

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI SAKTI PADA SATUAN KERJA  
LINGKUP KPPN TANJUNG REDEB**

**Zulkifli Putra Hamanku**

e-mail: [zoelputra03@gmail.com](mailto:zoelputra03@gmail.com)

DOI : 10.35915/cj.v6i2

Received : September 25<sup>h</sup>, 2022. Revised: Oktober 1<sup>th</sup>, 2022. Accepted Oktober 2<sup>th</sup>, 2022

**ABSTRACT**

*This study on User Perceptions of the Implementation of SAKTI at the KPPN Tanjung Redeb Scope Work Unit aims to determine the extent to which users or financial managers in the work unit respond to the implementation of SAKTI, whether they have positive or negative perceptions of existing policies including hopes and desires. The study was conducted on 27 SAKTI operators at the work unit within the KPPN Tanjung Redeb scope. Research activities were carried out from April to May 2022. Data and information obtained from the survey results were processed using qualitative descriptive analysis. From the results of this study, it was concluded that overall, the initial perception of users of the quality of the SAKTI application service was good and had a positive response. However, there are still some things that need attention, namely : providing continuous training and socialization, database access speed that needs to be improved and completeness of the help menu that needs to be added.*

**Keywords: Perception, SAKTI application, work unit, SAKTI operator**

**ABSTRAK**

*Penelitian tentang Persepsi Pengguna Terhadap Implementasi SAKTI Pada Satuan Kerja Lingkup KPPN Tanjung Redeb ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana tanggapan para pengguna atau para pengelola keuangan di satuan kerja terhadap implementasi SAKTI, apakah memiliki persepsi positif atau negatif terhadap kebijakan yang ada termasuk harapan dan keinginan yang ada. Penelitian dilakukan terhadap 27 operator SAKTI pada satker lingkup KPPN Tanjung Redeb. Kegiatan penelitian dilakukan pada bulan April sampai Mei 2022. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil survei diolah menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa secara keseluruhan, persepsi awal para pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi SAKTI sudah sangat baik dan mempunyai respon positif. Namun masih terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian yaitu : pemberian pelatihan dan sosialisasi secara berkesinambungan, kecepatan akses database yang perlu ditingkatkan dan kelengkapan menu bantuan yang perlu ditambahkan.*

**Kata kunci: Persepsi, aplikasi SAKTI, satuan kerja, operator SAKTI**

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

## PENDAHULUAN

Sejak era reformasi yang ditandai dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, berbagai perubahan telah dilakukan oleh pemerintah termasuk di dalamnya adalah reformasi pada sistem informasi. Sistem informasi saat ini sudah masuk kedalam aspek kehidupan manusia dan secara nyata mampu memberikan dampak bagi perorangan, masyarakat maupun organisasi yang ada. Berbagai macam sistem digunakan oleh individu, organisasi maupun masyarakat untuk mengatur proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, pencarian dan penyampaian informasi (Gordon dan Gordon, 2004). Menyadari perkembangan sistem informasi tersebut, pemerintah Indonesia mulai menerapkan prinsip sistem informasi dalam pengelolaan keuangan negara agar terwujud suatu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Hal ini bertujuan agar tercipta keselarasan antara layanan publik pemerintah dengan kemajuan teknologi berupa layanan elektronik atau dikenal dengan nama *E-Government*. Salah satu bentuk *e-government* di bidang pengelolaan keuangan negara adalah adanya *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS). Tujuan penerapan IFMIS yaitu mencari solusi atas permasalahan yang terjadi karena masih digunakannya sistem manual yang basis datanya terpisah-pisah dalam pengelolaan keuangan negara. Permasalahan tersebut menurut Diamond dan Khemani (2005), berupa : adanya ketidakandalan dan keterlambatan data pendapatan dan belanja dalam perencanaan, pengawasan, dan pelaporan anggaran serta pengendalian belanja yang berdampak buruk pada pengelolaan anggaran secara

keseluruhan. Melihat kondisi tersebut, pemerintah dituntut untuk dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Morgeson et. al. (2011) menyatakan bahwa dengan peningkatan layanan melalui kanal yang berbasis TIK akan memberikan kemudahan bagi pengguna, mempercepat layanan sekaligus meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan *good governance* yang akhirnya berimbas pada peningkatan kepercayaan masyarakat pada unit layanan khususnya maupun pemerintah secara umum.

Sebagai respon atas tuntutan tersebut, Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), membuat sebuah sistem aplikasi yaitu Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Sistem ini merupakan bagian dari IFMIS yang wajib digunakan oleh seluruh instansi/satuan kerja kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah yang mengelola dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). SAKTI dibuat bertujuan untuk menyukseskan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang tertib, efektif, efisien, ekonomis, transparan, akuntabel, terintegrasi dan berbasis kinerja. SAKTI diluncurkan sebagai pengganti terhadap sistem aplikasi sebelumnya yaitu Sistem Aplikasi Satuankerja (SAS). Adapun kelebihan SAKTI dibanding SAS adalah integrasi basis data, *single entry point*, menerapkan akuntansi berbasis akrual, dan jaminan keamanan data terintegrasi.

Implementasi SAKTI mulai wajib dilaksanakan pada 1 Januari 2022 di seluruh Indonesia. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI. Sesuai PMK tersebut,

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

seluruh instansi pemerintah pengelola dana APBN wajib menggunakan SAKTI dalam pengelolaan keuangan negara. Dalam implementasi SAKTI, para pengguna yaitu instansi pemerintah, akan berhubungan dengan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) yang ada di wilayah masing-masing. KPPN sebagai salah satu unit vertikal DJPb mengemban tugas sebagai penyalur dana APBN kepada instansi pemerintah sehingga layanan implementasi SAKTI akan berhubungan langsung antara KPPN dengan para pengguna tersebut.

Sebagai suatu sistem yang baru, SAKTI tentunya memerlukan proses dan adaptasi untuk menggunakannya oleh para pengelola keuangan satuan kerja tersebut. Dalam proses tersebut memungkinkan terjadinya kesalahan maupun kendala dalam pelaksanaannya. Data dari KPPN Tanjung Redeb yang diambil dari *Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OMSPAN)*, sejak awal implementasi SAKTI sampai dengan tanggal 31 Maret 2022, sudah terdapat 15 kesalahan dalam pengajuan proses pencairan dana. Selain itu terdapat 346 data konsultasi atau kendala yang diajukan oleh para pengguna ke KPPN Tanjung Redeb. Dari data di atas, menunjukkan bahwa implementasi SAKTI belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan lancar. Masih terdapat kesalahan maupun kendala dalam pelaksanaannya.

Melihat fenomena yang ada, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi awal para pengguna terkait kualitas layanan SAKTI di instansi pemerintah lingkup KPPN Tanjung Redeb. Apakah persepsi awal terkait implementasi SAKTI sudah baik atau belum? Dengan mengetahui hal tersebut, diharapkan mampu menjadi titik

awal sampai sejauh mana implementasi SAKTI dapat diterima oleh para pengguna untuk selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik di KPPN Tanjung Redeb.

## KAJIAN TEORI

### Persepsi Pengguna

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin perceptio yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah suatu proses dengan mana berbagai stimuli dipilih, diorganisir, dan diinterpretasi menjadi informasi yang bermakna. Persepsi adalah suatu proses pengorganisasian dan pemaknaan terhadap kesan-kesan sensori untuk memberi arti pada lingkungannya (Robbins, 1998). Selain itu, persepsi adalah sebagai interaksi yang rumit dalam penyeleksian, pengorganisasian, dan penafsiran stimulus (Fred Luthans, 1992) Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli menjadi informasi yang dapat memberikan suatu gambaran mengenai sesuatu yang bermakna (Schiffman dan Kanuk, 2007).

Proses persepsi meliputi; proses fisis, terjadi saat objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera; proses fisiologis, terjadi stimulus yang diterima alat indera kemudian dilanjutkan oleh saraf sensoris ke otak, dan; proses psikologis, terjadi saat proses pengolahan otak sehingga individu menyadari tentang apa yang ia terima dengan alat indera sebagai suatu akibat dari stimulus yang diterima (Robbins, 1998).

Adapun yang menjadi indikator dari persepsi menurut Hawkins, Best & Coney (2001) antara lain sebagai berikut:

- a) Memperhatikan, b) Keyakinan, c) Pengalaman, d) Informasi

### Kualitas Layanan

### Pengertian Kualitas Layanan

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Layanan atau service merupakan interaksi yang dilakukan oleh sebuah industri, perusahaan atau institusi kepada pelanggan yang berkaitan dengan penjualan produk atau jasa. Layanan merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja, dan pengalaman layanan. Selanjutnya, kualitas layanan (*service quality*) diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang mampu diberikan. Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting bagi dunia industri didalam persaingan yang begitu ketat. Kualitas layanan yang baik sangat dibutuhkan industri agar dapat tetap eksis. Tanpa kualitas layanan yang baik, industri akan kurang diminati pelanggan dan sehingga bisa ditinggalkan. Oleh karena itu, identifikasi karakteristik kualitas layanan diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan (Kusnendi, 2008).

#### Dimensi 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) :

- Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, penampilan karyawan dan materi komunikasi institusi.

- Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat.
- Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan-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.
- 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.

#### Aplikasi SAKTI

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) adalah aplikasi yang dibangun guna mendukung implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). 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 Akrua (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,

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

(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 mengadopsi proses bisnis yang dianut oleh SPAN, interaksi antara satker dan KPPN akan meningkat. Untuk mengakomodasi hal tersebut, telah disediakan fitur monitoring di SAKTI 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 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, KPA, PPK, dan PPSPM.

### Kerangka Konseptual

KPPN Tanjung Redeb sebagai instansi vertikal DJPb menyediakan layanan aplikasi SAKTI. Layanan ini disediakan untuk satuan kerja Kementerian lembaga yang mengelola dana APBN.

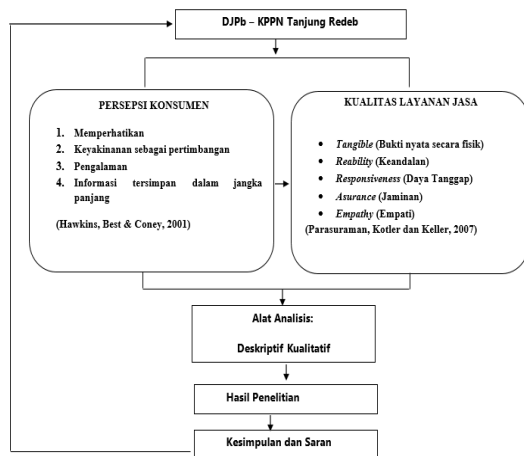
Salah satu cara untuk menilai keberhasilan layanan SAKTI adalah berdasarkan kualitas. Parasuraman (1988), Kotler dan Keller (2007) mengemukakan 5 dimensi yang menjadi perhatian konsumen dalam menilai kualitas suatu layanan yaitu: Dimensi *Tangible* (Bukti nyata secara fisik), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Asurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Persepsi pengguna yaitu satuan kerja atas indikator-indikator dari dimensi tersebut menentukan penilaian mereka atas baik buruknya kualitas layanan aplikasi SAKTI sebagaimana yang dikemukakan oleh Hawkins, Best & Coney (2001) yaitu memperhatikan, keyakinan sebagai pertimbangan, pengalaman, dan informasi tersimpan dalam jangka panjang.

Kerangka pemikiran tersebut diilustrasikan dalam gambar dibawah. Data-data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif. Kesimpulan dan saran akan menjadi bahan rekomendasi untuk DJPb dan KPPN Tanjung Redeb. Adapun kerangka

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada skema dibawah ini :



**Gambar 1 :Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada satker lingkup KPPN Tanjung Redeb utamanya. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 27 orang, yang berasal dari seluruh satuan kerja Kementerian Lembaga di wilayah KPPN Tanjung Redeb. Kegiatan penelitian dilakukan pada bulan April sampai dengan Mei 2022. 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. 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 operator Modul Pembayaran di aplikasi SAKTI satuan kerja sebanyak 27 orang.

## 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.

1. Persepsi yang dimaksud adalah kesan, penilaian, dan pendapat pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi SAKTI.

Terdiri dari :

- Perhatian, yaitu apakah para pengguna sudah memberi perhatian terhadap penggunaan aplikasi SAKTI
- Keyakinan, yaitu apakah para pengguna sudah memiliki keyakinan untuk menggunakan aplikasi SAKTI
- Pengalaman, yaitu apakah para pengguna telah memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi SAKTI
- Pengetahuan, yaitu apakah para pengguna telah memiliki kemampuan atau pengetahuan terkait aplikasi SAKTI

2. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengguna. Dimensi kualitas layanan SAKTI yang dinilai terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, yang kemudian dijabarkan menjadi 10 indikator.

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Kualitas Jasa (Model SERVQUAL)	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecukupan SDM mendapatkan sosialisasi dan pendampingan SAKTI</li> <li>• Kenyamanan tampilan <i>dashboard</i></li> </ul>
	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan akses aplikasi terhadap <i>database</i></li> <li>• Kesederhanaan aplikasi</li> </ul>
	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan fitur/ <i>short key</i> untuk diingat dan dipahami</li> <li>• Kecepatan mempelajari aplikasi</li> </ul>
	Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keakuratan dan kejelasan <i>output</i> yang dihasilkan</li> <li>• Sistem keamanan <i>database</i></li> </ul>
	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelengkapan menu bantuan dalam aplikasi jika ada permasalahan saat menjalankan aplikasi SAKTI</li> <li>• Kecepatan respon <i>helpdesk</i> atau <i>service desk</i> bila ada keluhan</li> </ul>

Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif. Metode ini merupakan metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode ini sehingga dapat diperoleh gambaran persepsi para responden terhadap layanan SAKTI.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada 27 operator SAKTI Modul Pembayaran pada satuan kerja lingkup KPPN Tanjung Redeb, yang bertugas sebagai pembuat SPP dan SPM di masing-masing satker yang diteliti.

### Persepsi Awal Pengguna SAKTI

#### i. Dimensi Perhatian

Menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden (100 %) menyatakan bahwa layanan aplikasi SAKTI sudah **sangat baik**. Dalam artian bahwa pihak KPPN Tanjung Redeb sudah mampu memberikan perhatian berupa keunggulan-keunggulan pelayanan kepada para pengguna khususnya kualitas aplikasi SAKTI yang baik.

#### ii. Dimensi Keyakinan

Dapat dijelaskan bahwa keyakinan para pengguna terhadap keunggulan layanan

SAKTI pada KPPN Tanjung Redeb yaitu sebanyak 18 responden (66%) menyatakan **sangat yakin** tentang keunggulan yang dimiliki. Hal ini didasari bahwa para pengguna telah merasakannya pada saat menggunakan aplikasi SAKTI. Sebanyak 9 responden (34%) menyatakan **yakin** bahwa keunggulan layanan SAKTI pada KPPN Tanjung Redeb sangat baik.

#### iii. Dimensi Pengalaman

Dapat dijelaskan bahwa pengalaman para pengguna dalam menggunakan layanan SAKTI pada KPPN Tanjung Redeb sebanyak 24 responden (88%) menyatakan para pengguna memiliki pengalaman yang **baik** dalam menggunakan layanan SAKTI. Ini dibuktikan dengan para pengguna tetap menggunakan layanan SAKTI ini dengan baik. Sebanyak 3 responden (12%) menyatakan **cukup baik** dari pengalaman menggunakan layanan SAKTI.

#### iv. Dimensi Pengetahuan

Menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden (100%) menyatakan bahwa para pengguna telah **sangat baik** dalam mengetahui layanan SAKTI pada KPPN Tanjung Redeb. Dalam artian bahwa para pengguna telah menguasai informasi tersebut baik diketahui secara langsung melalui pelatihan dan sosialisasi, maupun dari media sosial KPPN Tanjung Redeb.

### Kualitas Layanan SAKTI

#### i. Dimensi *Tangible* (Bukti nyata secara fisik)

1. Indikator Kecukupan SDM mendapatkan sosialisasi dan pendampingan SAKTI.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden bahwa pada kategori **sangat setuju** diperoleh 25 responden (92%), adapun alasan responden memilih jawaban sangat setuju yaitu para pengguna telah mendapatkan pelatihan dan sosialisasi secara langsung melalui system pendampingan dari KPPN Tanjung Redeb

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

sehingga para pengguna dapat menggunakan aplikasi SAKTI dengan baik dan lancar. Hal ini berguna untuk mempermudah dalam mengakses SAKTI. Kemudian terdapat 2 responden (8%) memilih **tidak setuju** dengan alasan bahwa mereka merupakan pegawai baru sehingga belum mendapatkan pelatihan dan sosialisasi sehingga belum dapat menggunakan SAKTI dengan baik dan lancar.

## 2. Indikator Kenyamanan tampilan *dashboard*.

Pada pernyataan kedua yang diajukan kepada responden diperoleh jawaban responden yang memilih jawaban **sangat setuju** sebesar 92% responden atau 25 orang responden, dengan alasan bahwa tampilan menu di *dashboard* SAKTI sangat menarik dan nyaman bagi mereka. Dan sebesar 8% responden (2 orang) memilih jawaban **netral** dengan alasan mereka menganggap tampilan menu di *dashboard* SAKTI yang disediakan biasa saja tidak terlalu menarik namun juga tidak terlalu buruk. Hal ini karena mereka belum terlalu lama dalam menggunakan aplikasi SAKTI.

## ii. Dimensi *Reability* (Keandalan)

### 1. Indikator Kecepatan akses aplikasi terhadap *database*.

Pernyataan item indikator ini, untuk **sangat setuju** dipilih sebesar 37% responden atau sebanyak 10 orang responden dengan alasan salah satunya adalah kecepatan akses aplikasi SAKTI terhadap *database* sangat memuaskan dan lancar. Dan 44% responden atau 12 orang memilih jawaban **netral** dengan alasan bahwa kecepatan mengakses aplikasi SAKTI terkadang cepat namun sering pula lambat. Kemudian responden yang memilih jawaban **tidak setuju** sebanyak 5 orang responden atau sebesar 19% responden dengan alasan menurut mereka bahwa kecepatan mengakses aplikasi SAKTI tidak cepat atau sering *loading*.

### 2. Indikator Kesederhanaan aplikasi.

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan responden pada pernyataan untuk indikator ini ditemukan pilihan jawaban **sangat setuju** sebesar 92% atau sebanyak 25 orang responden dengan alasan bahwa aplikasi SAKTI dapat diakses dengan mudah dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Sedangkan 2 orang responden atau sebesar 8% memberikan jawaban **netral** dengan alasan bahwa aplikasi SAKTI belum memberikan tampilan sederhana yang mudah dipahami.

## iii. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

### 1. Indikator Kemudahan fitur/*short key* untuk diingat dan dipahami.

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan responden pada pernyataan untuk indikator ini ditemukan pilihan jawaban **sangat setuju** sebesar 92% atau sebanyak 25 orang responden dengan alasan bahwa aplikasi SAKTI memiliki fitur dan menu yang mudah diingat dan dipahami sehingga memberikan kemudahan dalam menjalankannya. Sedangkan 2 orang responden atau sebesar 8% memberikan jawaban **netral** dengan alasan bahwa menu yang ada di aplikasi SAKTI masih belum sepenuhnya mudah diingat dan dipahami.

### 2. Indikator Kecepatan mempelajari aplikasi.

Pada pernyataan ini diperoleh hasil jawaban responden untuk jawaban **sangat setuju** sebesar 100% responden atau sebanyak 27 orang responden. Adapun alasan responden adalah sudah mendapatkan pengetahuan melalui pelatihan dan sosialisasi serta kemudahan SAKTI itu sendiri yang dapat dipelajari secara mandiri.

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

#### iv. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Indikator Keakuratan dan kejelasan *output* yang dihasilkan.

Item pernyataan untuk indikator ini dari kuesioner yang disebarkan diperoleh jawaban **sangat setuju** sebesar 100% responden atau sebanyak 27 orang responden dengan alasan bahwa aplikasi SAKTI menghasilkan *output* berupa dokumen SPP dan SPM yang benar dan tepat sesuai dengan apa yang mereka *input* atau inginkan. Keakuratan dan kejelasan informasi yang diinginkan tergambar jelas pada dokumen yang dihasilkan pada aplikasi SAKTI.

2. Indikator Sistem keamanan *database*.

Pada pernyataan ini diperoleh jawaban responden untuk jawaban **sangat setuju** sebesar 100% responden atau sebanyak 27 orang responden dengan alasan bahwa mereka merasa aman dalam melakukan transaksi menggunakan layanan SAKTI karena adanya pengamanan berlapis melalui sistem *password* dan *database* yang terpusat sehingga data yang ada tersimpan dengan baik tanpa ada ketakutan untuk kehilangan data.

#### v. Dimensi Empathy (Empati)

1. Indikator Kelengkapan menu bantuan dalam aplikasi jika ada permasalahan saat menjalankan aplikasi SAKTI.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden diperoleh jawaban **sangat setuju** untuk item pernyataan sebesar 37% atau 10 orang dengan alasan bahwa menu bantuan yang ada dapat digunakan untuk mencari pemecahan permasalahan terkait SAKTI. Sedangkan sebanyak 17 orang responden atau 63% memberikan jawaban **tidak setuju** dengan alasan bahwa menu bantuan belum lengkap dan tidak dapat digunakan secara maksimal dalam memecahkan permasalahan serta mereka lebih sering bertanya langsung kepada

para petugas di KPPN Tanjung Redeb dibanding menggunakan menu tersebut.

2. Indikator Kecepatan respon *helpdesk* atau *servicedesk* bila ada keluhan.

Pernyataan dari indikator ini diperoleh jawaban **sangat setuju** sebanyak 10 orang responden atau 37% dengan alasan bahwa permasalahan yang disampaikan dapat dengan segera ditindaklanjuti dan diberikan solusi atas permasalahan yang ada. Sedangkan sebesar 63% atau 17 orang responden memilih jawaban **netral** dengan alasan bahwa mereka jarang menggunakan menu tersebut dan lebih nyaman untuk bertanya langsung kepada petugas di KPPN Tanjung Redeb

#### PENUTUP

##### Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa persepsi awal para pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi SAKTI sudah sangat baik dan mempunyai respon positif. Hal ini ditandai dengan banyaknya jawaban responden yang memilih **sangat setuju**. Namun masih terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian yaitu :

1. Pemberian pelatihan dan sosialisasi terhadap para pengguna harus dilakukan secara berkesinambungan dan terjadwal agar para pengguna yang baru ditugaskan sebagai operator aplikasi SAKTI dapat segera memahami dan menggunakannya.
2. Kecepatan akses terhadap database aplikasi juga perlu ditingkatkan karena masih sering terjadi proses loading dan lambat pada saat menggunakan aplikasi SAKTI.
3. Kelengkapan menu bantuan pada aplikasi SAKTI perlu diperhatikan agar para pengguna dapat secara maksimal menggunakan menu tersebut dalam mengakses aplikasi SAKTI.

##### Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa hal yang didapat disarankan, antara lain:

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>  
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

1. Bagi pihak KPPN Tanjung Redeb, sebaiknya membuat strategi dan kebijakan yang tepat dalam menentukan solusi terhadap masalah/keluhan yang dihadapi pengguna.
2. Bagi para pengguna SAKTI agar selalu melaporkan atau mengkomunikasikan setiap masalah atau hambatan-hambatan yang di alami guna mendapatkan solusi secepat mungkin dari masalah-masalah tersebut.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan indikator lain untuk lebih mendukung hasil penelitian ini.

### Implikasi dan Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena implementasi SAKTI baru berjalan sekitar 4 bulan sehingga masih dalam tahap awal sehingga penelitian ini hanya bersifat memberi gambaran terkait persepsi awal dari para pengguna sebagai respon atas perubahan aplikasi sebelumnya. Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan setelah kurun waktu 6-12 bulan dan juga terhadap modul SAKTI yang lain, sehingga diperoleh informasi komprehensif tentang persepsi menyeluruh dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dari seluruh modul SAKTI dalam rangka meningkatkan kepuasan para pengguna aplikasi SAKTI.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ditjen Perbendaharaan dan Institut Pertanian Bogor. (2015). Survei Tingkat Kepuasan User Terhadap Implementasi SPAN.
- Mukhtaromin. (2018). Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Simposium Nasional Keuangan Negara*, vol. 1, No. 1, pp. 588-602.
- Pambudi, K. H., & Adam, H. (2018). Analisis Dimensi Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Satuan Kerja Wilayah Provinsi Jawa Timur Dengan Pendekatan DeLone and McLean Information System Success Model. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FE Brawijaya*, vol. 6, No. 2.
- Muh Thamrin Gama, Arifin Utha dan Mustakim. (2016). PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DALAM MENGGUNAKAN JASA WIFI SPEEDY. Universitas Halu Oleo Kendari.
- <https://spanint.kemenkeu.go.id>.
- Ditjen Perbendaharaan. (2013). Modul SPAN dan SAKTI.
- 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 Menteri Keuangan Nomor 171 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI.
- Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama