

Inovasi SIAP CSO Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kabupaten Pamekasan

Erika Octaviani Putri Alamsyah¹ Nur Fathin Luaylik²
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura^{1,2}
erikaoktaviani1210@gmail.com¹, nur.fathin.luaylik@unira.ac.id²

Abstract

Purpose: This study aims to analyze the innovation of SIAP CSO (Attendance Information System and Customer Service Officer Consultation Service) at KPPN Pamekasan in improving the effectiveness of attendance management and the quality of consultation services for service users (work partners).

Research Methodology: This research uses a qualitative descriptive approach carried out over three months at the State Treasury Service Office (KPPN) Pamekasan.

Results: This study found the SIAP CSO website-based innovation that facilitates the process of attendance recording, consultation data management, and service monitoring more quickly, accurately, and in an integrated manner. In addition, SIAP CSO improves services through easier access to more organized information and data.

Conclusions: SIAP CSO provides positive impacts in the form of increased service efficiency, data transparency, and recording accuracy, while also strengthening the role of Customer Service Officers in providing faster and more targeted consultation to work units. This innovation becomes a strategic step in realizing digital-based and effective services at KPPN Pamekasan.

Limitations: This research is limited to the SIAP CSO innovation that uses Microsoft Forms and Microsoft 365 Excel Collaboration Tools. The resulting data being very basic, and the scope of implementation being limited to a single innovation, so it is not yet fully integrated with other service systems.

Contribution: This research contributes to KPPN Pamekasan and service users (partners) in improving understanding of the use of digital-based information systems to support more effective, accurate, and transparent attendance management and consultation services.

Keywords: *Innovation, Digital Attendance, Consultation Services.*

Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor publik menjadi suatu keharusan yang sangat penting. Dan di zaman sekarang, kemajuan teknologi informasi digunakan untuk berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam manajemen administrasi dan pelayanan publik di instansi pemerintahan (Sengga, Kenap, & Maramis, 2026). Kemajuan teknologi informasi tersebut mendorong berbagai instansi pemerintah untuk melakukan transformasi dalam pengelolaan data dan penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Salah satu bentuk implementasinya dapat dilihat pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pamekasan.

KPPN Pamekasan adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan, yang berada di bawah Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, KPPN Pamekasan selaku KPPN Tipe A1.

Sebagai lembaga vertikal yang memberikan layanan perbendaharaan negara kepada berbagai satuan kerja pemerintah di wilayah Madura, KPPN Pamekasan sering menerima kunjungan tamu dengan berbagai tujuan, termasuk konsultasi tentang pengelolaan keuangan negara, pendampingan administrasi, koordinasi pelaksanaan anggaran, dan pertemuan kedinasan lainnya. Oleh karena itu, pencatatan kunjungan tamu adalah komponen penting yang memerlukan pengelolaan yang baik (Hakim, Basmalia, & Azise, 2025). Ini dilakukan untuk mendukung administrasi yang lebih baik, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memudahkan pemantauan dan dokumentasi kegiatan kunjungan di KPPN Pamekasan.

Pada tahun-tahun sebelumnya, pengelolaan buku tamu di KPPN Pamekasan masih dilakukan secara manual yang menyebabkan proses pencatatan menjadi kurang efisien dan rawan kesalahan. Metode konvensional ini juga menyulitkan dalam pelacakan riwayat tamu dan pembuatan laporan yang akurat serta tepat waktu (Putri & Setiaji, 2025).

Penggunaan buku tamu fisik tidak hanya memakan waktu dan menimbulkan antrean, tetapi sangat rentan terhadap kerusakan, kehilangan, atau berisi tulisan tangan yang sulit dibaca, yang dapat menyebabkan kehilangan informasi penting. Ini menunjukkan bahwa sistem yang lebih canggih dan efektif diperlukan untuk meningkatkan tata kelola data (Saripati, Syawali, Akbar, & Saprudin, 2025).

Selain itu, dampak lainnya yang dirasakan adalah biaya yang dikeluarkan juga akan lebih banyak karena perlunya pengadaan buku setiap bulannya (Fikri & Prabowo, 2020).

Dengan adanya fenomena tersebut, pihak KPPN Pamekasan melakukan sebuah inovasi terhadap sistem yang dapat mempermudah pengelolaan buku tamu dan pelayanan konsultasi, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan transparan. Inovasi sistem tersebut dikenal dengan nama SIAP CSO (Sistem Informasi Absensi dan Pelayanan Konsultasi *Customer Service Officer*) KPPN Pamekasan. Sistem informasi adalah mekanisme organisasi yang mengubah data menjadi informasi yang diperlukan untuk kegiatan operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan strategis (Fitriana, Rahmadi, & Armin, 2024).

Secara keseluruhan, buku tamu digital yang dikenal dengan SIAP CSO ini merupakan salah satu perangkat yang digunakan untuk merekam dan mengelola data tamu yang telah mengunjungi suatu perusahaan, instansi, atau organisasi. Sistem ini dirancang untuk menggantikan pencatatan manual sehingga proses pendataan menjadi lebih cepat, akurat, dan terstruktur. Dengan adanya buku tamu digital, informasi terkait identitas tamu, waktu kunjungan, serta tujuan kunjungan dapat tersimpan secara otomatis dalam sistem berbasis elektronik (Anna, Irmayani, & Nasihin, 2022).

Sistem ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendukung langkah digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan di era modern. Bahkan, pemanfaatan teknologi dalam layanan publik menjadi sebuah keniscayaan (Pratama & Armin, 2025).

Tinjauan Pustaka dan Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan selama tiga bulan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pamekasan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara komprehensif mengenai implementasi inovasi layanan SIAP CSO.

Sebagai lokasi penelitian, KPPN Pamekasan memiliki visi yaitu “Menjadi pengelola perbendaharaan negara di daerah yang profesional, modern, transparan dan akuntabel”, sedangkan misinya adalah menjamin kelancaran pencairan dana APBN secara tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat jumlah; mengelola penerimaan negara secara profesional dan akuntabel; serta mewujudkan pelaporan pertanggungjawaban APBN yang akurat dan tepat waktu. Tidak hanya itu, KPPN Pamekasan juga memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut. Tugasnya adalah melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara (BUN), penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan fungsinya dirinci sebagai berikut.

- a. Pengujian terhadap surat perintah pembayaran berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dari kas negara atas nama Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara;
- c. Penyaluran pembiayaan atas beban APBN;
- d. Penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara melalui dan dari Kas Negara;
- e. Penyusunan laporan pelaksanaan APBN;
- f. Pelaksanaan verifikasi transaksi keuangan dan akuntansi serta pertanggungjawaban bendahara;
- g. Pembinaan dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi PNBPN;
- h. Pelaksanaan tugas kepatuhan internal;
- i. Pelaksanaan manajemen mutu layanan;
- j. Pelaksanaan manajemen hubungan pengguna layanan (*customer relationship management*);
- k. Pelaksanaan tugas dan penyusunan laporan Pembina Pengelola Perbendaharaan (*treasury management representative*);
- l. Pelaksanaan dukungan penyelenggaraan sertifikasi bendahara;
- m. Pengelolaan rencana penarikan dana;
- n. Pengelolaan rekening pemerintah;
- o. Pelaksanaan fasilitasi Kerjasama Ekonomi dan Keuangan Daerah;
- p. Pelaksanaan layanan bantuan (*helpdesk*) penerimaan negara;
- q. Pelaksanaan sistem akuntabilitas dan kinerja;
- r. Pelaksanaan *monitoring* dan evaluasi kredit program;
- s. Pelaksanaan Kehumasan dan layanan Keterbukaan Informasi Publik (KIP); dan
- t. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).

Adapun struktur organisasi KPPN Pamekasan guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan kepada mitra kerja serta menjadi dasar pelaksanaan inovasi SIAP CSO karena

memungkinkan koordinasi antarbagian dalam memberikan layanan. Struktur organisasi KPPN Pamekasan dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPPN Pamekasan

Berdasarkan gambar struktur organisasi KPPN Pamekasan tersebut, inovasi SIAP CSO melibatkan beberapa seksi yang berperan dalam memberikan layanan kepada mitra kerja sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Setiap seksi yang terdapat di KPPN Pamekasan memiliki *Customer Service Officer* (CSO) masing-masing. Penempatan CSO di setiap seksi bertujuan untuk memastikan pelayanan kepada satuan kerja dapat berjalan lebih efektif. Dengan adanya pembagian CSO pada tiap seksi, koordinasi pelayanan menjadi lebih terarah dan tidak menimbulkan kebingungan karena setiap CSO memahami secara spesifik hal teknis dan kebutuhan layanan pada seksi yang ditempatinya. Hal ini juga mendukung peningkatan kualitas layanan KPPN Pamekasan secara keseluruhan, khususnya dalam hal pemberian informasi, konsultasi, serta penanganan kebutuhan satuan kerja yang menjadi mitra KPPN Pamekasan.

Alur penggunaan inovasi SIAP CSO dimulai ketika mitra kerja datang ke KPPN Pamekasan untuk memperoleh layanan. Petugas *Customer Service Officer* (CSO) di *front office* mengarahkan mitra kerja untuk memindai QR Code SIAP CSO dan mengisi form yang tersedia. Selanjutnya, CSO mulai mengidentifikasi jenis kebutuhan layanan mitra kerja untuk menentukan apakah hal yang ingin dikonsultasikan tersebut termasuk dalam ranah Seksi Pencairan Dana, Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal (MSKI), Seksi Bank, atau Seksi Verifikasi dan Akuntansi (Vera). Melalui proses identifikasi tersebut, mitra kerja dapat langsung memperoleh layanan dari petugas yang kompeten pada bidangnya tanpa mengalami kebingungan mengenai pihak yang harus dihubungi.

Selama pelaksanaan kegiatan penelitian di KPPN Pamekasan, peneliti melakukan berbagai

aktivitas yang berkaitan dengan proses administrasi, pembuatan desain poster, pengolahan data, termasuk peran membuat inovasi SIAP CSO dan melakukan monitoring secara berkala. Kegiatan tersebut dilaksanakan secara bertahap selama tiga bulan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai rangkaian aktivitas yang dilakukan, maka disajikan tiga tabel kegiatan seperti di bawah ini.

Tabel 2. 1 Nama Kegiatan yang Dilakukan

Bulan Maret 2026

No.	Nama Kegiatan
1.	Mengolah data daftar transaksi GUP/PTUP KKP
2.	Membuat desain poster kegiatan <i>Press Conference</i> bulan Maret 2026
3.	Mengolah data pengguna transaksi CMS milik mitra kerja
4.	Melakukan monitoring Retur SP2D di website SPAN Extension Kemenkeu
5.	Melakukan rekapitulasi LPJ Bendahara Pengeluaran, Bendahara Penerimaan dan BLU tingkat KPPN
6.	Mengolah Kertas Kerja Monitoring dan Evaluasi Central Government Advisory bulan Maret 2026
7.	Mengolah data pada <i>google form</i> terkait pertanyaan-pertanyaan keamanan informasi

Bulan April 2026

No.	Nama Kegiatan
1.	Melakukan pengolahan data Satuan Kerja (Satker) dengan mengidentifikasi dan mencatat nama bank yang digunakan oleh masing-masing satker pada website <i>Sprint.kemenkeu</i>
2.	Membuat laporan capaian indikator kinerja utama terdiri dari target, realisasi dan capaian Triwulan I tahun 2026
3.	Melakukan identifikasi risiko digitalisasi pembayaran pada 15 satker KPPN dengan menelaah laporan pemantauan manajemen risiko Triwulan III tahun 2025
4.	Mengolah data satuan kerja dengan pagu belanja modal terbesar 2026
5.	Membuat form absensi online mitra kerja dengan nama SIAP CSO (Sistem Informasi Absensi dan Pelayanan Konsultasi CSO) KPPN Pamekasan guna mempermudah pencatatan kehadiran dan mendukung pelayanan konsultasi secara efektif dan melakukan uji coba di lingkungan internal
6.	Melakukan monitoring SIAP CSO dan membuat laporan GKM Sharing Session kebermanfaatan inovasi tahun 2026
7.	Membuat grafik laporan Monev Transfer ke Daerah (TKD) KPPN Pamekasan Triwulan I Tahun 2026

Bulan Mei 2026

No.	Nama Kegiatan
1.	Melakukan monitoring SIAP CSO KPPN Pamekasan secara berkala setiap harinya dan

	melakukan pendampingan pada kegiatan Study Tiru Layanan Konsultasi Tanpa Tatap Muka KPPN Pamekasan
2.	Mengolah data deviasi halaman III DIPA yang belum mencapai 100
3.	Mengolah data IKPA (Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran) bulan Maret dan April tahun 2026
4.	Mengolah data digitalisasi pembayaran KKP dan CMS
5.	Membuat laporan kegiatan dan laporan dokumentasi Kegiatan Penyebaran Virus Zona Integritas (ZI) Island Of Integrity
6.	Membuat laporan <i>Press Conference</i> Kinerja APBN bulan Mei 2026 dan Sosialisasi Sensus Ekonomi 2026
7.	Membuat surat permohonan perubahan dan pendaftaran user SAKTI bagi satuan kerja

Secara keseluruhan, kegiatan penelitian yang dilaksanakan selama bulan Maret hingga Mei 2026 yang tercantum pada tabel di atas, dilakukan secara berkesinambungan dan tidak terbatas pada satu hari pelaksanaan untuk setiap kegiatan. Beberapa data harus dipantau dan diperbarui secara berkala untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan akurat dan sesuai dengan keadaan saat ini.

Terutama pada inovasi SIAP CSO, proses pemantauan dilakukan secara rutin setiap hari untuk memastikan bahwa setiap permintaan layanan yang masuk dapat segera teridentifikasi, diproses, dan ditindaklanjuti oleh petugas terkait secara tepat waktu.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study research*). Penelitian ini terfokus pada inovasi dalam pelayanan publik yaitu SIAP CSO di KPPN Pamekasan, dengan mengacu pada Teori Atribut Persepsi oleh Everett M. Rogers. Peneliti melakukan analisis terhadap efektivitas inovasi ini berdasarkan lima atribut inovasi, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam implementasi SIAP CSO. Subjek penelitian mencakup pihak internal untuk menggali informasi mengenai pengelolaan sistem dan tantangan yang dihadapi oleh instansi, serta pihak eksternal yang terdiri dari masyarakat pengguna aktif dan pengguna awam untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan. Masyarakat di sini adalah para satuan kerja. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan internal berupa rekapitulasi jumlah pengguna aktif SIAP CSO KPPN Kabupaten Pamekasan.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tahapan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dalam bentuk narasi dan visual, serta penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan uji *credibility* melalui triangulasi teknik dan *member check* untuk memastikan bahwa pemahaman peneliti selaras dengan pernyataan informan. Selain itu, uji *transferability* dilakukan dengan memberikan deskripsi yang mendalam, serta uji *dependability* dan

confirmability melalui proses audit bimbingan berkala untuk memastikan bahwa hasil penelitian bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil dan Pembahasan

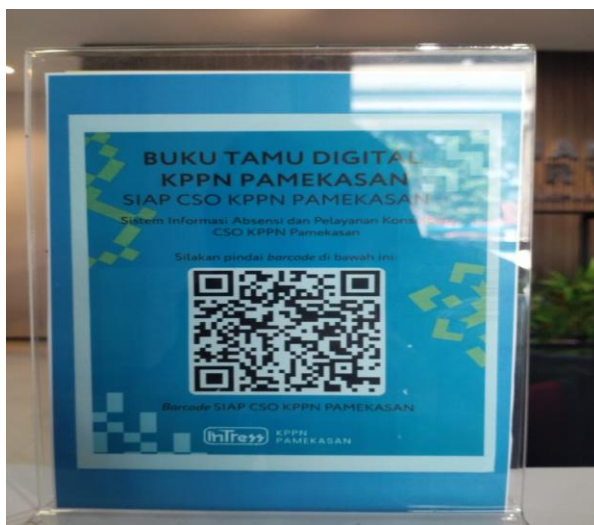
Transformasi digital layanan menjadi tradisi dalam mengelola layanan termasuk layanan publik, KPPN Kabupaten Pamekasan melalui inovasi SIAP CSO merupakan salah transformasi layanan digital untuk memudahkan jangkauan layanan kepada masyarakat. Penelitian dianalisis menggunakan Teori Atribut Persepsi oleh Everett M. Rogers yang terdiri dari keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Penggunaan teori ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana inovasi digital diterima dan diimplementasi di KPPN Kabupaten Pamekasan. Adapun hasil analisis berdasarkan indikator-indikator tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

Keunggulan inovasi SIAP CSO terletak pada medianya yang berbasis website, sehingga dinilai lebih efisien dibandingkan sistem manual. Dengan sistem digital ini, penggunaan kertas dapat diminimalkan, sekaligus mengurangi potensi kesalahan manusia (*human error*) dan risiko kehilangan data. Dari sisi operasional, penggunaan SIAP CSO mengurangi biaya secara signifikan, terutama karena mengurangi penggunaan tinta dan kertas serta tempat penyimpanan dokumen fisik. Selain itu, proses administrasi dapat menghemat lebih banyak sumber daya dengan mengurangi proses manual.

Data yang tersimpan dan tersaji dalam bentuk Excel dapat dengan mudah diakses oleh CSO serta bersifat *real-time*, sehingga mendukung proses pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Tampilan sistem SIAP CSO dapat dilihat pada gambar berikut.



SIAP CSO = Sistem Informasi Absensi dan Pelayanan Konsultasi CSO KPPN Pamekasan

Ketika Anda mengirimkan formulir ini, itu tidak akan secara otomatis mengumpulkan detail Anda seperti nama dan alamat email kecuali Anda memberikannya sendiri.

- Nama Lengkap**
Masukkan jawaban Anda
- Jabatan**
Masukkan jawaban Anda
- Kode Satker**
Masukkan jawaban Anda
- Nama Satker**
Masukkan jawaban Anda
- Waktu**
Masukkan jawaban Anda
- Hal yang dikonsultasikan**
Masukkan jawaban Anda

Kirim

Gambar 3.1 Tampilan QR Code dan Forms SIAP CSO

Berdasarkan gambar tersebut, QR Code SIAP CSO berfungsi sebagai pintu akses utama bagi mitra kerja untuk mengisi formulir layanan secara digital. Setelah QR Code dipindai, mitra kerja akan diarahkan ke form SIAP CSO yang berisi absensi dan hal yang ingin dikonsultasikan. Formulir ini memudahkan CSO dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan secara lebih cepat dan akurat, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi dengan seksi terkait di KPPN Pamekasan.

Selain itu, data yang dihasilkan dapat membantu CSO dalam proses rekapitulasi. Sehingga ketika data dibutuhkan, data tersebut bisa segera diakses dan disajikan tanpa memerlukan proses pengolahan ulang yang lama. Hal ini tentunya meningkatkan efisiensi dalam penyediaan informasi dan mendukung ketepatan dalam pelaporan.

Hasil rekapitulasi tersebut nantinya akan memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja layanan pada masing-masing seksi. Karena setiap permohonan layanan yang masuk telah dicatat secara sistematis. Hal ini dapat membantu pimpinan untuk membuat keputusan yang lebih akurat dan sesuai dengan data.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Inovasi SIAP CSO memiliki kesesuaian dengan sistem pelayanan sebelumnya di KPPN Pamekasan, yaitu dalam hal alur layanan yang tetap mempertahankan peran *Customer Service Officer (CSO)* di *front office* sebagai pengarah utama layanan. Meskipun sistem ini telah diubah menjadi berbasis website, fungsi dasar pelayanan seperti penerimaan mitra kerja, identifikasi kebutuhan layanan, dan penyaluran ke seksi terkait tetap berjalan seperti biasa. Ini menunjukkan bahwa SIAP CSO tidak menghilangkan sistem lama secara keseluruhan; melainkan bertransformasi menuju sistem yang lebih canggih dan digital.

Transformasi SIAP CSO menjadi sistem digital tentunya tidak mengganggu cara kerja yang sudah dipahami oleh para pegawai KPPN Pamekasan dan mitra kerja. Karena kesesuaian ini, pengguna layanan tetap mudah memahami alur kerja yang ada. Dampaknya, proses adaptasi menjadi lebih mudah.

Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Inovasi SIAP CSO menggunakan teknologi berbasis webs dan pengelolaan data digital berbasis aplikasi Microsoft Forms dan Excel *Collaboration Tools Microsoft 365*. Proses pembuatan SIAP CSO relatif lebih rumit dibandingkan dengan sistem manual. Namun demikian, mengingat pembuat

layanan sudah terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, hal ini tidak menjadi kendala yang signifikan.

Sedangkan dari sisi pengguna layanan, yaitu mitra kerja, mereka merasa mudah menggunakan meskipun berbasis digital. Ini disebabkan oleh fakta bahwa prosedur penggunaannya dapat dikatakan sederhana dan mudah dipahami, sehingga penerapannya tidak memerlukan langkah kompleks.

Pada intinya, inovasi SIAP CSO tetap mudah digunakan dalam praktiknya karena desain sistemnya yang mudah digunakan dan dapat disesuaikan dengan pengguna, meskipun ada tingkat kerumitan pada tahap pengembangan.

Kemungkinan dicoba (*Trialability*)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Sebelum diterapkan kepada mitra kerja, inovasi SIAP CSO telah melalui fase uji coba di lingkungan internal pegawai KPPN Pamekasan. Pada titik ini, sistem diuji untuk memastikan bahwa seluruh prosedur layanan berjalan sesuai dengan rencana, termasuk pemindaian kode QR, pengisian formulir digital, dan proses identifikasi kebutuhan layanan CSO. Selama proses uji coba, sistem dipantau untuk kelancaran dan keakuratan data yang dihasilkan.

Setelah dipastikan bahwa sistem berjalan dengan lancar dan data dapat diakses secara optimal, SIAP CSO kemudian mulai diterapkan kepada mitra kerja pada keesokan harinya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki tingkat kemungkinan untuk dicoba yang baik, karena dapat diuji terlebih dahulu secara terbatas sebelum diimplementasikan secara penuh kepada pengguna layanan yakni mitra kerja.

Kemudahan diamati (*Observability*)

Tingkat Kecepatan adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh aspek kemudahan untuk diamati, yaitu Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Indikator kemudahan diamati (*observability*) pada inovasi SIAP CSO tercermin dari hasil yang dapat dilihat secara langsung melalui data yang dihasilkan oleh Microsoft Forms dan Excel *Collaboration Tools Microsoft 365*. Setiap konsultasi yang dilakukan oleh mitra kerja otomatis terekam dalam sistem, meliputi waktu pelaksanaan, identitas, jabatan, kode satker (satuan kerja), nama satker dan lainnya. Data yang otomatis tersimpan kemudian dapat diunduh dalam bentuk file Microsoft Excel. Untuk memberikan gambaran mengenai hasil pengolahan data tersebut, berikut disajikan tampilan data Excel hasil SIAP CSO pada gambar di bawah ini.

No	Waktu masuk	Waktu keluar	Email	Nama	Nama Lengkap	Jabatan	Unit Kerja	Nama Instansi	Waktu	Hal yang difasilitasi
1	4/12/2026 8:26	4/12/2026 8:27	anonymos					KPPN Pamekasan	08:27	Kendala pada aplikasi simpanan
2	4/12/2026 10:09	4/12/2026 10:40	anonymos			Bendahara	527471	KPPN PAMEKASAN	10:40	Kendala pada aplikasi simpanan
3	4/12/2026 11:43	4/12/2026 11:45	anonymos			Bendahara Pengeluaran	298213	MAK 2 Pamekasan	10:05	Konsultasi tentang kontrol
4	4/12/2026 11:43	4/12/2026 11:45	anonymos			Operator	298213	MAK 2 Pamekasan	10:05	Konsultasi aplikasi web
5	4/12/2026 9:59	4/12/2026 10:02	anonymos			Bendahara		Pemesan Pamekasan	10:00 web	Capaian output
6	4/12/2026 10:18	4/12/2026 10:20	anonymos			Bendahara	298213	Kemang pamekasan	10:19	Capaian output dan retur
7	4/12/2026 9:44	4/12/2026 9:45	anonymos			Korbid Keuangan BKS 420514		Kantor Pertanian Kab. Pamekasan	09:45	Masalah user saat modul pamekasan
8	4/12/2026 9:42	4/12/2026 9:46	anonymos			Analisa Keuangan Pusa 0507 dan konsultasi ke BKAD Kab. Sumenep			10:00 web	Penerapan berita secara username dan password urusan DAK Fisk Tahun 2025
9	4/12/2026 9:42	4/12/2026 9:46	anonymos			Pengembangan Keuangan 0507		BKAD Kab. Sumenep	09:44 web	Penerapan Berita secara User name dan Password OMSIRAN OPD DAK Fisk Tahun 2025
10	4/12/2026 9:41	4/12/2026 9:46	anonymos			Pengira Data Keuangan 0507		BKAD KAB. SUMENEP	Kablu, 15 Maret 2026	Penerapan BA Username dan Password aplikasi OMSIRAN DAK Fisk Tahun 2026 serta konsultasi penerapan DAK Fisk 2026
11	4/12/2026 11:57	4/12/2026 11:58	anonymos			Bendahara	692219	Basis pamekasan	11:58	Terbilang gpp
12	4/12/2026 14:44	4/12/2026 14:46	anonymos			Staff	695081	Kantor Kemendagri Kab Pamekasan	14:45	User Aplikasi Sakti
13	4/12/2026 9:34	4/12/2026 9:36	anonymos			Bendahara	423837	Pengadilan Agama Sampang	9:36	Capaian output
14	4/12/2026 9:37	4/12/2026 9:38	anonymos			apk apbn	423837	UIN Madura	09:40	aktivasi Digt
15	4/12/2026 10:09	4/12/2026 10:10	anonymos			Staff Kemendagri Kab. Pamekasan	695081	Kantor Kemendagri Kab. Pamekasan	10:00	Riset User KPA
16	4/12/2026 11:22	4/12/2026 11:24	anonymos			Staff Pengkaji Keuangan 691817		Sekretariat Bawako Kabupaten Pamekasan	11:20	Pengindahan Gaji PNS dan PPPK
17	4/12/2026 9:44	4/12/2026 9:46	anonymos			Operator	420519	Kantor Pemerintahan Kab Sumenep	09:00	Aplikasi Gaj
18	4/12/2026 9:36	4/12/2026 9:37	anonymos			Staff Pengkaji Keuangan 691817		Bawako Kabupaten Pamekasan	09:17	Konsultasi terkait gaji pns dan PPPK
19	4/12/2026 9:17	4/12/2026 9:17	anonymos			Analisa pengkaji keuangan 691817		Bawako pamekasan	09:17	Web
20	4/12/2026 9:55	4/12/2026 9:57	anonymos			Isamir ilay	644417	Pemesan pamekasan	09:55	GLP tutup periode
21	4/12/2026 9:58	4/12/2026 9:58	anonymos			Bendahara pengkaji 692219		Lapori kota LA Pamekasan	09:58	RAK di Pk JAPRI
22	4/12/2026 9:17	4/12/2026 9:18	anonymos			Staff Kemendagri Kab. Pamekasan	695071	Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kab. Pamekasan	09:18	Konsultasi Up
23	4/12/2026 11:08	4/12/2026 11:09	anonymos			Bendahara Pengkaji 401339		Pengadilan Agama Pamekasan	11:00	Revisi Anggaran
24	4/12/2026 14:08	4/12/2026 14:09	anonymos			Staff Pengkaji Keuangan 691817		Bawako Kab. Pamekasan	14:09	Gaji Pegawai
25	4/12/2026 14:08	4/12/2026 14:09	anonymos			Staff keuangan	695081	Bawako kab pamekasan	14:09	Pengajuan gaj
26	4/12/2026 8:26	4/12/2026 8:27	anonymos			Staff Kantor Kemendagri 695081		Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kab Pamekasan	08:30	Konsultasi
27	4/12/2026 14:03	4/12/2026 14:03	anonymos			apk apbn	423837	uin madura	14:00	Masalah kontrol e-billing dan styling
28	4/12/2026 14:35	4/12/2026 14:36	anonymos			Operator	695081	Kementerian haji dan umrah kabupaten pamekasan	14:36	Kepuasan pengujian
29	4/12/2026 9:55	4/12/2026 9:56	anonymos			Operator	695081	Kementerian haji dan umrah kab. Pamekasan	09:50	Konsultasi ke pns wawan tentang pencarian up dan Lu
30	4/12/2026 11:56	4/12/2026 11:56	anonymos			apk apbn	423837	UIN Madura	14:00	imigresan
31	4/12/2026 9:43	4/12/2026 9:43	anonymos			Peraga Tahunan	005081	Kepolisian Negeri Pamekasan	09:43	Konsultasi pengisian caput
32	4/12/2026 9:53	4/12/2026 9:54	anonymos			Operator bendahara	696081	Kantor Kementerian haji dan umrah	09:54	Konsultasi terkait pencarian Lu
33	4/12/2026 10:14	4/12/2026 10:15	anonymos			Keuangan Kemendagri P. 298213		Kemendagri Pamekasan		Konsultasi Caput
34	4/12/2026 9:16	4/12/2026 9:17	anonymos			Bendahara	1133	OMAS KESKIPKAM	08:57	Konsultasi SMPN

Gambar 3.2 Data Excel SIAP CSO

Data di atas digunakan oleh petugas *Customer Service Officer* (CSO) sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelayanan, sehingga proses penanganan layanan dapat dilakukan secara lebih terstruktur, cepat, dan terdokumentasi dengan baik.

Peningkatan jumlah pengguna layanan, frekuensi konsultasi, maupun cakupan satuan kerja yang memanfaatkan layanan dapat diamati secara langsung melalui laporan yang dihasilkan. Ketersediaan data yang lengkap, akurat, dan mudah diakses menunjukkan bahwa inovasi SIAP CSO memenuhi indikator kemudahan diamati karena proses dan hasilnya dapat dilihat, diukur, serta diverifikasi oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Pada bulan Mei 2026, KPPN Pamekasan bekerja sama dengan satuan kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumenep untuk melakukan studi tiru layanan konsultasi tanpa tatap muka. KPPN Pamekasan bertindak sebagai narasumber dalam kegiatan tersebut. Peneliti juga berpartisipasi dalam kegiatan sebagai pendamping dan pendukung dalam penyampaian materi. Gambar di bawah ini merupakan bentuk dokumentasi pelaksanaan kegiatan studi tiru tersebut yang berlangsung di ruangan Mini TLC, Literasi & CO Working Space (Eksternal).



Gambar 3.3 Study Tiru Layanan Konsultasi Tanpa Tatap Muka KPPN Pamekasan

Berdasarkan kegiatan studi tiru tersebut, satuan kerja memperoleh penjelasan mengenai mekanisme layanan konsultasi yang diterapkan di KPPN Pamekasan. Salah satu hal yang menjadi perhatian dalam diskusi adalah bagaimana satker dapat mengakses layanan konsultasi dan memperoleh pendampingan terkait aplikasi Sakti, simaspaten, retur, capaian output, dan lain-lain.

Menanggapi hal tersebut, KPPN Pamekasan menjelaskan bahwa layanan konsultasi dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu secara langsung dengan datang ke kantor (*offline*) maupun secara daring (*online*) melalui *zoom meeting* di aplikasi Microsoft Teams. Dengan adanya berbagai layanan tersebut, satker dapat memilih media konsultasi yang paling sesuai dengan kebutuhan sehingga layanan dapat diakses secara lebih fleksibel dan efektif.

Selain mekanisme layanan, satker juga memperoleh informasi mengenai peran *Customer Service Officer* (CSO) di KPPN Pamekasan. Dijelaskan bahwa setiap seksi memiliki CSO yang bertugas memberikan layanan konsultasi sesuai bidang tugas masing-masing. Pola ini memungkinkan satker memperoleh pendampingan langsung dari petugas yang memiliki kompetensi pada substansi yang dikonsultasikan, sehingga penyelesaian permasalahan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan optimal.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa inovasi SIAP CSO (Sistem Informasi Absensi dan Pelayanan Konsultasi *Customer Service Officer*) pada KPPN Pamekasan merupakan bentuk transformasi layanan berbasis digital yang memanfaatkan Microsoft Forms dan Excel *Collaboration Tools Microsoft 365* untuk mendukung pencatatan absensi serta pelayanan konsultasi secara terintegrasi. Dengan sistem ini, seluruh aktivitas layanan dapat terdokumentasi secara otomatis, *real-time*, dan tersusun rapi sehingga memudahkan proses monitoring, evaluasi, serta pengelolaan data layanan.

Secara keseluruhan, penerapan SIAP CSO memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi layanan, transparansi data, dan akurasi pencatatan, sekaligus memperkuat peran *Customer Service Officer* dalam memberikan konsultasi yang lebih cepat dan tepat sasaran kepada satuan kerja. Inovasi ini menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan yang prima berbasis digital dan efektif di KPPN Pamekasan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan artikel ini yang berjudul **"Inovasi SIAP CSO Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kabupaten Pamekasan"**.

Terima kasih penulis ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Kabupaten Pamekasan beserta seluruh staf yang telah memberikan izin penelitian serta bantuan informasi dan data yang sangat diperlukan dalam penelitian ini, serta masyarakat Kabupaten Pamekasan selaku pengguna aplikasi SIAP CSO yang telah berbagi pengalaman berharga guna memperkaya sudut pandang dalam penelitian ini.

Rasa terima kasih yang mendalam juga penulis tujukan kepada Dosen pendamping Lapangan yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti.

Penulis telah berusaha seoptimal mungkin dalam penyusunan artikel ilmiah ini, namun menyadari sepenuhnya akan adanya keterbatasan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan artikel ini. Sebagai penutup, semoga artikel ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Referensi

- Anna, A., Irmayani, W., & Nasihin, M. (2022). Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Desa Pungur Besar Kubu Raya. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Jotika*, 1(2), 53-60.
- Fattah, N. A., Sari, W. E., & Irwansyah, I. (2025). Aplikasi Web Sistem Irigasi dan Monitoring Lahan Reklamasi Bekas Tambang Batubara. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 3(2), 181-202. doi:10.35912/jisted.v3i2.5393
- Fikri, A. M., & Prabowo, I. P. D. A. S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Buku Tamu Pada Dinas Pemuda, Olahraga Dan Pariwisata Kota Balikpapan Dengan Metode Personal Extreme Programming. *Multitek Indonesia: Jurnal Ilmiah*, 14(2), 101-110.
- Fitriana, D., Rahmadi, A. A., & Armin, A. P. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Praktik Mandiri Dokter Gigi Berbasis Website. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 3(1), 63-84. doi:10.35912/jisted.v3i1.5096
- Hakim, P. B., Basmalia, B., & Azise, N. (2025). Sistem informasi buku tamu berbasis web. *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 2(1), 85-95. doi: 10.69714/ytcbxt82
- Pratama, D. B., & Armin, A. P. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pelayanan Elektronik Dispendukcapil Kota Malang. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 3(1), 11-41. doi:10.35912/jisted.v3i1.5098
- Putri, I., & Setiaji, P. (2025). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Layanan melalui website Buku Tamu Digital di ATR/BPN Kudus. *Abdimas Toddopuli: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(2), 309-320.
- Rahayu, L. S. E. E., Sari, M., & Junaidi, M. (2025). Android Based Rosella Tea Sales Application as Digital Innovation. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 4(1), 1-14. doi:10.35912/jisted.v4i1.5906
- Rogers, E. M. (2010). *Diffusion of Innovations*, 4th Edition: Free Press.
- Sari, D. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik" Kelas Perahu" Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3).
- Saripati, A., Syawali, D. A., Akbar, N. F., & Saprudin. (2025). Implementasi Metode Waterfall Pada Sistem Buku Tamu Digital Berbasis Web (Studi Kasus: Direktorat Sekolah Dasar). *Jurnal Penelitian Terapan Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 110-114.
- Sengga, Y., Kenap, A. A., & Maramis, G. D. P. (2026). Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web Menggunakan QR Code. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 10(1), 28-34. doi:10.33395/remik.v10i1.15661
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN
- Syahril, M., & Ramdhani, M. F. (2024). Sistem Administrator Debt Recording Berbasis Website pada Toko Serunai Sekayu. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 2(2), 75-107.

