

KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) PADA BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN (BPPK)

Mukhtaromin

Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan_Jalan Raya Puncak KM.72, Ciawi, Jabar
muhtar74@gmail.com

ABSTRAK

Research on Unit Level Financial Application System (SAKTI) User Satisfaction at Financial Education and Training Agency (BPPK) aims to know the satisfaction level of SAKTI user and what factors in SAKTI that need to be improved. The study was conducted on 18 operators of SAKTI at the BPPK's working unit level. Research activities were conducted from May to June 2018. Data and information obtained from survey results were processed using two methods, namely descriptive statistical analysis and importance of performance analysis (IPA). From the result of this research, the value of factor performance is 4.05, so it can be concluded the respondents are satisfied with the performance of SAKTI. The priority factors that have to be improved accordance to the IPA results is the completeness of the report format in the application (4), time needed to study the application (15), the time needed by helpdesk or servicedesk to response when there are complaints about the application, (22), the benefit of SAKTI application (19), how fast the application can assist in processing the report (9).

Keywords: Importance Performance Analysis, SAKTI application, Priority for SAKTI improvement, , working unit level, operator of SAKTI.

Penelitian tentang Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SAKTI dan faktor-faktor pada SAKTI yang kurang dan perlu ditingkatkan. Penelitian dilakukan terhadap 18 operator SAKTI pada satker lingkup BPPK. Kegiatan penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai Juni 2018. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil survei diolah menggunakan dua metode, yaitu analisis statistik deskriptif dan importance performace analysis (IPA). Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa secara keseluruhan, nilai kinerja faktor adalah 4,05 sehingga dapat disimpulkan responden puas dengan kinerja SAKTI. Faktor yang prioritas harus ditingkatkan sesuai dengan hasil IPA SAKTI adalah kelengkapan format laporan dalam aplikasi (4), kecepatan mempelajari aplikasi (15), kecepatan respon helpdesk atau servicedesk bila ada keluhan (22), kepastian kelebihan/kemanfaatan aplikasi SAKTI (19), dan kecepatan aplikasi dalam mendukung pembuatan laporan (9).

Kata kunci: Importance Performace Analysis, aplikasi SAKTI, Prioritas perbaikan SAKTI, satuan kerja, operator SAKTI

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu reformasi yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah sejak bergulirnya paket undang-undang keuangan negara pada tahun 2003 adalah reformasi sistem informasi. Salah satu dari rangkaian proses reformasi informasi tersebut, yaitu dengan diimplementasikannya SPAN (Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara) sejak tahun 2014 dan SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) mulai tahun 2016.

Pada dasarnya, SPAN adalah bagian dari *Integrated Financial Management Information System (IFMIS)* yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Negara yang terintegrasi, sehingga pengembangan SPAN merupakan langkah awal menuju implementasi IFMIS. IFMIS merupakan paket pengelolaan keuangan negara yang

terintegrasi dan terkomputerisasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan negara. IFMIS terdiri dari beberapa unsur, mulai dari perencanaan, penganggaran, pelaksanaan anggaran, hingga pertanggungjawaban keuangan negara.

Di Indonesia, pengelolaan keuangan negara dimulai dengan adanya transaksi keuangan di lingkup satuan kerja di Kementerian Negara/Lembaga. Dalam lingkup satuan kerja tersebut, implementasi IFMIS diwujudkan dalam bentuk beberapa penyempurnaan proses bisnis pengelolaan keuangan negara dengan menggunakan aplikasi yang terintegrasi. Perubahan yang akan dilaksanakan meliputi penyederhanaan aplikasi pada satuan kerja (saat ini jumlahnya sangat banyak dengan *data base* yang terpisah-pisah) menjadi satu aplikasi dengan *data base* yang terintegrasi. Penyederhanaan sistem aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya duplikasi pekerjaan dan pengulangan *entry* data. Penggabungan aplikasi dan *database* pada tingkat satuan kerja akan diwujudkan dalam suatu sistem aplikasi di lingkup Satuan kerja yang dinamakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

SAKTI yang akan dikembangkan meliputi penggabungan fungsi dalam penyusunan anggaran, pelaksanaan anggaran, hingga penyusunan laporan keuangan. Dalam penyusunan anggaran, fungsi yang akan digabung meliputi penyusunan RKAKL, penyusunan DIPA dan revisi DIPA. Dalam pelaksanaan anggaran, akan terdapat beberapa proses bisnis yang baru, yaitu manajemen data *supplier*, manajemen data kontrak, Resume Tagihan dan Surat Perintah Membayar. Dalam penyusunan laporan keuangan, penyempurnaan yang akan dilakukan meliputi aplikasi akuntansi keuangan, akuntansi barang milik negara, rekonsiliasi SAI, penyusunan LPJ bendahara, dan akuntansi persediaan. Untuk memfasilitasi pengiriman data dari aplikasi SAKTI yang ada di lingkup satuan kerja ke aplikasi SPAN yang ada pada Kementerian Keuangan, juga dikembangkan aplikasi pendukung yang meliputi Portal SPAN dan SPAN SMS.

SAKTI akan digunakan oleh satuan kerja yang tersebar di seluruh Indonesia, yang memiliki karakteristik yang beragam, mulai dari yang memiliki fasilitas infrastruktur yang sangat lengkap sampai dengan fasilitas infrastruktur yang sangat minim. SAKTI merupakan gabungan beberapa aplikasi yang akan digunakan oleh mereka yang memiliki fungsi perbendaharaan di satuan kerja, seperti Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, dan Pejabat Penanda tangan SPM, serta Bendahara dengan didasarkan pada peran dan tupoksi masing-masing, sehingga akses terhadap aplikasi SAKTI akan diberikan untuk mereka yang menjalankan fungsi Perbendaharaan yang berbeda-beda tersebut.

Dalam bidang pertanggungjawaban, salah satu upaya konkrit untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara adalah penyampaian laporan pertanggungjawaban keuangan pemerintah yang memenuhi prinsip-prinsip tepat waktu dan disusun dengan mengikuti standar akuntansi pemerintah yang telah diterima secara umum. SAKTI memfasilitasi kewajiban penyusunan laporan keuangan di tingkat satuan kerja sebagai entitas akuntansi, yaitu unit pemerintah pengguna anggaran atau pengguna barang yang berkewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan menyusun laporan keuangan untuk digabungkan pada entitas pelaporan.

Sesuai dengan kerangka waktu implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) berbasis akrual sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010, maka tahun 2014 merupakan tahun terakhir pemerintah menggunakan

basis kas menuju akrual. Mulai tahun 2015 pemerintah pusat harus sudah menggunakan basis akrual dalam penyajian laporan keuangannya.

Pada awalnya, penyusunan laporan keuangan berbasis akrual pada tahun 2015 direncanakan menggunakan aplikasi SAKTI. Namun karena aplikasi SAKTI belum siap digunakan untuk semua kementerian negara/lembaga, maka laporan keuangan berbasis akrual tahun 2015 disusun menggunakan aplikasi SAIBA (Sistem Aplikasi Akuntansi Instansi Berbasis Akrual).

Sesuai dengan kerangka waktu implementasi SAKTI, SAKTI mulai dilaksanakan tahun 2015 dengan *piloting* 12 Satker di Kemenkeu dan Satker SPAN. Berikutnya tahun 2016 dilakukan *piloting* di Ditjen Perbendaharaan (seluruh KPPN). Tahun 2017 *piloting* di DJPBN dan dan K/L pusat yang tidak ada satker vertikalnya. Tahun 2018 SAKTI diimplementasikan di seluruh Eselon I Kementerian Keuangan kecuali Ditjen Pajak dan Ditjen Bea Cukai.

BPPK sebagai salah satu Eselon I Kementerian Keuangan mulai Januari 2018 sudah menerapkan aplikasi SAKTI. Sebagai sebuah sistem baru, menarik untuk dicermati bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna SAKTI pada satker di lingkup BPPK. Oleh karena itu kami tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Pengguna SAKTI pada BPPK”**.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna SAKTI pada satker di lingkungan BPPK?
2. Faktor-faktor apa saja dalam SAKTI yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna SAKTI pada satker di lingkungan BPPK.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor dalam SAKTI yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

2. KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual

Basis akuntansi akrual, seperti telah disimpulkan oleh Komite Standar Akuntansi Pemerintah (KSAP) dari berbagai sumber, adalah suatu basis akuntansi di mana transaksi ekonomi dan peristiwa lainnya diakui, dicatat, dan disajikan dalam laporan keuangan pada saat terjadinya transaksi tersebut, tanpa memperhatikan waktu kas atau setara kas diterima atau dibayarkan. Selanjutnya, dalam makalah yang sama, KSAP menyatakan bahwa dalam akuntansi berbasis akrual, waktu pencatatan sesuai dengan saat terjadinya arus sumber daya, sehingga dapat menyediakan informasi yang paling komprehensif karena seluruh arus sumber daya dicatat. Dengan demikian, pendapatan diakui pada saat penghasilan telah diperoleh (*earned*) dan beban atau biaya diakui pada saat kewajiban timbul atau sumber daya dikonsumsi. Penerapan basis akrual mencakup pencatatan transaksi keuangan dan juga penyajian laporan keuangan.

Asumsi basis akuntansi akrual ini sudah diakui secara luas pada akuntansi sektor bisnis/komersial. Seperti tercantum dalam Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan, dengan basis akuntansi akrual, pengaruh transaksi dan peristiwa lain diakui pada saat kejadian dan dicatat dalam catatan akuntansi serta dilaporkan dalam laporan keuangan pada periode yang bersangkutan. Laporan keuangan yang disusun, dengan demikian, akan memberikan informasi kepada

pemakai tidak hanya transaksi masa lalu yang melibatkan penerimaan dan pembayaran kas, tetapi juga kewajiban pembayaran kas di masa depan serta sumber daya yang merepresentasikan kas yang akan diterima di masa depan.

Pada akuntansi basis akrual pendapatan diakui pada saat timbulnya hak. Munculnya hak bisa dibuktikan dengan surat ketetapan, surat perjanjian, maupun surat penagihan. Saat munculnya hak mendahului diterimanya kas sebagaimana pada basis kas. Oleh karena itu diperlukan titik pencatatan yang lebih banyak dibandingkan dengan pencatatan pada basis kas.

Akuntansi beban pada basis akrual diakui pada saat munculnya beban. Beban terjadi salah satunya ketika terjadi transaksi serah-terima pekerjaan dari penyedia jasa kepada pemerintah. Aktifitas tersebut dibuktikan dengan dokumen berita acara serah terima (BAST). Jadi pencatatan basis akrual sudah terjadi jauh sebelum pengeluaran kas. Dengan demikian titik pencatatan dibasis akrual juga jauh lebih banyak dibandingkan pencatatan basis kas.

2.2. Aplikasi SAIBA

Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA) adalah aplikasi yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam rangka penerapan akuntansi pemerintah basis akrual di tahun 2015. Aplikasi SAIBA dikembangkan dari Aplikasi SAI berbasis Kas menuju Akrual. Pengembangan aplikasi SAIBA dilatarbelakangi oleh belum siapnya aplikasi SAKTI untuk diterapkan.

Proses bisnis aplikasi SAIBA dimulai dari perekaman dokumen baik secara manual maupun secara elektronik dan akan membentuk jurnal transaksi, selanjutnya jurnal tersebut dilakukan posting ke buku besar dan disajikan dalam laporan keuangan. Dokumen sumber yang digunakan dalam SAIBA sebagian besar sama dengan dokumen akuntansi yang digunakan pada basis *Cash Toward Accrual*, seperti: DIPA Petikan Satker, Revisi DIPA, SPM/SP2D, surat bukti setoran seperti Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) dan Surat Setoran Pengembalian Belanja (SSPB), serta Memo Penyesuaian. Dalam rangka penerapan akuntansi berbasis akrual khususnya untuk pencatatan pendapatan dan beban akrual dokumen akuntansi yang diperlukan lebih lengkap.

2.3. Aplikasi SAKTI

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) adalah aplikasi yang dibangun guna mendukung implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). Saat ini aplikasi tersebut sedang dalam proses pengembangan dan piloting. Sesuai dengan kerangka waktu implementasi SAKTI, tahun 2018 SAKTI diimplementasikan di Kementerian Keuangan termasuk BPPK. SAKTI adalah gabungan dari beberapa aplikasi yang telah digunakan pada tingkat satker saat ini, yaitu aplikasi RKAKL, Sistem Aplikasi Satuan Kerja (SAS), Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA), SIMAK BMN, dan Aplikasi Persediaan.

Selain menggabungkan beberapa aplikasi yang dahulunya terpisah-pisah juga mengadopsi proses bisnis baru sesuai dengan proses bisnis yang dianut oleh SPAN. Berikut beberapa modul yang ada di SAKTI: (1). Modul Penganggaran, (2). Modul Komitmen, (3). Modul Pembayaran, (4). Modul Bendahara, (5). Modul Persediaan, (6). Modul Aset Tetap, (7). Modul Pelaporan, dan (8). Modul Administrator. Modul-modul tersebut mengakses satu database bersama, sehingga tidak lagi terjadi duplikasi data seperti pada aplikasi sekarang.

Sebagai aplikasi baru SAKTI memiliki beberapa perbedaan dengan aplikasi-aplikasi satker sebelumnya. Perbedaan antara SAKTI dengan aplikasi satker sebelumnya antara lain:

- 1) Menggunakan satu *database* terpusat;
- 2) Memiliki tingkat keamanan yang lebih tinggi dengan adanya proses enkripsi/deskripsi arsip data komputer;
- 3) Dapat diinstal di beberapa operating system;
- 4) Lebih mudah digunakan (*user friendly*);
- 5) Dapat dijalankan dalam spesifikasi PC/laptop yang minimum, dan
- 6) kinerja aplikasi yang lebih konsisten.

Mengingat SAKTI nanti akan mengadopsi proses bisnis yang dianut oleh SPAN, interaksi antara SATKER dan KPPN akan meningkat. Untuk mengakomodasi peningkatan interaksi tersebut, akan disediakan jembatan komunikasi antara SATKER dan KPPN berupa Portal SPAN dan SMS Gateway. Fasilitas ini dapat digunakan SATKER untuk menyampaikan data maupun menerima informasi dari SPAN.

Hal lain yang berbeda dari aplikasi Satker yang ada sekarang adalah dari sisi pengguna (*user*). Pengoperasian SAKTI akan banyak melibatkan pengguna dengan kewenangan yang berbeda-beda, mulai dari pengguna sebagai KPA, Bendahara, PPK, PPSPM, dan operator masing-masing modul. ADK suatu modul tidak akan terbentuk bilamana semua pengguna yang berwenang belum terlibat dan melakukan persetujuan terhadap suatu proses yang dikerjakan.

Berdasarkan uraian di atas, berikut ini dapat dirumuskan beberapa karakteristik SAKTI, yaitu:

- 1) SAKTI meliputi seluruh proses pengelolaan keuangan negara pada SATKER dimulai dari proses penganggaran, pelaksanaan, dan pelaporan;
- 2) SAKTI akan digunakan oleh satuan kerja yang tersebar diseluruh Indonesia yang memiliki karakteristik yang beragam, mulai dari yang memiliki fasilitas yang sangat lengkap sampai dengan fasilitas yang sangat minim;
- 3) SAKTI merupakan gabungan beberapa aplikasi yang keberadaan sebelumnya tersebar pada beberapa kewenangan, seperti bendahara, KPB, PPK, dan PPSPM ;
- 4) Kewajiban membuat laporan ada pada sisi satuan kerja karena merupakan salah satu entitas akuntansi, yaitu unit pemerintah pengguna anggaran atau pengguna barang yang berkewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan menyusun laporan keuangan untuk digabungkan pada entitas pelaporan.

2.4. Kualitas Layanan

Kualitas jasa merupakan perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan pelayanan yang dirasakannya. Jika ekspektasi pelanggan lebih besar dibandingkan kinerja pelayanan jasa yang dirasakannya maka ia menjadi kurang puas, dengan kata lain maka muncul ketidakpuasan (Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)). Menurut Tjiptono (2002), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Model kualitas jasa yang paling banyak diadopsi yaitu model SERVQUAL lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu (Umar, 2000) :

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, penampilan karyawan dan materi komunikasi institusi.
2. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada satker lingkup BPPK di seluruh Indonesia yang merepresentasikan implementasi aplikasi SAKTI di BPPK. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 18 orang, yang berasal dari Sekretariat Badan, PKN STAN, seluruh Pusdiklat, dan Balai Diklat Keuangan. Kegiatan penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2018.

3.2. Desain Penelitian

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan adalah data primer dengan didukung beberapa data sekunder yang diperlukan dalam penyusunan laporan hasil penelitian. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner. Data sekunder diperoleh dari peraturan dan literatur yang terkait.

3.2.2 Metode Penentuan Sampel dan Responden

Dalam penelitian ini, karena populasinya kurang dari 30, maka penentuan sampelnya menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik sampel jenuh. Teknik sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel yang menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel dengan syarat populasi yang ada kurang dari 30.

Populasi dalam penelitian ini adalah BPPK, yang terdiri dari Sekretariat Badan, Pusdiklat, PKN STAN, dan Balai Diklat Keuangan. Responden adalah pengguna SAKTI Modul Pelaporan pada satker di lingkup BPPK, yaitu Sekretariat Badan, PKN STAN, Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan, Pusdiklat Keuangan Umum, Pusdiklat Bea dan Cukai, Pusdiklat PSDM, Pusdiklat KNPK, Pusdiklat Pajak, BDK Pekanbaru, BDK

Malang, BDK Pontianak, BDK Magelang, BDK Medan, BDK Balikpapan, BDK Palembang, BDK Manado, dan BDK Ciamahi.

3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan. Definisi operasional mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji, serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Dimensi kinerja SAKTI yang dinilai terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, yang kemudian dijabarkan menjadi 22 indikator. Berbagai dimensi dan indikator pembentuk kepuasan terhadap aplikasi SAKTI ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Dimensi dan Indikator Pembentuk Kepuasan
Sumber : diolah dari kuesioner survei SPAN

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Kualitas Jasa (Model SERVQUAL)	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kecukupan SDM mendapatkan sosialisasi SAKTI • Kecukupan infrastruktur pendukung SAKTI • Kenyamanan tampilan <i>dashboard</i> • Kelengkapan format laporan dalam aplikasi • Kemudahan membaca format laporan dalam aplikasi • Kecukupan pendampingan selama piloting
	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan akses aplikasi terhadap <i>database</i> • Sistem keamanan <i>database</i> • Kecepatan aplikasi dalam mendukung pembuatan laporan • Kemudahan membaca dokumentasi laporan yang dihasilkan aplikasi • Kesederhanaan aplikasi
	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan fitur/<i>short key</i> untuk diingat dan dipahami • Kecepatan respon terhadap input • Kemudahan melakukan koreksi pada aplikasi • Kecepatan mempelajari aplikasi
	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Keakuratan aplikasi untuk menghasilkan laporan • Kejelasan informasi yang diberikan bila ada pesan masalah/<i>error</i> • Kepastian waktu tunggu proses • Kepastian kelebihan/kemanfaatan aplikasi SAKTI
	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan menu bantuan dalam aplikasi jika ada permasalahan saat menjalankan aplikasi SAKTI • Fleksibilitas dalam pembuatan laporan sesuai kebutuhan • Kecepatan respon <i>helpdesk</i> atau <i>servicedesk</i> bila ada keluhan

3.4. Metode Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil-hasil survei diolah dengan menggunakan metode statistik dan matematik yang sesuai dengan karakteristik data dari penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan akurasinya secara ilmiah. Sesuai

dengan tujuannya masing-masing dalam kerangka menjawab permasalahan dan tujuan-tujuan penelitian sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya maka metode dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 yaitu; (1) analisis statistika deskriptif, dan (2) *importance performance analysis* (IPA), Secara singkat, metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.4.1. Analisis Statistika Deskriptif

Metode ini merupakan metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode ini sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan responden terhadap SAKTI. Analisis statistika deskriptif digunakan untuk menjawab tujuan pertama, yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna SAKTI di satker BPPK.

3.4.2. Metode IPA

Importance performance analysis (IPA) adalah metode analisis data untuk menggambarkan kinerja faktor-faktor aplikasi dibandingkan dengan penilaian pengguna terhadap kepentingan faktor-faktor layanan aplikasi dengan menggunakan diagram. Metode IPA digunakan untuk mengetahui faktor-faktor aplikasi SAKTI yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada BPPK (tujuan 2).

Konsep IPA menurut Rangkuti (2003) menjelaskan bahwa tingkat kepentingan pengguna aplikasi diukur dengan yang seharusnya dimiliki aplikasi agar menghasilkan aplikasi berkualitas sehingga siap digunakan oleh kementerian/lembaga. IPA menjadi sebuah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi.

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan faktor-faktor aplikasi yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, dimana dalam diagram kartesius tersebut faktor-faktor dijabarkan dalam empat kuadran. Sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*).

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

\bar{X}_i = bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh atribut dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan pengguna dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

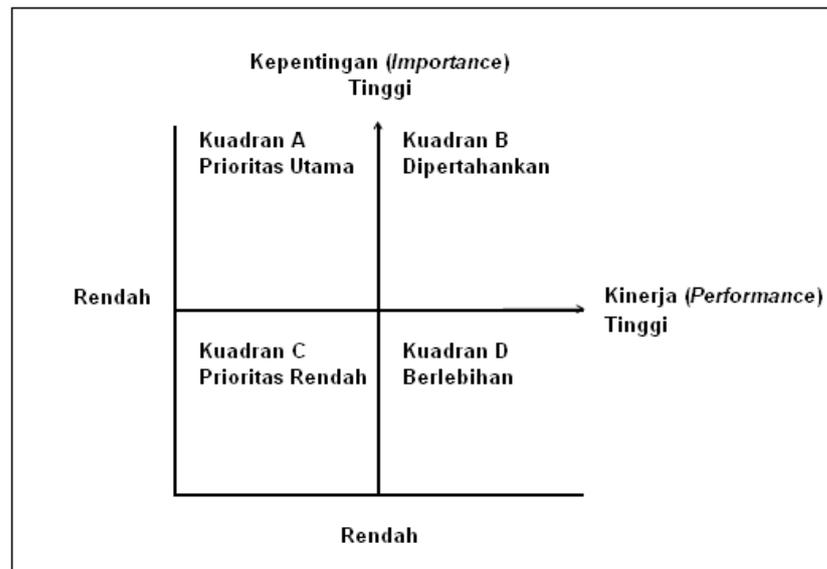
Dimana :

X = Nilai rata-rata kinerja atribut

Y = Nilai rata-rata kepentingan atribut

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian dalam diagram kartesius (diagram *importance performance analysis*) yang tersaji melalui Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Model *Importance Performance Matrix*

Sumber: Umar (2000).

- Kuadran I atau A (*attributes to improve*)**. Merupakan wilayah, dimana kinerja suatu variabel lebih rendah daripada keinginan pengguna sehingga penyedia layanan aplikasi harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.
- Kuadran II atau B (*maintain performance*)**. Merupakan wilayah dimana kinerja dan keinginan pengguna pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga penyedia layanan aplikasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.
- Kuadran III atau C (*attributes to maintain*)**. Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.
- Kuadran IV atau D (*attributes to de-emphasize*)**. Merupakan wilayah dimana kinerja penyedia aplikasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan pengguna akan kinerja dari faktor-faktor tersebut hanya rendah, sehingga penyedia aplikasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya penyedia aplikasi (Umar, 2000).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Komposisi Responden

Penelitian dengan judul Kepuasan Pengguna SAKTI pada BPPK dilakukan pada 18 dari 20 satker lingkup BPPK, yaitu Sekretariat Badan, PKN STAN, Pusdiklat

Anggaran dan Perbendaharaan, Pusdiklat Keuangan Umum, Pusdiklat Bea dan Cukai, Pusdiklat PSDM, Pusdiklat KNPK, Pusdiklat Pajak, BDK Pekanbaru, BDK Malang, BDK Pontianak, BDK Magelang, BDK Balikpapan, BDK Palembang, BDK Medan, BDK Manado, BDK Cimahi. Responden penelitian ini adalah operator SAKTI modul Pelaporan, yang bertugas sebagai penyusun laporan keuangan di masing-masing satker yang diteliti.

4.2. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI

Penilaian pengguna terhadap kinerja layanan mencerminkan kepuasan terhadap layanan yang dirasakannya. Penilaian responden terhadap kinerja aplikasi SAKTI menunjukkan nilai rata-rata 4,05 atau kategori memuaskan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden puas dengan kinerja aplikasi SAKTI.

Tingkat kepuasan pengguna SAKTI yang berada pada kategori memuaskan (4,05) terkonfirmasi dengan jawaban positif atas pertanyaan terbuka pada kuesioner tentang apa kelebihan aplikasi SAKTI. Menurut responden, beberapa kelebihan aplikasi SAKTI adalah:

- 1) Aplikasi terintegrasi;
- 2) Database terpusat, tingkat keamanan tinggi, *real time*;
- 3) Sistem ini mengintegrasikan sistem informasi (aplikasi) yg ada;
- 4) Satu aplikasi untuk berbagai macam keperluan pelaporan lebih akuntabel;
- 5) Aplikasi yang terintegrasi dan database disimpan secara online memudahkan para pengguna aplikasi dan juga database lebih aman daripada disimpan pada aplikasi offline;
- 6) *Single database*, menjadi *real time* untuk semua modul (perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan);
- 7) Informasi terintegrasi sehingga mudah dalam pencarian data

4.3. Faktor-faktor dalam SAKTI yang Perlu Diperbaiki

Faktor-faktor dalam aplikasi SAKTI yang diteliti disajikan dalam tabel 4.1. Faktor-faktor tersebut diturunkan dari lima dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Tabel 4.1 Faktor Aplikasi yang Diteliti
Sumber : diolah dari kuesioner survei SPAN

No	Faktor Aplikasi
1	Kecukupan SDM mendapatkan sosialisasi SAKTI
2	Kecukupan infrastruktur pendukung SAKTI
3	Kenyamanan tampilan <i>dashboard</i>
4	Kelengkapan format laporan dalam aplikasi
5	Kemudahan membaca format laporan dalam aplikasi
6	Kecukupan pendampingan selama piloting
7	Kecepatan akses aplikasi terhadap <i>database</i>
8	Sistem keamanan <i>database</i>
9	Kecepatan aplikasi dalam mendukung pembuatan laporan
10	Kemudahan membaca dokumentasi laporan yang dihasilkan aplikasi
11	Kesederhanaan aplikasi
12	Kemudahan fitur/ <i>short key</i> untuk diingat dan dipahami

13	Kecepatan respon terhadap input
14	Kemudahan melakukan koreksi pada aplikasi
15	Kecepatan mempelajari aplikasi
16	Keakuratan aplikasi untuk menghasilkan laporan
17	Kejelasan informasi yang diberikan bila ada pesan masalah/ <i>error</i>
18	Kepastian waktu tunggu proses
19	Kepastian kelebihan/kemanfaatan aplikasi SAKTI
20	Kelengkapan menu bantuan dalam aplikasi jika ada permasalahan saat menjalankan aplikasi SAKTI.
21	Fleksibilitas dalam pembuatan laporan sesuai kebutuhan
22	Kecepatan respon <i>help desk</i> atau <i>service desk</i> bila ada keluhan

Responden menilai kinerja faktor-faktor aplikasi sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan. Nilai harapan yang diberikan menunjukkan derajat kepentingan faktor aplikasi dalam menunjang kelancaran dan kemudahan penggunaan. Tabel 4.2 menunjukkan perbandingan antara nilai kinerja dan nilai harapan dari faktor-faktor aplikasi.

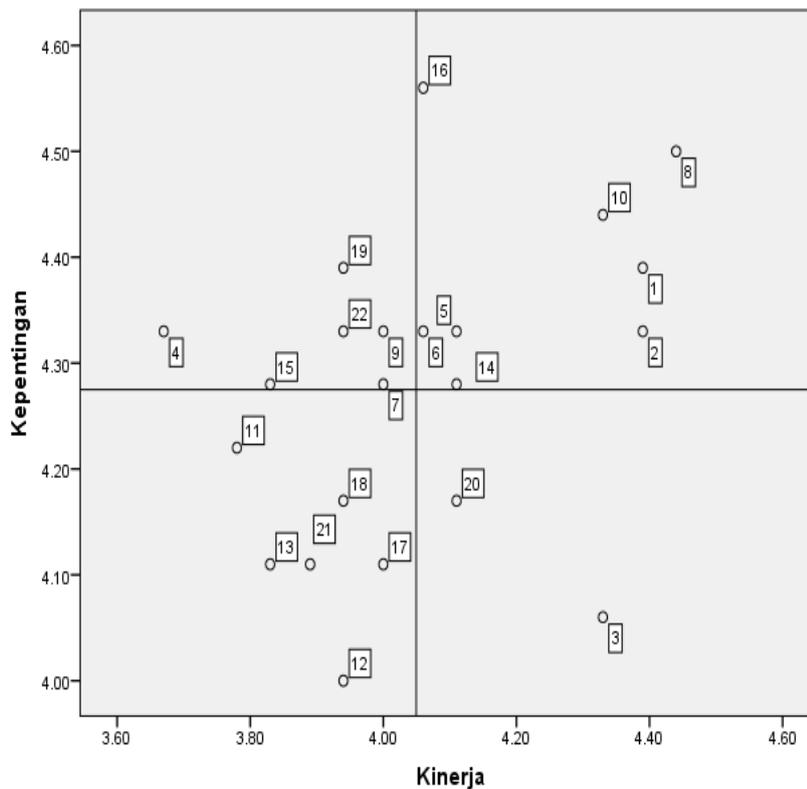
Tabel 4.2 Perbandingan Nilai Kinerja dan Nilai Harapan Aplikasi
Sumber: diolah dari jawaban responden

Variabel	faktor-faktor	SAKTI		
		Kinerja	Harapan	Kesenjangan
<i>TANGIBLE</i>	1	4,389	4,389	0,000
	2	4,389	4,333	-0,056
	3	4,333	4,056	-0,278
	4	3,667	4,333	0,667
	5	4,111	4,333	0,222
	6	4,056	4,333	0,278
Rata-rata bias <i>tangible</i>				0,139
<i>RELIABILITY</i>	7	4,000	4,278	0,278
	8	4,444	4,500	0,056
	9	4,000	4,333	0,333
	10	4,333	4,444	0,111
	11	3,778	4,222	0,444
Rata-rata bias <i>reliability</i>				0,244
<i>RESPONSIVENESS</i>	12	3,944	4,000	0,056
	13	3,833	4,111	0,278
	14	4,111	4,278	0,167
	15	3,833	4,278	0,444
Rata-rata bias <i>responsiveness</i>				0,236
<i>ASSURANCE</i>	16	4,056	4,556	0,500
	17	4,000	4,111	0,111
	18	3,944	4,167	0,222
	19	3,944	4,389	0,444
Rata-rata bias <i>assurance</i>				0,319
<i>EMPATHY</i>	20	4,111	4,167	0,056
	21	3,889	4,111	0,222
	22	3,944	4,333	0,389
Rata-rata bias <i>empathy</i>				0,222
Rata-rata keseluruhan				0,232

Nilai kesenjangan pada Tabel 4.2 menunjukkan perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja. Makin tinggi nilai kesenjangan, berarti kinerjanya semakin buruk (kurang memuaskan). Secara keseluruhan, nilai kinerja faktor aplikasi masih dibawah dari yang diharapkan. Hal ini ditunjukkan pada nilai kesenjangan yang seluruhnya lebih besar dari nol, kecuali faktor 1, 2 dan 3. Nilai kesenjangan tertinggi adalah faktor 4 (kelengkapan format laporan dalam aplikasi), sedangkan yang terendah adalah faktor 3 (kenyamanan tampilan *dashboard*).

IPA adalah metode analisis data untuk menggambarkan kinerja sebuah produk atau jasa dibandingkan dengan penilaian evaluasi pengguna dengan menggunakan diagram. Konsep ini menurut Rangkuti (2003) menjelaskan bahwa tingkat kepentingan pengguna (*user expectation*) diukur dengan yang seharusnya dilakukan organisasi agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas. IPA ini menjadi sebuah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja suatu organisasi.

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, di mana dalam diagram kartesius tersebut faktor-faktor akan dijabarkan dalam empat kuadran. Sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*). Gambar 4.1 menunjukkan hasil analisis IPA untuk SAKTI.



Gambar 4.1 IPA Aplikasi SAKTI
Sumber: diolah dari jawaban responden

Matrik IPA yang digunakan merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus.

a. Kuadran pertama (prioritas utama)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Peubah - peubah yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah unit penanggung jawab aplikasi SAKTI melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *performance* peubah yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Faktor yang masuk dalam kuadran pertama adalah 4, 15, 19, 22, 9

b. Kuadran kedua (pertahankan prestasi)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden dan faktor-faktor yang dianggap oleh responden sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah - peubah yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua ini menjadikan variabel tersebut tersebut unggul di mata responden. Faktor yang masuk dalam kuadran kedua adalah 6, 5, 16, 14, 10, 2, 1, dan 8.

c. Kuadran ketiga (prioritas rendah)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan Peubah - peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden sangat kecil. Faktor yang masuk dalam kuadran ketiga adalah 12, 13, 17, 21, 18, 11, dan 7

d. Kuadran keempat (berlebihan)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah - peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Faktor yang masuk dalam kuadran keempat adalah 3 dan 20.

Berdasarkan analisis IPA, faktor aplikasi SAKTI yang memerlukan perbaikan adalah faktor yang berada di kuadran I yaitu 4 (kelengkapan format laporan dalam aplikasi), 15 (kecepatan mempelajari aplikasi), 22 (kecepatan respon *helpdesk* atau *servicedesk* bila ada keluhan), 19 (kepastian kelebihan/kemanfaatan aplikasi SAKTI), dan 9 (kecepatan aplikasi dalam mendukung pembuatan laporan). Seluruh faktor-faktor tersebut merupakan faktor prioritas yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SAKTI.

Selain itu, berdasarkan pertanyaan terbuka, responden menyampaikan kekurangan pada aplikasi SAKTI. Menurut responden, kekurangan aplikasi SAKTI di antaranya adalah:

- 1) Koneksi lambat, fleksibilitas sangat kurang, jenis laporan yang dihasilkan kurang lengkap untuk memenuhi kewajiban penyusunan laporan lain-lain selain laporan keuangan yang datanya diambil dari realisasi anggaran, tidak ada menu ekspor untuk pengolahan data lebih lanjut seperti aplikasi SAS;
- 2) Ketergantungan terhadap jaringan intranet;
- 3) Aplikasinya agak berat dan sering mati tiba-tiba, serta hanya bisa dijalankan pada PC/Laptop dengan spesifikasi tertentu;
- 4) Basis online yang sangat bergantung pada jaringan internet Kemenkeu. Pada saat input dan proses data sering lambat sehingga waktu kerja menjadi lebih lama;

- 5) Masih sering *error* dan pemberian solusi terkait masalah tergolong lama, proses *loading* data perlu dipercepat;
- 6) Karena jaringan terpusat, di waktu-waktu tertentu memerlukan proses yang lama untuk menginput transaksi di aplikasi SAKTI;
- 7) Harus menggunakan jaringan intranet sehingga tidak dapat dibuka di rumah;
- 8) Sulit untuk melakukan perbaikan data apabila terdapat kesalahan dalam penginputan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian atas kepuasan pengguna SAKTI pada BPPK dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan kinerja aplikasi SAKTI (skor 4,05). Faktor-faktor yang harus diperbaiki sesuai hasil IPA adalah kelengkapan format laporan dalam aplikasi, kecepatan mempelajari aplikasi, kecepatan respon *helpdesk* atau *service desk* bila ada keluhan, kepastian kelebihan/kemanfaatan aplikasi SAKTI, dan kecepatan aplikasi dalam mendukung pembuatan laporan.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan terhadap modul SAKTI yang lain, sehingga diperoleh informasi komprehensif tentang faktor-faktor yang perlu diperbaiki dari seluruh modul SAKTI dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna SAKTI BPPK.

DAFTAR PUSTAKA

- Ditjen Perbendaharaan dan Institut Pertanian Bogor. (2015). Survei Tingkat Kepuasan *User* Terhadap Implementasi SPAN.
- Ditjen Perbendaharaan. (2013). Modul SPAN dan SAKTI.
- Ford, John B; Mathew, Joseph; Joseph, Beatriz . 1999. *Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA*. The Journal of Services Marketing 13. 2 (1999): 171-184.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* Vol.49, 41-50.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223 Tahun 2015 tentang Piloting SAKTI
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225 Tahun 2016 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Basis Akrual pada Pemerintah Pusat

- Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama