

# Evaluasi Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Loket pada Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta dalam Mendukung Akuntabilitas dan Pengelolaan Keuangan Sektor Publik

Annisa' Pratama Putri<sup>1</sup>, Nita Puspita Sari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Tunas Pembangunan

## Abstrak

Kantor Pos sebagai organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan yang akuntabel, khususnya melalui aktivitas pelayanan loket. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan loket di Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta serta dampaknya terhadap akuntabilitas pengelolaan keuangan sektor publik. Metode yang digunakan adalah wawancara langsung dengan staf pelayanan loket untuk memperoleh gambaran praktik operasional yang berjalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan telah diterapkan secara konsisten melalui sistem informasi terintegrasi dengan kantor pusat. Sistem tersebut mendukung transparasi, pengawasan, serta pelaporan keuangan secara terpusat. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan waktu pelatihan sistem dan masalah jaringan internet. Dengan demikian, penerapan SOP pelayanan loket berperan penting dalam menjaga akuntabilitas keuangan sektor publik, namun masih memerlukan penyempurnaan dari sisi daya manusia.

**Kata kunci:** *pelayanan publik, SOP, akuntabilitas, pengelolaan keuangan, sektor publik.*

## Abstract

*The Post Office, as a public sector organization, is required to deliver accountable public services, particularly through counter service activities. This study aims to evaluate the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for counter services at the Jebres Surakarta Post Office Branch and its impact on the accountability of public sector financial management. The method employed in this study is direct interviews with counter service staff to obtain an overview of on going operating practices. The results indicate that counter service SOPs have been consistently implemented through an information system integrated with the central reporting. However, several challenges were identified, including limited system training duration and internet network issues. Therefore, the implementation of counter servuse SOPs plays an important role in maintaining public sector financial accountability, although futher improvements are still needed, particularly in terms of human resources.*

**Keywords:** *public service, SOP, accountability, financial management, public sector*

## 1. PENDAHULUAN

Kantor pos di Indonesia merupakan fasilitas utama penyedia layanan pos nasional yang dikelola oleh PT Pos Indonesia (Persero), sebuah BUMN yang bertanggung jawab atas pengiriman surat, paket, dan layanan terkait lainnya. Kantor pos berfungsi sebagai pusat penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transmisi, serta pengantaran surat dan paket, sambil menawarkan produk seperti prangko, kartu pos, dan wesel pos. Sejarahnya dimulai pada 26 Agustus 1746 di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff, menjadikannya salah satu layanan pos tertua di dunia yang kini memiliki ribuan titik layanan di seluruh Indonesia.

Kantor pos pertama di Indonesia didirikan pada era kolonial Belanda untuk menjamin keamanan surat-menjurut, khususnya bagian pedagang. Setelah kemerdekaan, layanan ini berkembang menjadi PT Pos Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995, yang mengubah statusnya dari Perum menjadi Persero. Saat ini, Pos Indonesia memiliki lebih dari 4.800 kantor pos dan 28.000 agen pos yang mendukung layanan logistik, keuangan, ritel, dan properti.

Kantor Pos merupakan salah satu organisasi sektor publik yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang jasa pengiriman dan jasa keuangan. Pelayanan loket menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan layanan tersebut karena hampir seluruh aktivitas transaksi keuangan dan administrasi dilakukan melalui loket pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta, diketahui bahwa aktivitas pelayanan loket dilakukan setiap hari dengan menghasilkan transaksi keuangan secara rutin. Pendapatan cabang rata-rata Rp 30-40 juta per bulan, yang menunjukkan bahwa pelayanan loket berkontribusi langsung terhadap pengelolaan kuangan intansi. Struktur organisasi Cabang Jebres bersifat ramping dengan hierarki langsung dari kantor pusat wilayah Semarang yaitu kepala kantor, wakil kepala, manajer operasi dan akuntansi, asisten manajer, serta staf lapangan dengan mandor terbatas pada pengantaran. Semua kebijakan mengalir dari pusat, di mana pendapatan harian diacatat per transaksi dan kebijakan non-tunai yang ditekankan.

Dalam praktiknya, Kantor Pos saat ini menerapkan kebijakan transaksi non-tunai semaksimal mungkin serta pencatatan keuangan yang terintegrasi dengan sistem pusat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan loket tidak hanya berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga berhubungan dengan akuntabilitas dan pengelolaan keuangan sektor publik.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan kegiatan ini adalah untuk mengevaluasi implementasi SOP pelayanan loket di Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta serta keterkaitannya dengan akuntabilitas dan pengelolaan keuangan sektor publik berdasarkan hasil wawancara langsung.

## 2. METODE

Metode yang digunakan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus metode wawancara mendalam untuk mengumpulkan data primer dari pelaku lapangan di Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta. Wawancara dilakukan pada tanggal 29 Desember 2025 secara langsung dengan salah satu staf pelayanan yang berpengalaman, sehingga memberikan perspektif autentik tentang praktik operasional seperti loket, sistem pencatatan keuangan, kebijakan keuangan serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan keuangan.

Data yang diperoleh bersifat deskriptif kualitatif, yaitu berdasarkan penjelasan narasumber mengenai praktik yang berjalan secara umum, mengingat narasumber bukan berasal dari bagian keuangan atau teknologi informasi umum. Data hasil wawancara kemudian disusun dan dianalsis secara naratif sesuai dengan struktur laporan akuntansi sektor publik.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Implementasi SOP Pelayanan Loket

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan loket di Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta merupakan aktivitas utama dalam melayani masyarakat setiap hari. Pelayanan yang tersedia mencakup pengiriman logistik (surat dan paket), jasa keuangan berupa pembayaran tagihan melalui SOPP (*System Online Payment Point*), hingga layanan remittance atau wasel pos. Selain itu, pengelolaan benda pos bernilai seperti perangko dan materai dikelola melalui instrumen BPM (*Benda Pos dan Materai*).

Dengan tatanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, kantor pos tersebut sudah mengikuti garis kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh kantor pusat. Para staf memahami bahwa kepatuhan terhadap prosedur adalah fondasi kepercayaan publik, sehingga setiap langkah pelayanan selalu selaras dengan standar yang dijalankan untuk menjamin kualitas yang baik di mata masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa SOP telah tercermin dalam budaya kerja para pegawai, bukan sekedar aturan tertulis di atas kertas.

Melalui konsistensi staf dalam menggunakan sistem POKAS, SOPP, Remittance dan pengelolaan BPM dalam aktivitas loket harian. Secara tidak langsung, staf telah merefleksikan kepatuhan terhadap standar pelayanan dan akuntabilitas yang telah digariskan

oleh Kantor Pusat, untuk mendukung stabilitas dan transparansi tata kelola keuangan sektor publik di tingkat adaerah.

### **3.2 Pencatatan dan Pengelolaan Keuangan**

Berdasarkan wawancara dengan staf berpengalaman di Kantor Pos Cabang Jebres, perubahan cepat ke sistem digital selama tiga bulan belakangan ini menunjukkan keseriusan PT Pos Indonesia dalam mendorong digitalisasi pengelolaan keuangan BUMN, sehingga transaksi di loket seperti penjualan prangko sampai giropos langsung terkirim secara instan ke kantor pusat, menggantikan cara manual yang sering rawan salah hitung. Responden menjelaskan bahwa Manajer bagian keuangan dan BPM mengoordinasikan proses tersebut, meliputi penyesuaian harian neraca loket dengan bukti transaksi asli, estimasi kebutuhan uang kas setiap hari, serta pemantauan likuiditas agar operasional tetap berjalan mulus, walaupun masalah jaringan internet di wilayah Jebres masih menjadi kendala besar sebagaimana diungkap responden.

Dalam mendukung akuntabilitas keuangan, Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta telah mengacu pada Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) sebagai landasan penyusunan laporan N2. Pengelolaan keuangan ini telah mengalami evolusi fundamental, dimana sistem pelaporan manual N2 kini digantikan secara penuh oleh platform berbasis web bernama POKAS dalam kurun waktu tiga bulan terakhir.

Sistem ini berfungsi untuk mendokumentasikan pendapatan layanan yang berkisar antara Rp30 juta hingga Rp40 juta per bulan yang bersumber dari diversifikasi layanan loket. Implementasi POKAS secara langsung terhubung dengan sistem pengawasan kantor pusat, hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan di level cabang tetap berada dalam koridor kebijakan pusat. Sehingga potensi penyimpangan dapat diminimalisir melalui pengawasan laporan yang bersifat terpusat dan terintegrasi secara digital.

### **3.3 Akuntabilitas dalam Pengelolaan Keuangan**

Prinsip akuntabilitas dalam tata kelola keuangan di Kantor Pos Cabang Jebres ditunjukkan melalui mekanisme pelaporan rutin dan pencatatan transaksi yang terintegrasi, yang diperkuat oleh penerapan Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) berbasis akrual. Sistem ini berfungsi sebagai sarana untuk memastikan bahwa setiap aktivitas transaksi dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Dengan adanya standar berbasis akrual, laporan keuangan tersebut mencerminkan kondisi yang riil, sehingga kualitas informasi dari laporan keuangan tersebut meningkat serta berguna bagi pengambilan keputusan di tingkat manajerial maupun publik.

Alur pelaporan keuangan cabang dilakukan secara periodik, dimana setiap awal bulan (tanggal 1-6), kantor cabang mengirimkan rekapitulasi laporan kepada bagian akuntansi pusat, sehingga memastikan transparasi dan pengawasan terpusat. Dengan adanya sistem pelaporan yang konsisten, potensi penyimpangan akan lebih sedikit serta akuntabilitas dalam menyusun laporan keuangan semakin terjaga. Sistem ini menciptakan keterbukaan informasi atau disebut juga transparasi dalam setiap transaksi keuangan yang dapat dipantau secara langsung oleh pihak cabang maupun pusat.

Integritas pengelolaan dana ditingkatkan melalui kebijakan optimalisasi transaksi *cashless*, dimana pemindahan dana dalam skala besar difasilitasi melalui mekanisme *Virtual Account* (VA) langsung ke rekening pusat, yang selaras dengan reformasi diital untuk mengurangi risiko fraud. Dengan ada sistem VA, setiap transaksi akan tercatat otomatis sehingga memperkuat kontrol internal, daripada mekanisme manual yang rentan terhadao kesalahan maupun manipulasi.

Pengendalian dan transparasi keuangan semakin di pertegas dengan prosedur pengosongan kas harian, dimana dana tunai hasil operasional segera disetorkan ke bank

melalui sistem jemputan armada logistik uang, hal ini bertujuan mencegah pengendapan dana dan meningkatkan pengawasan keuangan publik. Mekanisme ini menunjukkan komitmen kuat terhadap prinsip akuntabilitas, dimana setiap transaksi yang dikelola dapat dipertanggungjawabkan secara transparan, terintegrasi dan sesuai dengan standar yang berlaku.

### 3.4 Kendala dalam Penerapan Sistem

Analisis terhadap hambatan implementasi sistem menunjukkan bahwa kendala utama dalam tata kelola keuangan digital bersumber dari platform berbasis web POKAS. Sebagai instrumen baru dalam ekosistem pelaporan Kantor Pos, web POKAS diimplementasikan dengan fase pelatihan dan uji coba yang relatif akeleratif, yakni hanya dalam kurun waktu satu bulan. Keterbatasan waktu menciptakan kesenjangan antara kecepatan digitalisasi dengan waktu yang dibutuhkan untuk penguatan kompetensi staf.

Lebih lanjut, instabilitas jaringan internet di wilayah kerja yang menjadi hambatan krusial dalam melakukan sinkronisasi data transaksi secara real-time, sehingga proses pencatatan keuangan harian belum dapat terlaksana secara optimal sesuai dengan parameter sistem.



Gambar 1. Kegiatan Wawancara



Gambar 2. Kantor Pos Cabang Jebres



Gambar 3. Pelayanan Loket

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP pelayanan loket di Kantor Pos Cabang Jebres telah merefleksikan kepatuhan terhadap standar operasional sektor publik yang digariskan oleh kantor pusat. Unit pelayanan loket berperan krusial sebagai garda terdepan dalam transaksi keuangan yang mendukung stabilitas tata kelola keuangan sektor publik di tingkat daerah.

Penggunaan sistem berbasis web dan kebijakan cashless society merupakan langkah yang signifikan dalam memperkuat pengawasan keuangan pusat terhadap cabang. Meskipun demikian, efektivitas sistem masih terhambat oleh keterbatasan durasi adaptasi teknologi dan instabilitas infrastruktur jaringan. Diperlukan intervensi manajemen berupa perbaikan kualitas jaringan dan pelatihan teknis yang lebih komprehensif agar standarisasi kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara konsisten.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga laporan wawancara ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik serta tepat waktu. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta**, khususnya kepada staf pelayanan yang telah memberikan waktu dan berbagi perspektif autentik terkait praktik operasional, sistem pencatatan keuangan, serta dinamika pelayanan publik yang.
2. **Ibu Dr. Susilaningtyas Budiana Kurniawati,S.E., M.Si.**, Selaku dosen mata kuliah Sistem Manajemen Biaya yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam mengkaji akuntabilitas serta pengelolaan keuangan sektor publik melalui kegiatan wawancara ini.
3. Rekan-rekan pendukung yang telah memberikan bantuan teknis, kerja sama yang solid, serta kontribusi pemikiran selama proses pengumpulan data hingga penyusunan laporan ini sehingga seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Wawancara:**

Staf Kantor Pos Indonesia Cabang Jebres Surakarta. (2025, December 29). *Wawancara tentang Pelayanan Loket dan Pengelolaan Keuangan di Kantor Pos Cabang Jebres Surakarta* (Annisa' & Nita, Interviewers) [Personal communication].

### **Sumber Internet**

PT Pos Indonesia (Persero). (n.d.). *Pos Indonesia*. [Www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id).  
<https://www.posindonesia.co.id/id>

### **Jurnal**

Wahyuni, N. S., Harahap, Z., Sembiring, P. B., Tarigan, D. T., & Ramadani, N. (2024). Pengaruh akuntansi sektor publik dalam penerapan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah dalam mencegah fraud. *Bisnis Net: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 715-720. <https://doi.org/10.46576/bn.v7i2.4614>

Mauliza, S. (2025). Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) berbasis akrual di pemerintah daerah: Dampak terhadap kinerja pengelolaan keuangan daerah. *IKRAITH-Ekonomika*, 8(3), 1-15. <https://doi.org/10.12345/ikraith.v8i3.5780>