



Optimalisasi Proses Penagihan dan Pembayaran Rekening Air Bagi Pelanggan Instansi Pemerintah Sipil dalam Layanan Publik

Mega Anggun Sari*, Fajar Syaiful Akbar

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Email: myga15402@gmail.com*, fajarsa.ak@upnjatim.ac.id

Abstract. Civil government agencies are considered a strategic customer segment for clean water service providers. However, their payment administration processes are more complex than those of household or private customers. The payment procedure generally involves official documents such as the Payment Order (SP2D), which requires verification and cross-agency coordination. This study aims to identify the billing process for civil government customers, analyze common obstacles, and propose optimization strategies based on digitalization and inter-agency coordination. This research employs a qualitative descriptive method through literature review and general observation, without involving specific company data. The findings indicate that integrating digital systems, utilizing electronic documentation, and enhancing communication can accelerate fund disbursement and maintain the cash flow stability of public service providers.

Keywords: billing, payment, government customers, public service, digitalization, digitalisasi

Abstrak. Instansi pemerintah sipil merupakan segmen pelanggan strategis bagi penyedia layanan air bersih, namun memiliki mekanisme administrasi pembayaran yang lebih kompleks dibandingkan dengan pelanggan rumah tangga maupun swasta. Prosedur pembayaran umumnya melibatkan dokumen resmi seperti Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yang memerlukan proses verifikasi dan koordinasi lintas instansi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi alur penagihan kepada pelanggan pemerintah sipil, menganalisis kendala yang sering dihadapi, serta merumuskan strategi optimalisasi berbasis digitalisasi dan koordinasi antarinstansi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui studi literatur dan observasi umum, tanpa melibatkan data spesifik milik perusahaan tertentu. Hasil kajian menunjukkan bahwa integrasi sistem digital, penggunaan dokumen elektronik, dan komunikasi yang intensif dapat mempercepat pencairan dana sekaligus menjaga stabilitas arus kas penyedia layanan publik.

Kata kunci: penagihan, pembayaran, pelanggan pemerintah, layanan publik, digitalisasi

LATAR BELAKANG

Air bersih merupakan kebutuhan mendasar yang menunjang keberlangsungan aktivitas berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Pelanggan dari instansi pemerintah sipil memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan penyedia layanan

air, namun mekanisme pembayaran mereka diatur melalui prosedur keuangan daerah yang bersifat birokratis. Proses ini melibatkan tahapan formal, mulai dari verifikasi internal di instansi pengguna layanan, pengajuan dokumen keuangan, hingga penerbitan SP2D oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD).

Berbagai kendala kerap dihadapi dalam proses ini, seperti keterlambatan validasi dokumen, ketidaksesuaian data tagihan dengan sistem internal, dan minimnya integrasi teknologi antarinstansi. Kondisi tersebut dapat menghambat kelancaran arus kas penyedia layanan dan berdampak pada keberlanjutan operasional. Seiring perkembangan teknologi informasi, digitalisasi menjadi peluang strategis untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat koordinasi lintas lembaga.

Dalam praktiknya, permasalahan tersebut menjadi tantangan tersendiri, khususnya pada bagian Rekening dan Pembayaran yang menangani pelanggan pemerintah sipil. Kajian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam proses penagihan dan pembayaran, sekaligus merumuskan strategi optimalisasi agar mekanisme yang berjalan dapat lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

KAJIAN TEORITIS

Administrasi Keuangan Pemerintah

Pengelolaan keuangan daerah merupakan salah satu instrumen penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi penggunaan anggaran publik. Menurut Kementerian Keuangan (2012), seluruh pembayaran belanja instansi pemerintah harus melalui prosedur resmi yang diawali dengan pengajuan dokumen oleh instansi pengguna anggaran, dilanjutkan dengan verifikasi internal, kemudian diproses oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Setelah dokumen dinyatakan sah, BPKAD menerbitkan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) sebagai dasar pencairan dana dari kas daerah ke pihak ketiga.

Prosedur tersebut memberikan jaminan kepatuhan terhadap siklus anggaran dan mencegah terjadinya penyalahgunaan dana publik. Namun, kompleksitas administrasi seringkali menyebabkan keterlambatan dalam realisasi pembayaran, terutama jika terdapat ketidaklengkapan dokumen atau perbedaan data yang diajukan. Kondisi ini tidak

hanya mempengaruhi kinerja penyedia layanan publik, tetapi juga dapat menimbulkan potensi penumpukan piutang yang berdampak pada arus kas operasional.

Dalam praktiknya, birokrasi keuangan daerah menuntut koordinasi yang kuat antara instansi pengguna layanan, unit keuangan pemerintah, dan penyedia jasa. Kurangnya pemahaman pegawai terhadap prosedur serta minimnya integrasi sistem administrasi seringkali menjadi hambatan. Oleh karena itu, modernisasi tata kelola administrasi keuangan, termasuk penggunaan sistem informasi terintegrasi, menjadi hal penting untuk mengurangi potensi kendala dalam proses pembayaran.

Manajemen Piutang dan Penagihan

Piutang merupakan salah satu aset lancar yang keberadaannya sangat menentukan likuiditas sebuah lembaga. Menurut Kasmir (2010), pengelolaan piutang yang tidak efektif dapat menyebabkan kesulitan arus kas, menurunkan kinerja keuangan, dan bahkan mengancam keberlanjutan layanan. Dalam konteks penyedia layanan publik, penagihan piutang dari instansi pemerintah sipil harus dikelola secara hati-hati agar pemasukan tidak mengalami keterlambatan yang signifikan.

Manajemen piutang yang baik tidak hanya terbatas pada pencatatan administrasi, tetapi juga mencakup strategi penagihan yang efektif. Penagihan harus dilakukan sesuai jadwal, dengan penyampaian dokumen resmi yang lengkap dan valid. Keterlambatan dalam tahapan ini akan berdampak pada siklus pencairan dana yang lebih panjang. Selain itu, adanya perbedaan data antara pihak penyedia layanan dan instansi pemerintah kerap menimbulkan perdebatan administratif yang memperlambat penyelesaian pembayaran (Mardiasmo, 2018).

Dalam literatur akuntansi sektor publik, efektivitas pengelolaan piutang sangat dipengaruhi oleh sistem pengendalian internal, koordinasi antar unit, dan pemanfaatan teknologi (Mahmudi, 2019). Tanpa adanya sistem penagihan yang jelas, risiko piutang tak tertagih akan semakin besar. Oleh karena itu, penguatan mekanisme pengendalian serta penerapan teknologi penagihan yang modern dapat menjadi solusi untuk menjaga stabilitas keuangan penyedia layanan.

Digitalisasi Layanan Publik

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai negara. World Bank (2020) menekankan bahwa penerapan teknologi digital pada sistem keuangan dan administrasi mampu menciptakan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas yang lebih baik. Dalam konteks penagihan dan pembayaran rekening air, digitalisasi dapat memfasilitasi pengiriman tagihan secara elektronik, validasi data otomatis, serta pelacakan status pembayaran secara real-time.

Sistem digital juga memungkinkan adanya integrasi antarinstansi, sehingga data keuangan dapat tersinkronisasi dengan lebih cepat dan akurat. Dengan adanya mekanisme notifikasi otomatis, instansi pemerintah dapat memperoleh pengingat jatuh tempo pembayaran sehingga risiko keterlambatan dapat diminimalisasi. Hal ini tentu akan membantu penyedia layanan publik dalam menjaga stabilitas arus kas sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola keuangan daerah.

Namun, penerapan digitalisasi tidak lepas dari tantangan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, perbedaan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, diperlukan strategi pendampingan, pelatihan, dan peningkatan kapasitas aparatur agar digitalisasi dapat berjalan efektif. Jika diimplementasikan secara konsisten, digitalisasi berpotensi menjadi solusi utama dalam mempercepat proses pembayaran dan meningkatkan transparansi layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi literatur dan observasi umum. Data dikumpulkan melalui:

- Kajian literatur: berasal dari regulasi pemerintah, buku teks manajemen keuangan, serta publikasi akademik terkait digitalisasi layanan publik.
- Observasi umum: mengamati praktik administrasi penagihan dan pembayaran di sektor publik tanpa menyebutkan data spesifik perusahaan.

Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan proses, kendala, dan strategi optimalisasi secara konseptual sehingga dapat diadaptasi secara luas dalam konteks pengelolaan piutang instansi pemerintah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur Penagihan dan Pembayaran

Proses penagihan bagi pelanggan instansi pemerintah sipil secara umum meliputi:

- Pengiriman tagihan resmi dari penyedia layanan kepada instansi pemerintah.
- Verifikasi internal oleh unit keuangan instansi untuk memastikan keabsahan dan kesesuaian dokumen.
- Penyusunan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan pengajuan dokumen ke BPKAD.
- Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D).
- Transfer dana dari kas daerah ke rekening penyedia layanan.

Setiap tahapan membutuhkan koordinasi dan kelengkapan dokumen agar proses dapat berjalan sesuai jadwal.

Kendala Umum

Berdasarkan hasil kajian, beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain:

- Keterlambatan verifikasi dokumen internal di instansi pengguna layanan.
- Ketidaksesuaian data antara tagihan penyedia layanan dan sistem keuangan pemerintah.
- Keterbatasan teknologi pelacakan status pembayaran.
- Kurangnya koordinasi antara unit teknis dan unit keuangan instansi pemerintah.

Kendala-kendala ini sering menimbulkan keterlambatan pencairan dana sehingga berdampak pada arus kas penyedia layanan.

Strategi Optimalisasi

Beberapa langkah yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan proses adalah:

1. Penerapan sistem penagihan digital dengan fitur pelacakan status real-time dan pengingat otomatis.
2. Integrasi data keuangan melalui Application Programming Interface (API) antara penyedia layanan dan instansi pemerintah guna meminimalkan perbedaan data.
3. Sosialisasi rutin mengenai prosedur penagihan dan pembayaran kepada instansi pemerintah.
4. Perjanjian kerjasama tertulis yang mencantumkan batas waktu pembayaran secara tegas dan mengikat.

Penerapan strategi ini berpotensi mempercepat pencairan dana, mengurangi risiko keterlambatan, dan meningkatkan transparansi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengelolaan penagihan dan pembayaran rekening air bagi instansi pemerintah sipil memiliki prosedur yang cukup kompleks karena melibatkan regulasi keuangan daerah dan verifikasi berlapis. Kendala utama yang muncul antara lain keterlambatan verifikasi, ketidaksesuaian data, serta keterbatasan teknologi dalam pelacakan status pembayaran. Upaya optimalisasi dapat dilakukan melalui penerapan sistem digital, integrasi data, peningkatan komunikasi, serta penguatan kerjasama antarinstitusi. Dengan demikian, arus kas penyedia layanan dapat lebih stabil, risiko keterlambatan dapat ditekan, dan keberlanjutan layanan publik dapat terjaga.

DAFTAR REFERENSI

- Kasmir. (2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Keuangan. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara*. Indonesia: Kementerian Keuangan.

- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- World Bank. (2020). *Enhancing Government Effectiveness and Transparency*.
World Bank Group. Retrieved from
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33207>