

## KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DEBITUR SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN DI KANTOR OTORITAS JASA KEUANGAN CIREBON

Poetri Sari Moeljani<sup>1</sup>, Mukarto Siswoyo<sup>2</sup>, Moh. Taufik Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

Email: [sarijane3398@gmail.com](mailto:sarijane3398@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian didasarkan pada masalah yaitu belum optimalnya kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Cirebon. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik studi literatur, studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif yang terdiri dari reduksi data, display data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon belum optimal karena belum semua dimensi kualitas pelayanan terpenuhi dengan baik. Pelayanan informasi debitur SLIK menghadapi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang menyebabkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon belum optimal. Upaya-upaya telah dilakukan oleh Kantor OJK Cirebon untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK tetapi upaya-upaya tersebut belum optimal.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kualitas Pelayanan, SLIK, OJK.

### Abstract

*This research addresses the issue of the suboptimal quality of debtor information services provided through the Financial Information Services System (SLIK) at the Financial Services Authority (OJK) Cirebon Office. The research employed qualitative methods. Data collection included literature review, documentation, interviews, and observation. Qualitative data analysis consisted of data reduction, data display, verification, and conclusion drawing. Data validity was tested using triangulation techniques. The results indicate that the quality of debtor information services through the SLIK at the OJK Cirebon Office is suboptimal because not all service quality dimensions have been met. SLIK debtor information services face supporting and inhibiting factors that contribute to the suboptimal quality of SLIK debtor information services at the OJK Cirebon Office. Efforts have been made by the OJK Cirebon Office to improve the quality of SLIK debtor information services, but these efforts have not been optimal.*

**Keywords:** Service, Service Quality, SLIK, OJK.

### A. PENDAHULUAN

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tersebut, fungsi pengawasan perbankan yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) dialihkan kepada OJK. Demikian pula fungsi pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan khusus yang sebelumnya dilakukan oleh

Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM-LK) juga dialihkan kepada OJK (Azmi & Muzakir, 2024).

Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi keuangan, BI *Checking*, yang dulu dikelola oleh BI telah digantikan oleh Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang dikelola oleh OJK sejak 1 Januari 2018 (Aditya, 2018). Perubahan ini merupakan bagian dari pengalihan wewenang pengaturan dan pengawasan perbankan dari BI ke OJK. SLIK merupakan sistem sangat penting dalam dunia keuangan di Indonesia karena berfungsi untuk menghimpun dan menyajikan informasi riwayat keuangan debitur guna mendukung proses penilaian kelayakan kredit, manajemen risiko, dan pengawasan (Kaurany, Sunarto, & Polindi, 2025)

OJK sebagai penyedia pelayanan informasi debitur memiliki layanan permintaan data SLIK tanpa dipungut biaya baik secara *online* maupun *walk in/offline* untuk masyarakat (Simanjuntak, 2023). SLIK yang dioperasikan oleh OJK memegang peranan penting dalam memastikan keterbukaan dan akurasi data kredit masyarakat. Di samping itu, perkembangan permintaan layanan SLIK telah menunjukkan adanya peningkatan jumlah pemohon (Sumarna & Suparman, 2019).

Jumlah permohonan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon selama tiga tahun terakhir (2023-2025) terus meningkat dengan data sebagai berikut:

**Tabel 1. Pelayanan Informasi Debitur SLIK Tahun 2023-2025 di Kantor OJK Cirebon**

| <b>Tahun</b> | <b>Online</b> | <b>Walk In/Offline</b> | <b>Jumlah</b> |
|--------------|---------------|------------------------|---------------|
| 2023         | 3.419         | 5.039                  | 8.458         |
| 2024         | 3.106         | 6.248                  | 9.354         |
| 2025         | 3.870         | 7.890                  | 11.760        |
| <b>Total</b> | <b>10.395</b> | <b>19.177</b>          | <b>29.572</b> |

Sumber: Idebku Kantor OJK Cirebon, 2025

Seiring dengan peningkatan jumlah permohonan informasi debitur SLIK dari masyarakat di Kantor OJK Cirebon, muncul beberapa permasalahan antara lain keterbatasan petugas pelayanan, ketelitian petugas penerima layanan serta adanya gangguan sistem layanan, sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal. Dampak dari keterbatasan petugas layanan mengakibatkan OJK Cirebon menggunakan tenaga magang atau mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berganti-ganti setiap bulan dan/atau diperbantukannya petugas keamanan kantor sebagai operator pelayanan SLIK. Di samping itu, ditemukan adanya kesalahan data pemohon yang diinput ke dalam permohonan informasi debitur SLIK oleh petugas, sehingga menyebabkan proses selanjutnya berupa verifikasi data pemohon menjadi gagal dan tidak dapat diproses lebih lanjut. Hal ini menjadi penyebab konsumen komplain dan berpotensi mempengaruhi kepercayaan publik terhadap OJK. Di samping itu, sistem yang dipergunakan untuk verifikasi, penarikan dan pengiriman data SLIK kepada masyarakat pemohon sering mengalami gangguan teknis, sehingga proses permohonan, verifikasi, penarikan hingga pengiriman data SLIK tersebut dapat tertunda 2-3 hari karena kendala sistem. Dari aspek masyarakat pemohon terdapat permasalahan yaitu data yang diinput salah dan masyarakat tidak memiliki *email* untuk pengiriman data SLIK kepada masyarakat pemohon.

Permasalahan tersebut tidak dapat dibiarkan berlarut-larut karena akan menyebabkan pelayanan debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon menjadi kurang berkualitas. Hal itu pada akhirnya akan berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat pemohon yang dilayani serta citra OJK di mata masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, terhadap permasalahan tersebut penting untuk dilakukan penelitian secara ilmiah. Urgensi penelitian ini semakin tinggi karena di era digitalisasi layanan publik dewasa ini kecepatan pelayanan dan akurasi data permohonan informasi debitur menjadi tolok ukur kepercayaan publik.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon, faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam

mewujudkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon, dan upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hardiyansah (2018), pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2011). Sedangkan menurut Subarsono (2014), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Tjiptono (2014) mengemukakan ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

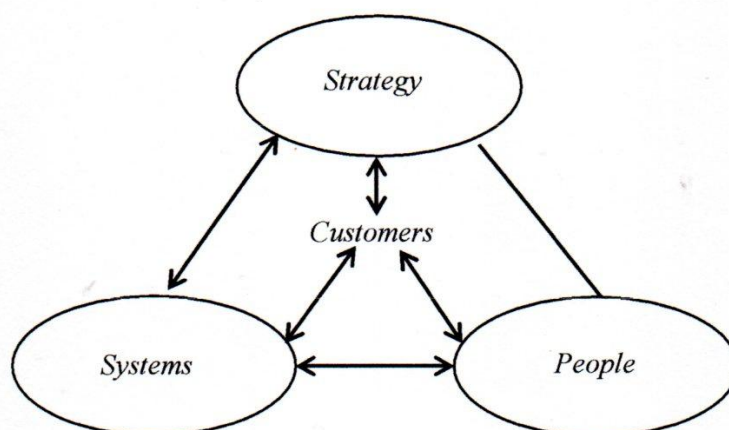
1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Parasuraman & Berry mengemukakan lima dimensi umum untuk menilai kualitas pelayanan yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Moenir, 2016).

Albrecht & Zemke (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari empat aspek atau dimensi yaitu:

1. *System*, yaitu sistem pelayanan.
2. *Strategy*, yaitu strategi pelayanan yang digunakan.
3. *People*, yaitu petugas pelayanan.
4. *Customer*, yaitu pelanggan (penerima pelayanan).

Keempat aspek tersebut dapat digambarkan sebagai segitiga pelayanan (*the service triangle*) dengan *customer* (pelanggan/penerima pelayanan) sebagai pusat segitiga yaitu:



Gambar 1. Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*)

Menurut Albrecht & Zemke (2008), sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan, yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalamnya (*built in control*), sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Menurut Albrecht & Zemke (2008), strategi menguraikan cara unik organisasi untuk menang dan mempertahankan bisnis pelanggan, dengan paket nilai pelanggan tertentu yaitu kombinasi hal dan pengalaman yang ditawarkannya kepada pelanggan. Sedangkan *people* (petugas pelayanan) adalah orang-orang bagian dari segitiga layanan mengacu pada seluruh budaya organisasi, tidak hanya kepada orang-orang “penyampaian layanan” di garis depan. Albrecht & Zemke (2008) menempatkan *customer* (pelanggan) di pusat segitiga, perusahaan jasa menyatakan bahwa pelanggan akan memandu keputusan bagaimana organisasi beroperasi.

### C. METODE

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (Moleong, 2009). Strategi penelitian kualitatif yang digunakan adalah studi kasus karena relevan dengan situasi-situasi yaitu jika bentuk pertanyaan penelitian adalah bagaimana dan mengapa, tidak membutuhkan kontrol terhadap peristiwa yang diteliti, dan fokus terhadap peristiwa kontemporer (Yin, 2002). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik studi literatur, studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2006). Sedangkan analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif yang terdiri dari reduksi data, display data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Proses analisis data kualitatif merupakan *interactive* model yang terdiri dari *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusions* (Sugiyono, 2014).

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

SLIK merupakan sistem sangat penting dalam dunia keuangan di Indonesia karena berfungsi untuk menghimpun dan menyajikan informasi riwayat keuangan debitur guna mendukung proses penilaian kelayakan kredit, manajemen risiko, dan pengawasan. SLIK menjadi isu yang sangat penting apalagi saat ini penggunaannya tidak lagi hanya sebagai pendukung transparansi kredit, pengurang risiko kredit macet maupun peningkatan akses kredit bagi kepada masyarakat oleh industri keuangan, tetapi juga telah digunakan sebagai salah satu dokumen persyaratan untuk melamar pekerjaan maupun memperpanjang kontrak kerja pada industri atau perusahaan tertentu. Kini masyarakat harus lebih memperhatikan reputasi diri (nama baik) berkaitan dengan riwayat atau historis pembayaran fasilitas kredit pada seluruh industri jasa keuangan yang dimilikinya.

Dasar hukum SLIK yaitu:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 64/POJK.03/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan

OJK berwenang untuk mengatur dan mengembangkan penyelenggaraan sistem informasi antar bank maupun lembaga lain di bidang keuangan, khususnya dalam rangka memperoleh dan menyediakan informasi debitur. Dalam rangka memperlancar proses penyediaan dana untuk mendorong pembangunan ekonomi, penerapan manajemen risiko oleh Lembaga Jasa Keuangan serta mendukung pengawasan yang efektif di sektor jasa keuangan, diperlukan adanya sistem layanan informasi keuangan yang andal, komprehensif, dan terintegrasi di sektor jasa keuangan. Sehubungan pengembangan sistem layanan informasi keuangan yang andal, komprehensif, dan terintegrasi di sektor jasa keuangan, dilakukan implementasi secara bertahap dimulai dengan layanan informasi tentang debitur. Oleh karena itu, diperlukan penetapan pelaporan dan permintaan Informasi Debitur Melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

Proses pelayanan informasi debitur SLIK dapat dilakukan secara *offline/walk in* atau *online*. Proses pelayanan informasi debitur SLIK secara *offline/walk in* yaitu:

1. Debitur datang ke OJK yaitu Kantor OJK Pusat, Kantor OJK Provinsi (dulu sebutan Kantor Regional), dan Kantor OJK pelaksana layanan iDebKu OJK.
2. Debitur membawa dokumen pendukung dan mengisi daftar pemohon SLIK *Walk in* Kantor OJK Cirebon (form permintaan informasi debitur).

Dokumen Pendukung Permintaan informasi debitur antara lain:

- a. Debitur perseorangan:
  - Fotokopi identitas diri dengan menunjukkan identitas diri asli berupa: KTP untuk WNI; atau Paspor untuk WNA, dalam hal dikuasakan, membawa surat kuasa.
- b. Debitur yang telah meninggal dunia:
  - Fotokopi identitas diri dengan menunjukkan identitas diri asli berupa: Identitas ahli waris (KTP untuk WNI, Paspor untuk WNA), dokumen asli yang menerangkan kematian debitur yang dikeluarkan oleh pihak berwenang; dan dokumen yang menunjukkan hubungan kekeluargaan/ahli waris.
- c. Debitur badan usaha:
  - Fotokopi identitas badan usaha dan identitas pengurus dengan menunjukkan identitas asli badan usaha berupa: NPWP, akta pendirian perusahaan, perubahan anggaran dasar terakhir, dan dalam hal dikuasakan, membawa surat kuasa.
3. Petugas layanan OJK melakukan dokumentasi dokumen pendukung dan diupload ke dalam system iDebku serta melakukan input data pemohon berdasarkan dokumen pendukung yang dibawa oleh konsumen serta form yang diisi oleh pemohon ke dalam system Idebku. Setelah selesai melakukan penginputan data pemohon petugas layanan melakukan konfirmasi ulang kepada konsumen/pemohon dengan membacakan ulang apakah data yang telah diinput sudah sesuai seluruhnya. Jika seluruhnya telah sesuai maka petugas dapat mensubmit permohonan pendaftaran konsumen tersebut. Saat data permohonan pendaftaran telah disubmit petugas data pemohon akan masuk ke dalam antrian verifikasi pada system iDebku dan konsumen secara langsung akan menerima email dari No-Reply yang menginformasikan bahwa pendaftaran permohonan informasi debitur SLIK telah sukses dilakukan
4. Petugas verifikator akan memverifikasi atau melakukan pengecekan kesesuaian antara formulir dan dokumen pendukung atas permohonan pendaftaran-pendaftaran yang telah sukses di submit petugas layanan dengan data yang sudah diinput dalam sistem Idebku oleh petugas layanan. Verifikasi menggunakan verifikasi Dukcapil dengan nilai capaian adalah minimal 80, selain itu apabila nilai di bawah 80 namun setelah dicek data telah sesuai antara dokumen KTP dengan yang diinput maka dapat dikatakan verifikasi tetap sukses meskipun nilai kurang dari 80. Setelah sukses verifikasi maka data permohonan pendaftaran tersebut akan memasuki Antrian Penarikan iDeb.

5. Petugas verifikator setelah selesai memverifikasi akan melakukan penarikan iDeb berdasarkan antrian verifikasi. Dalam Penarikan iDeb dibutuhkan 1 (satu) aplikasi pendukung lagi sebagai penyedia data kredit sebagai sumber data utama histori penyaluran kredit terhadap debitur yang melakukan permohonan iDeb dengan datang ke Kantor OJK secara langsung. Aplikasi pendukung dan merupakan sumber data tersebut adalah Aplikasi SLIK yang hanya dapat diakses khusus oleh petugas yang memang telah ditunjuk dan diberi kewenangan untuk melakukan penarikan data debitur pemohon.
6. Apabila telah selesai dilakukan penarikan data kredit pada aplikasi SLIK atas permohonan debitur, maka petugas penarikan SLIK menyalin kode referensi pengguna yang dihasilkan aplikasi SLIK tersebut dan meng-*copy*-nya ke dalam Nomor Referensi yang tersedia dalam aplikasi iDebku untuk kemudian selanjutnya digenerate (*diupload* data hasil SLIK) agar hasil SLIK terlampir di dalam aplikasi iDebku.
7. Setelah data berhasil digenerate atau sukses dilampirkan ke dalam aplikasi iDebku selanjutnya hasil proses iDeb tersebut dilakukan pengiriman ke email yang telah didaftarkan dalam pendaftaran permohonan informasi debitur SLIK dengan klik “Kirim iDeb”.
8. Setelah berhasil terkirim oleh petugas yang memproses penarikan SLIK, jika tidak terdapat kendala atau gangguan sistem pada waktu yang sama pemohon akan menerima link hasil informasi debitur SLIK yang dapat *download* dalam waktu terbatas selama 3 hari sejak email diterima dalam email pemohon dan dapat dibuka dengan *password* tanggal lahir pemohon.

Proses pelayanan informasi debitur SLIK secara *Online* yaitu:

1. Buka situs resmi yaitu [idebku.ojk.go.id](http://idebku.ojk.go.id).
2. Registrasi. Klik "Registrasi", isi data diri pemohon dengan lengkap (nama, NIK, tanggal lahir, email aktif, dan lain-lain).
3. Unggah Dokumen. Ikuti instruksi untuk mengunggah 3 foto yang terdiri dari foto/scan KTP asli, foto diri (selfie) dengan KTP dan foto diri dengan memperagakan angka 4 atau 5 di samping atau di bawah wajah sesuai instruksi.
4. Konfirmasi. Pemohon akan menerima email dari No-Reply OJK berisi nomor pendaftaran. Selanjutnya, permohonan tersebut akan terbagi secara acak mengisi kuota permohonan informasi debitur SLIK Kantor OJK yang tersedia.
5. Cek Status. Pemohon dapat menggunakan nomor pendaftaran tersebut untuk cek status di menu "Status Layanan" pada web.
6. Terima Hasil. Setelah melalui proses verifikasi permohonan dan penarikan data SLIK dari permohonan iDeb yang telah masuk dalam kuota Kantor OJK Cirebon, hasil iDeb akan secara langsung dikirimkan ke *email* pemohon paling lambat 1 hari kerja.

Jumlah pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon dalam tiga tahun terakhir (2003-2005) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. Pelayanan Informasi Debitur SLIK Tahun 2023 di Kantor OJK Cirebon**

| Bulan     | Online | Walk In / Offline | Jumlah |
|-----------|--------|-------------------|--------|
| Januari   | 385    | 669               | 1054   |
| Februari  | 208    | 402               | 610    |
| Maret     | 352    | 463               | 815    |
| April     | 181    | 284               | 465    |
| Mei       | 284    | 277               | 719    |
| Juni      | 201    | 331               | 532    |
| Juli      | 380    | 462               | 842    |
| Agustus   | 396    | 419               | 815    |
| September | 321    | 466               | 787    |

|              |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Oktober      | 188          | 457          | 645          |
| November     | 284          | 423          | 707          |
| Desember     | 239          | 386          | 625          |
| <b>Total</b> | <b>3.419</b> | <b>5.039</b> | <b>8.616</b> |

Sumber: Idebku Kantor OJK Cirebon, 2025

Jika dirata-ratakan, jumlah pelayanan informasi debitur SLIK tahun 2003 mencapai 718 layanan per bulan di mana pelayanan secara *online* rata-rata 285 layanan per bulan dan pelayanan secara *walk in/offline* rata-rata 420 layanan per bulan. Pelayanan secara *walk in/offline* lebih banyak ditempuh oleh masyarakat.

**Tabel 3. Pelayanan Informasi Debitur SLIK Tahun 2024 di Kantor OJK Cirebon**

| Bulan        | Online       | Walk In / Offline | Jumlah       |
|--------------|--------------|-------------------|--------------|
| Januari      | 305          | 483               | 788          |
| Februari     | 238          | 410               | 648          |
| Maret        | 223          | 445               | 668          |
| April        | 211          | 417               | 628          |
| Mei          | 227          | 596               | 823          |
| Juni         | 229          | 475               | 704          |
| Juli         | 312          | 656               | 968          |
| Agustus      | 267          | 523               | 790          |
| September    | 269          | 482               | 751          |
| Oktober      | 330          | 507               | 837          |
| November     | 258          | 504               | 762          |
| Desember     | 237          | 750               | 987          |
| <b>Total</b> | <b>3.106</b> | <b>6.248</b>      | <b>9.354</b> |

Sumber: Idebku Kantor OJK Cirebon, 2025

Jumlah pelayanan informasi debitur SLIK tahun 2024 tersebut meningkat sebanyak 738 layanan dibandingkan tahun 2023 yaitu pada tahun 2023 sebanyak 8.616 layanan sedangkan tahun 2024 sebanyak 9.354 layanan. Jika dirata-ratakan, jumlah pelayanan informasi debitur SLIK tahun 2024 mencapai 780 layanan per bulan di mana pelayanan secara *online* rata-rata 259 layanan per bulan dan pelayanan secara *walk in/offline* rata-rata 521 layanan per bulan. Seperti pada tahun 2023, pelayanan secara *walk in/offline* pada tahun 2024 ini lebih banyak ditempuh oleh masyarakat.

**Tabel 4. Pelayanan Informasi Debitur SLIK Tahun 2025 di Kantor OJK Cirebon**

| Bulan        | Online       | Walk In/Offline | Jumlah        |
|--------------|--------------|-----------------|---------------|
| Januari      | 237          | 848             | 1.085         |
| Februari     | 266          | 710             | 976           |
| Maret        | 378          | 475             | 853           |
| April        | 177          | 351             | 528           |
| Mei          | 348          | 623             | 971           |
| Juni         | 289          | 574             | 863           |
| Juli         | 425          | 686             | 1.111         |
| Agustus      | 349          | 563             | 912           |
| September    | 341          | 801             | 1.142         |
| Oktober      | 401          | 772             | 1.173         |
| November     | 301          | 763             | 1.064         |
| Desember     | 358          | 724             | 1.082         |
| <b>Total</b> | <b>3.870</b> | <b>7.890</b>    | <b>11.760</b> |

Sumber: Idebku Kantor OJK Cirebon, 2025

Jumlah pelayanan informasi debitur SLIK tahun 2025 tersebut meningkat sebanyak 2.406 layanan dibandingkan tahun 2024 yaitu tahun 2024 sebanyak 9.354 layanan, sedangkan tahun 2025 sebanyak 11.760 layanan. Jika dirata-ratakan, jumlah pelayanan informasi debitur SLIK tahun 2025 mencapai 980 layanan per bulan di mana pelayanan secara *online* rata-rata 323 layanan per bulan dan pelayanan secara *walk in/offline* rata-rata 658 layanan per bulan. Seperti pada tahun 2024, pelayanan secara *walk in/offline* pada tahun 2025 ini lebih banyak ditempuh oleh masyarakat.

Analisis kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Cirebon didasarkan pada teori kualitas pelayanan dari Albrecht & Zemke (2008), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi empat dimensi utama, yaitu System, Strategy, People, dan Customer. Keempat dimensi tersebut saling berkaitan dan menentukan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon.

Dimensi *system*, menunjukkan bahwa pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon telah berjalan cukup lama dan menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi institusi. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan secara kelembagaan telah terbentuk dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat pemohon. Sistem pelayanan informasi debitur SLIK dinilai relatif optimal dari sisi keberadaannya dan kesesuaiannya dengan kewenangan OJK. Namun demikian, efektivitas sistem masih menghadapi kendala teknis, khususnya pada aplikasi SLIK yang terkadang mengalami gangguan (*error*), sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan. Selain itu, Kantor OJK Cirebon belum memiliki standar pelayanan dan SOP tertulis yang baku. Pelayanan selama ini hanya berpedoman pada alur pelayanan dan persyaratan administratif yang bersifat informal, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pelayanan.

Dari aspek prosedur, ketiadaan SOP tertulis menyebabkan pegawai menjalankan tugas berdasarkan kebiasaan yang telah berlangsung lama. Meskipun praktik ini mampu menjaga keberlangsungan pelayanan, namun dalam perspektif kualitas pelayanan modern, kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya terinstitusionalisasi secara formal. Sementara itu, dari aspek data, ketersediaan data debitur dan SLIK relatif memadai. Apabila data pemohon belum lengkap, petugas secara aktif meminta kelengkapan data agar proses pelayanan dapat dilanjutkan, yang menunjukkan adanya upaya menjaga akurasi dan kelancaran pelayanan.

Dimensi *strategy* menunjukkan bahwa pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon belum sepenuhnya terkelola secara terintegrasi dan terstandarisasi. Strategi pelayanan masih bersifat operasional rutin, di mana masyarakat datang mengajukan permohonan dan petugas melakukan input serta penarikan data. Idealnya, proses penarikan data dapat dilakukan secara langsung setelah input, namun keterbatasan jumlah petugas menyebabkan fungsi tersebut dirangkap oleh petugas lain, sehingga pelayanan menjadi tidak efisien dan memerlukan waktu tunggu. Kolaborasi dengan *stakeholders* lain telah dilakukan, terutama dalam bentuk pembukaan gerai pelayanan pada event-event tertentu. Kolaborasi ini dinilai positif dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, kolaborasi tersebut tidak mencakup proses penarikan data debitur karena sifat data SLIK yang rahasia dan hanya dapat diakses oleh internal OJK. Hal ini menunjukkan adanya batasan strategis yang harus dijaga demi keamanan data.

Dari sisi program pelayanan, Kantor OJK Cirebon telah menyediakan pelayanan secara offline (*walk in*) dan online, sehingga memberikan fleksibilitas bagi masyarakat. Pelayanan online memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari mana saja (*service from anywhere*), sementara pelayanan offline tetap dibutuhkan untuk masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Selain itu, sosialisasi pelayanan dilakukan baik secara langsung maupun melalui media



digital seperti website dan media sosial OJK, meskipun intensitas sosialisasi langsung masih lebih dominan saat pelayanan tatap muka.

Dimensi *people* menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu tantangan utama dalam pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon. Jumlah pegawai yang terbatas, yaitu hanya 19 orang, tidak sebanding dengan beban kerja yang cukup tinggi. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, Kantor OJK Cirebon mengoptimalkan sumber daya yang ada dengan melibatkan petugas keamanan dan tenaga magang dalam membantu proses pelayanan. Praktik ini dapat diterima oleh masyarakat pemohon karena yang terpenting bagi mereka adalah pelayanan dapat diselesaikan dengan baik.

Dari sisi tingkat pendidikan, petugas pelayanan telah memenuhi standar minimal yang ditetapkan, yakni minimal D3 untuk pegawai organik dan minimal SMA untuk tenaga alih daya. Keahlian petugas juga dinilai cukup memadai karena diperoleh melalui pelatihan langsung dari pegawai senior serta pengalaman kerja yang berkelanjutan. Masyarakat pemohon menilai petugas cukup terampil dalam memberikan pelayanan. Kecermatan petugas dalam penginputan data pada umumnya dinilai baik, meskipun masih ditemukan kesalahan input data yang berdampak pada proses verifikasi selanjutnya. Dari aspek sikap, petugas pelayanan dinilai telah menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) dengan baik, bersikap ramah, sopan, dan membantu, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Dimensi *customer* menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya informasi debitur SLIK tergolong baik, terutama karena informasi tersebut menjadi salah satu persyaratan utama dalam pengajuan kredit perbankan. Namun, literasi digital masyarakat masih relatif rendah, sehingga banyak pemohon lebih memilih datang langsung ke Kantor OJK Cirebon meskipun layanan online telah tersedia.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan informasi debitur SLIK tergolong tinggi, sebagaimana terlihat dari jumlah permohonan pelayanan sepanjang tahun 2023–2025. Tingginya partisipasi ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap informasi debitur SLIK sangat besar. Dari sisi kepuasan, mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, kepuasan tersebut terkadang terganggu oleh kesalahan input data dan gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan proses hingga 2–3 hari. Dalam menghadapi keluhan masyarakat, Kantor OJK Cirebon telah menerapkan mekanisme penanganan komplain, baik melalui komunikasi langsung maupun melalui tindak lanjut pengaduan dari layanan Kontak157. Langkah-langkah ini menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga kepuasan pelanggan meskipun masih terdapat keterbatasan sistem dan sumber daya.

Faktor pendukung utama dalam mewujudkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon meliputi komitmen pimpinan dan pegawai, dukungan anggaran operasional, keahlian petugas, serta ketersediaan layanan *online* dan *offline*. Sebaliknya, faktor penghambat mencakup keterbatasan jumlah petugas, strategi pelayanan yang belum terintegrasi, ketiadaan SOP tertulis, gangguan teknis sistem, serta literasi digital masyarakat yang belum optimal.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Kantor OJK Cirebon untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK, antara lain dengan melibatkan petugas keamanan dan tenaga magang, melaksanakan pelatihan *on the job training*, meningkatkan sosialisasi pelayanan, memperpanjang jam layanan, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala, menerapkan sistem kuota pelayanan harian, membuka gerai pelayanan di luar kantor, serta menyediakan layanan pengaduan melalui Kontak157. Upaya-upaya tersebut menunjukkan adanya adaptasi dan inovasi pelayanan dalam menghadapi keterbatasan yang ada.

## E. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di Kantor OJK Cirebon belum optimal, karena belum seluruh dimensi kualitas pelayanan terpenuhi secara memadai. Pada dimensi *system*, pelayanan masih menghadapi kendala berupa sistem yang belum terintegrasi, belum tersedianya standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis, serta sering terjadinya gangguan teknis. Pada dimensi *strategy*, strategi pelayanan belum terbangun secara terintegrasi dan berkelanjutan. Sementara itu, pada dimensi *people*, keterbatasan jumlah petugas pelayanan serta masih ditemukannya kesalahan dalam proses input data menjadi faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Pada dimensi *customer*, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat pemohon serta adanya keluhan akibat kesalahan input data turut berdampak pada kepuasan pelayanan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon. Faktor pendukung meliputi adanya komitmen organisasi, dukungan anggaran operasional, keahlian petugas, serta ketersediaan layanan berbasis daring (*online*) selain pelayanan tatap muka (*offline*). Adapun faktor penghambat utama mencakup keterbatasan jumlah petugas, belum terintegrasinya strategi pelayanan, ketiadaan standar pelayanan dan SOP tertulis, gangguan teknis sistem yang berulang, serta literasi digital masyarakat yang belum optimal.

Kantor OJK Cirebon telah melakukan sejumlah upaya perbaikan, antara lain dengan memperbantuan petugas keamanan dan siswa atau mahasiswa magang dalam pelayanan informasi debitur SLIK, melaksanakan pelatihan *on the job training* bagi petugas, meningkatkan kegiatan sosialisasi pelayanan, memperpanjang jam layanan, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala, memberlakukan sistem kuota pelayanan harian, membuka gerai pelayanan di luar kantor, serta menyediakan saluran pengaduan melalui layanan Kontak 157. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2018). *Peran Otoritas Jasa Keuangan terhadap Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) Perubahan atas Sistem Informasi Debitur (SID)* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).
- Albrecht, K. & Zemke, R. (2008). *Service America*. Homewood: Dow Jones Irwin
- Azmi, N., & Muzakir, M. (2024). Analisis Peranan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) dalam Pemberian Kredit Umum (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Imam Bonjol). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)*, 4(1), 01-08.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kaurany, J. R., Sunarto, A., & Polindi, M. (2025). Peran Sistem Layanan Informasi Keuangan (Slik) OJK dalam Meningkatkan Transparansi Akses Layanan Informasi Debitur di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(4).
- Miles, M. B., & Huberman, M. A. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. London: Sage Publication
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 18 /POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 64 /POJK.03/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan
- Simanjuntak, J. (2023). Penggunaan informasi debitur dari sistem layanan informasi keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) sebagai alat bukti permohonan PKPU. *Jurnal Hukum To-Ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 9(1), 83-94.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2014). *Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Non-Partisan dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarna, A., & Suparman, A. (2019). Peranan SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) Pada PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Jalancagak. *The World of Financial Administration Journal*, 119-135.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yin, R. K. (2002). *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.