

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SAKTI PADA SATUAN KERJA LINGKUP KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SUMBAWA

Rohani<sup>1,2</sup>, Ahmad Yamin\*<sup>1,3</sup>, Lukmanul Hakim<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>2</sup>Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>4</sup>Psikologi, Fakultas Psikologi dan Humaniora, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

[ahmad.yamin@uts.ac.id](mailto:ahmad.yamin@uts.ac.id)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI di satuan kerja yang ada di lingkup kementerian agama kabupaten Sumbawa serta mengetahui efektifitas aplikasi SAKTI dalam pelaksanaannya. Menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survei, pengumpulan data dilakukan menggunakan angket, wawancara dan observasi lapangan. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin dengan *margin of error* sebesar 10%, dari 45 orang pengguna aplikasi SAKTI yang tersebar di 14 satuan kerja, diperoleh 32 responden yang diambil berdasarkan teknik *random probability sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif pada instrument yang disusun dalam kerangka PIECES. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada 6 domain PIECES yaitu *Performance* mendapatkan nilai 4,64 (Sangat Puas), *Information and Data* mendapatkan nilai 4,62 (Sangat Puas), *Economics* mendapatkan nilai 4,67 (Sangat Puas), *Control and Security* mendapatkan nilai 4,76 (Sangat Puas), *Efficiency* mendapatkan nilai 4,77 (Sangat Puas) dan *Service* mendapatkan nilai 4,71 (Sangat Puas). Efektifitas aplikasi SAKTI dalam hal penggunaan data yang terpusat (*single database*) sehingga informasi dapat diperoleh secara *real time* dan transparan, lebih mudah digunakan (*user friendly*), referensi diperbaharui secara terpusat serta peran aktif semua pejabat pengelola anggaran dengan adanya *user* dan *password* untuk masing-masing pengguna dan *One Time Password* (OTP).

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Pengguna Aplikasi, SAKTI

### Abstract

The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of users of the SAKTI application in work units within the scope of the ministry of religion in the Sumbawa district and to determine the effectiveness of the SAKTI application in its implementation. Using a descriptive quantitative research design using survey methods, data collection was carried out using questionnaires, interviews and field observations. The number of samples in this study was determined using the slovin formula with a margin of error of 10%, from 45 users of the SAKTI application spread over 14 work units, 32 respondents were obtained based on the random probability sampling technique. Data were analyzed using descriptive statistical analysis on instruments arranged in the PIECES framework. The results showed that user satisfaction with the SAKTI application in the 6 PIECES domains, namely Performance scored 4.64 (Very Satisfied), Information and Data scored 4.62 (Very Satisfied), Economics scored 4.67 (Very Satisfied), Control and Security got a score of 4.76 (Very Satisfied), Efficiency got a score of 4.77 (Very Satisfied) and Service got a score of 4.71 (Very Satisfied). The effectiveness of the SAKTI application in terms of using centralized data (single database) so that information can be obtained in real time and transparent, easier to use (user friendly), references are updated centrally

and the active role of all budget management officials with a user and password for each user and One Time Password (OTP)..

**Keywords** : user satisfaction, application users, SAKTI

## A. PENDAHULUAN

Penggunaan sistem informasi dengan memanfaatkan teknologi (*e-government*) di Indonesia dimulai sejak adanya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Selain membuka peluang bagi akses, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Eggers dan Bellman (2015) menggambarkan *e-government* sebagai penggunaan teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan proses akses dan penyampaian informasi dan juga layanan pemerintah untuk memberikan manfaat kepada masyarakat dan pegawai. Menurut Handayani dkk (2021) saat ini, pemerintah Indonesia telah mendorong kebijakan baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah pusat dan daerah melalui implementasi *Electronic Government (e-government)*.

Upaya percepatan perbaikan tata kelola pemerintahan melalui penerapan *e-government* ini sejalan dengan semangat implementasi reformasi birokrasi di kementerian agama. Dalam KMA nomor 633 tahun 2020 tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Agama disebutkan bahwa indikator keberhasilan reformasi birokrasi dapat dilihat dari komponen hasil, yang salah satunya adalah terwujudnya akuntabilitas kinerja dan keuangan yang diukur dengan indikator opini badan pemeriksa keuangan dan nilai akuntabilitas kinerja.

Selain itu, program penataan tata laksana dalam reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem, proses dan prosedur kerja pada kementerian agama, salah satu

komponen hasil yang diharapkan adalah terbangunnya sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dengan salah satu indikatornya adalah telah memiliki layanan perencanaan, penganggaran dan kinerja berbasis elektronik. Untuk mewujudkan hal tersebut Kementerian Agama meluncurkan berbagai aplikasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana tersebut dalam Rencana Strategis Kementerian Agama tahun 2020-2024 dan Roadmap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Agama. Menurut data Biro Humas Kementerian Agama RI, data dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal Kementerian Agama per tanggal 29 November 2018, jumlah aplikasi yang ada di Kementerian Agama sebanyak 375 aplikasi yang mendukung kinerja Kementerian Agama sesuai dengan tugas dan fungsinya yang terus dikembangkan dan disesuaikan dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain melaksanakan fungsinya di bidang agama dan pendidikan, Kementerian Agama sebagai entitas publik yang juga melaksanakan tugas pengelolaan keuangan negara dengan wewenang sebagai pengguna anggaran sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan negara, kementerian keuangan telah membangun berbagai aplikasi untuk pengelolaan keuangan satuan kerja yang digunakan untuk tahap perencanaan, pelaksanaan maupun pertanggungjawaban anggaran, yaitu aplikasi persediaan, aset tetap (SIMAK BMN), RKA-KL DIPA, aplikasi SAS, dan SAIBA. Namun upaya untuk memadukan berbagai aplikasi yang digunakan oleh satuan kerja agar lebih sederhana dan efisien terus dilakukan dengan mengembangkan sistem informasi terintegrasi yang lebih mudah digunakan.

Menurut Nugroho dan Lestyowati, (2020) Konsep *better, cheaper, faster*, dan akuntabel juga harus diterapkan dalam pengelolaan keuangan pemerintahan.

Konsep pengelolaan keuangan negara dengan basis data terintegrasi yang disebut Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi yang selanjutnya disebut SAKTI. SAKTI adalah sistem yang mengintegrasikan proses perencanaan dan penganggaran, pelaksanaan, serta pertanggungjawaban anggaran pendapatan dan belanja negara pada instansi pemerintah, yang merupakan bagian dari sistem pengelolaan keuangan negara.

Berdasarkan waktu implementasi SAKTI yang dilakukan secara bertahap sejak tahun 2015 yang diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan hingga tahun 2018, piloting atau penerapan SAKTI terbatas pada satuan kerja lingkup Kementerian Keuangan. Di kementerian agama piloting SAKTI diberlakukan pada akhir tahun 2019 yang hanya terbatas pada modul administrator dan modul anggaran. Kemudian baru pada tahun 2022 implementasi SAKTI diberlakukan untuk semua modul atau fungsi pengelolaan keuangan negara di semua kementerian/ lembaga berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 171 tahun 2021.

Sebagai aplikasi pengganti dari aplikasi *existing* yang digunakan sebelumnya, implementasi SAKTI pada satuan kerja di kementerian lembaga, termasuk di satuan kerja lingkup kementerian agama kabupaten Sumbawa, tentunya pengguna akan menghadapi beberapa kendala dalam penerapannya. Menurut Sutiono dan Taufiqurahman (2020) adanya resistensi pengguna aplikasi existing terhadap implementasi aplikasi yang baru merupakan salah satu kendala yang dihadapi dalam perubahan sistem informasi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan efektivitas penerapan aplikasi SAKTI pada satuan kerja lingkup kantor kementerian agama kabupaten Sumbawa. Menurut Delone & Mclean (1992) salah satu tolok ukur yang menentukan

keberhasilan sistem informasi adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

Dalam menganalisis atau mengevaluasi suatu sistem, dapat dilakukan dengan beberapa model analisis. Pada penelitian ini, akan digunakan model analisis *PIECES Framework* yang merupakan suatu alat untuk menganalisis sistem informasi yang berbasis komputer, yang terdiri dari point-point penting yang dijadikan pedoman/acuan yang digunakan dalam menganalisis sistem tersebut. *PIECES Framework* menggunakan beberapa variabel penting dalam pengevaluasian sistem, yaitu *Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency*, dan *Service*.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait implementasi aplikasi SAKTI pada satuan kerja lingkup kementerian keuangan. Penelitian tersebut antara lain dilakukan oleh (Pambudi dan Adam (2016), Mukhtaromin (2018), Prasetyo (2019), Sutiono dan Taufiqurahman (2020), Nugroho dan Lestyowati (2020) dan Harnowo dkk (2021). Mengingat SAKTI sebagai aplikasi yang baru diterapkan pada seluruh satuan kerja kementerian/ lembaga vertikal pada tahun 2022 ini, penelitian ini masih relevan untuk dilakukan. Selain untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang berasal dari luar satuan kerja lingkup kementerian keuangan, pada penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas implementasi aplikasi SAKTI sebagai sistem pengelolaan anggaran pada satuan kerja tersebut.

## B. LANDASAN TEORI Kepuasan Pengguna

Kotler dan Keller (2016), memberikan sebuah definisi dalam bukunya *Marketing Management* bahwa kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang diperoleh dari membandingkan efektivitas atau manfaat produk yang dirasakan dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari

perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan. Tingkatan kepuasan digambarkan dalam tiga keadaan sebagai berikut :

1. Pengguna tidak puas, jika performa produk kurang dari harapan,
2. Pengguna merasa puas, jika performa produk sesuai harapan
3. Pengguna sangat puas atau senang, jika penampilan melebihi harapan

Indrasari (2019) menyebutkan bahwa menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* bahwa dalam mengukur kepuasan pengguna, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, diantaranya :

1. Sistem keluhan dan saran
2. *Ghost shopping*
3. *Lost customer analysis*
4. Survei kepuasan pengguna

### **Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)**

Di Indonesia, kementerian keuangan mewujudkan reformasi yang bersifat *e-government* tersebut dikasikan melalui proyek yang bernama *Government Financial Management and Revenue Administration Project* (GFMRAP). GFMRAP yang meliputi 4 bidang besar, yaitu Manajemen Keuangan Publik, Administrasi Pendapatan, Tata kelola dan Akuntabilitas, dan Tata kelola Proyek dan Implementasi. (Direktorat Jenderal Perbendaharaan, 2016)

Dalam bidang Manajemen Keuangan Publik, perubahan yang terbesar adalah dalam hal modernisasi anggaran dan perbendaharaan negara, yang diwujudkan dalam bentuk implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara yang selanjutnya disebut SPAN. SPAN adalah bagian dari *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS) yaitu Sistem Informasi 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.

Aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) yang pada dasarnya merupakan miniatur dari aplikasi SPAN, yang unsurnya juga meliputi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan anggaran, hingga pertanggungjawaban keuangan negara.

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan pengembangan dari Modul Manajemen Keuangan Satuan Kerja yang sebelumnya berada dalam SPAN yang bertujuan untuk meningkatkan manajemen keuangan di sisi satuan kerja dengan meningkatkan wujud konkret dari fungsi-fungsi pengelolaan keuangan Negara secara operasional. Aplikasi-aplikasi terkait pengelolaan keuangan negara yang sebelumnya dipersatukan menjadi satu aplikasi dengan basis data terintegrasi dengan keberadaan SAKTI. Tujuannya adalah menyederhanakan pengelolaan keuangan negara dalam penggunaannya sehingga duplikasi pekerjaan dapat dikurangi, pengulangan perekaman data pun lebih sedikit (Handoko, 2022)

### **Ruang Lingkup Aplikasi SAKTI**

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) mencakup seluruh proses pengelolaan keuangan negara pada satuan kerja dimulai dari proses Penganggaran, Pelaksanaan, sampai dengan Pelaporan. Masing-masing proses pengelolaan keuangan diperankan oleh modul-modul aplikasi sebagai berikut :

1. Modul Administrasi berfungsi untuk mengelola data referensi dan data user SAKTI.
2. Modul Penganggaran berfungsi untuk penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) sampai dengan penyusunan dokumen pelaksanaan anggaran termasuk didalamnya proses perencanaan penyerapan anggaran dan penerimaan/pendapatan dalam periode satu tahun anggaran.
3. Modul Komitmen berfungsi untuk pengelolaan aktivitas terkait pencatatan data supplier, kontrak, dan Berita Acara Serah Terima (BAST) dalam rangka pelaksanaan APBN untuk mendukung pengelolaan data

- pagu, perencanaan kas dan referensi dalam pelaksanaan pembayaran.
4. Modul Bendahara untuk penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara melalui bendahara.
  5. Modul Pembayaran berfungsi untuk pengajuan pembayaran atas beban APBN, pengesahan pendapatan dan belanja, dan pencatatan surat perintah pencairan dana.
  6. Modul Persediaan berfungsi untuk penatausahaan, pengakuntansian, dan pelaporan barang persediaan.
  7. Modul Aset Tetap berfungsi untuk penatausahaan, pengakuntansian dan pelaporan barang milik negara berupa aset tetap dan aset tak berwujud.
  8. Modul Piutang berfungsi untuk melakukan penatausahaan dan pengakuntansian piutang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
  9. Modul Akuntansi dan Pelaporan berfungsi untuk pengintegrasian data jurnal dari semua modul SAKTI dalam rangka penyusunan laporan keuangan.

Pengguna SAKTI terbagi menjadi dua yaitu administrator dan modul operasional (*operator, validator, approval*). Konsep operasional penggunaan modul didasarkan pada prinsip pembuat (*recording*), *checker* (pengujian), dan *signer* (menyetujui). Jadi secara umum dikenal sebagai empat peran utama: *Admin, Operator, Validator, Approver*.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa dan satuan kerja lain Kementerian Agama yang berada di kabupaten Sumbawa yaitu satuan kerja Madrasah Aliyah Negeri dan Madrasah Tsanawiyah Negeri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian survei, untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI yang dianalisis dengan kerangka PIECES dan efektivitas Implementasi aplikasi SAKTI.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2020) Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pengguna aplikasi SAKTI yang meliputi semua modul dengan 3 (tiga) wewenang yang berbeda yaitu operator, validator/ *checker* dan *approver* pada satuan kerja di lingkup kantor kementerian agama kabupaten Sumbawa. Berdasarkan data MonSAKTI populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 45 orang pengguna aplikasi SAKTI yang tersebar di 14 satuan kerja

Untuk menentukan banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel

N = jumlah skor seluruh responden

e = *margin of error* (pada penelitian ini sebesar 10%)

Sampel sebesar 31 orang pengguna aplikasi SAKTI dari populasi 45 orang yang di tentukan dengan teknik *probability sampling* yang dipilih secara random, dimana semua pengguna aplikasi SAKTI mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder uan penelitian.(Kristy dan Kusuma, 2018). Beberapa cara yang digunakan untuk mengumpulkan data

dalam penelitian ini adalah kuisisioner, observasi dan wawancara.

**Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah (Arikunto, 2020).

Dalam penelitian ini, instrument penelitian yang memuat enam domain PIECES diukur dengan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2003).

Tabel 1 : Skala Likert untuk tingkat kepuasan Pengguna

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Metode Analisis Data**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI digunakan persamaan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = rata-rata kepuasan

JSK = jumlah skor seluruh responden

JK = jumlah responden

Nilai kepuasan dibagi kedalam 5 predikat yaitu, sangat puas, puas, netral/ ragu-ragu, tidak puas, sangat tidak puas. Kategori predikat menggunakan interval kelas berdasarkan rumus berikut:

$$interval\ kelas = \frac{nilai\ tertinggi - nilai\ terendah}{jumlah\ predikat}$$

**Uji Validitas**

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana kevalidan instrumen melalui kuesioner yang disebar. Dalam penelitian ini, pengujian validitas instrumen dilakukan dengan terlebih dahulu menghitung nilai korelasi dengan rumus *Product Moment*. Setelah dilakukan uji korelasi dengan menggunakan SPSS 22, didapatkan hasil nilai *Pearson Correlation* dari setiap variable pada setiap domain PIECES (6 variabel) untuk kepuasan/ kinerja. Diketahui jumlah sampel (n) = 32 dan α= 5%, maka diketahui nilai r tabel adalah 0,349. Pada penelitian 28 item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung > r tabel.

**Uji Reliabilitas**

Reliabilitas suatu test menunjukkan pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi dari suatu data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas dan konsistensi internal diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen.

Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS pada penelitian ini diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,951 untuk 28 pernyataan yang diajukan dalam instrumen penelitian ini.

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN  
Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI**

**Domain Performance**

Hasil pengolahan data setiap variabel di domain *Performance* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI pada Domain *Performance*

Variabel <i>Performance</i>	SKALA LIKERT	Nilai	Predikat
-----------------------------	--------------	-------	----------

		5	4	3	2	1		Kepuasan
P1	Aplikasi SAKTI mudah diakses oleh pengguna.	26	5	0	1	0	4,75	Sangat Puas
P2	Aplikasi SAKTI dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relative singkat.	24	8	0	0	0	4,75	Sangat Puas
P3	Kinerja aplikasi SAKTI jika diakses secara bersamaan oleh pengguna tetap stabil.	18	8	6	0	0	4,38	Sangat Puas
P4	Aplikasi SAKTI dapat dengan cepat dalam merespon perintah pembatalan maupun permintaan terhadap suatu transaksi	20	11	0	1	0	4,56	Sangat Puas
P5	Jumlah data yang dapat diproses oleh SAKTI dalam satuan waktu sudah sesuai dengan yang diharapkan	22	10	0	0	0	4,69	Sangat Puas
P6	Total waktu yang dibutuhkan dalam pengolahan data sampai menghasilkan informasi dilakukan dengan cepat	23	8	1	0	0	4,69	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna pada variabel Performance didapatkan hasil akhir 4,64 dengan kategori SANGAT PUAS. Dapat kita simpulkan bahwa pada variabel *performance* memberikan hasil sangat memuaskan kepada pengguna, dan menunjukkan indikasi positif bahwa kinerja aplikasi SAKTI berperan sangat baik. Hal ini disebabkan karena aplikasi SAKTI dapat diakses di mana saja selama jaringan internet tersedia, dengan perangkat mana saja tanpa harus meng-*install* aplikasi SAKTI pada perangkat tersebut. Selain itu aplikasi SAKTI juga bisa dioperasikan dalam waktu relatif

singkat dan tetap stabil saat digunakan secara bersamaan dengan menggunakan akun atau user yang berbeda. Waktu yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan juga lebih cepat karena sistem data terpusat dimana konsolidasi data di setiap level dilakukan secara otomatis serta proses rekonsiliasi data antara 1 (satu) aplikasi dengan aplikasi lainnya dapat dilakukan secara *real time*.

#### Domain Information and Data

Hasil pengolahan data setiap variabel pada domain *Information and Data* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI pada Domain *Information and Data*

Variabel <i>Information and Data</i>		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat Kepuasan
		5	4	3	2	1		
I1	Data yang tersimpan dalam aplikasi SAKTI sesuai dengan data yang diinput ke dalam sistem.	26	5	0	1	0	4,75	Sangat Puas
I2	Aplikasi SAKTI tidak dapat menyimpan data yang tidak benar.	22	5	3	0	2	4,41	Sangat Puas
I3	Aplikasi SAKTI tidak dapat menyimpan data yang sama sehingga tidak menimbulkan duplikasi data	24	6	0	0	2	4,56	Sangat Puas
I4	Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SAKTI sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	22	8	0	2	0	4,56	Sangat Puas
I5	Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SAKTI mudah dipahami dan dipelajari.	22	10	0	0	0	4,69	Sangat Puas

Variabel <i>Information and Data</i>		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat
16	Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SAKTI dapat diandalkan dan dipercaya	25	6	1	0	0	4,75	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna pada variabel *Information* didapatkan hasil akhir 4,62. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 4,62 dikategorikan SANGAT PUAS. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *information and data* sangat baik, meskipun terdapat 2 responden yang menanggapi sangat tidak puas pernyataan terkait data tidak benar yang direkam dan kemungkinan terjadinya duplikasi data serta 2 responden yang menyatakan tidak puas terkait informasi

yang dihasilkan dan 1 responden yang menyatakan tidak puas terkait kesesuaian data yang direkam dan disajikan. Setelah dilakukan wawancara dan observasi terkait hal tersebut disebabkan adanya kemungkinan data yang salah dapat direkam, terjadinya duplikasi data saat dan ketidaksesuaian data yang diinput ke dalam aplikasi.

**Domain Economics**

Hasil pengolahan data setiap variabel pada domain *Economics* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI pada Domain Economics

Variabel <i>Economics</i>		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat Kepuasan
		5	4	3	2	1		
Ec1	Biaya yang dikeluarkan pengguna menjadi lebih ringan dibandingkan dengan pada saat menggunakan aplikasi yang sebelumnya ( <i>existing</i> )	25	5	0	1	1	4,63	Sangat Puas
Ec2	Terdapat perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan organisasi dengan adanya aplikasi SAKTI	24	7	1	0	0	4,72	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna pada variabel *economics* didapatkan hasil akhir 4,67. dengan kategori SANGAT PUAS. Hal ini disebabkan biaya yang dikeluarkan satuan kerja lebih sedikit dibandingkan aplikasi *existing*

**Domain Control and Security**

Hasil pengolahan data setiap variable pada domain *Control and Security* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI pada Domain *Control and Security*

Variabel <i>Control and Security</i>		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat Kepuasan
		5	4	3	2	1		
C1	Pengamanan pada aplikasi SAKTI sudah dapat menjaga data atau informasi dari berbagai bentuk kecurangan atau kejahatan.	25	7	0	0	0	4,78	Sangat Puas
C2	Terdapat pengontrolan terpusat dalam penggunaan data	27	5	0	0	0	4,84	Sangat Puas
C3	Sistem pengamanan pada aplikasi SAKTI sudah cukup baik	26	5	1	0	0	4,78	Sangat Puas
C4	Manajemen dalam memberikan otorisasi	25	6	1	0	0	4,75	Sangat



Variabel <i>Control and Security</i>		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat
	dan penentuan pengendalian akses terhadap penggunaan dan pengoperasian sistem sudah jelas							Puas
C5	Media penyimpanan aman dari perusakan atau kecelakaan	25	5	1	1	0	4,69	Sangat Puas
C6	Media penyimpanan dapat mengelola data dengan baik	26	4	1	1	0	4,72	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna pada variabel *Control and Security* didapatkan hasil akhir 4,76. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pengguna disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 4,76 dikategorikan SANGAT PUAS. Dari hasil ini dapat kita simpulkan bahwa penggunaan aplikasi SAKTI cukup aman dengan adanya pengontrolan terpusat dalam penggunaan data serta adanya otorisasi dan pengendalian akses terhadap penggunaan dan pengoperasian aplikasi dengan pemberian *user* dan *password* untuk masing-masing peran dan modul serta adanya *One Time Password* (OTP) yang dikirimkan langsung ke nomor

kontak pengguna untuk setiap persetujuan dan pengesahan setiap transaksi keuangan untuk menghindari penyalahgunaan dan kecurangan. Selain itu dari sisi keamanan data juga lebih baik dari aplikasi sebelumnya karena tidak terpengaruh oleh kerusakan *device* yang digunakan akibat pengrusakan atau kecelakaan. Hal ini disebabkan tidak perlu lagi dilakukan instalasi aplikasi dan *restore* data yang mungkin bisa berubah akibat *human error*.

#### **Domain Efficiency**

Hasil pengolahan data setiap variable pada domain *Efficiency* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI pada Domain *Efficiency*

Variabel <i>Efficiency</i>		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat Kepuasan
		5	4	3	2	1		
Ef1	Sistem aplikasi SAKTI yang digunakan sekarang lebih meringankan penggunaan baik dari segi biaya ataupun waktu	27	3	2	0	0	4,78	Sangat Puas
Ef2	Penggunaan SAKTI berperan dalam meningkatkan pelaksanaan pekerjaan organisasi	25	6	1	0	0	4,75	Sangat Puas
Ef3	Dalam mengoperasikan sistem pada kegiatan sehari-hari, dapat menghasilkan output yang sesuai dengan waktu dan material yang minimal	25	7	0	0	0	4,78	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna pada variable *Efficiency* didapatkan hasil akhir 4,77. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pengguna disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 4,77 dikategorikan SANGAT PUAS. Variable *Efficiency* berperan sangat baik terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI SAKTI. Dari segi efisien waktu dan biaya proses pelaporan lebih cepat karena

penggunaan single database, sehingga tidak perlu pengulangan perekaman / pengiriman data antar modul. Penggunaan SAKTI berperan dalam meningkatkan pelaksanaan pekerjaan instansi dengan menyajikan data realisasi anggaran secara realtime sehingga informasi yang dibutuhkan untuk percepatan pelaksanaan kegiatandan pengambilan keputusan, serta output yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan.

**Domain Service**

pada domain *Service* dapat dilihat pada tabel berikut :

Hasil pengolahan data setiap variable

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pengguna SAKTI pada Domain *Service*

Variabel Service		SKALA LIKERT					Nilai	Predikat Kepuasan
		5	4	3	2	1		
S1	Pihak pengembang aplikasi SAKTI (diwakili oleh DJPb atau KPPN) memberikan bantuan/ pembinaan kepada pengguna dalam penggunaannya.	26	6	0	0	0	4,81	Sangat Puas
S2	Aplikasi SAKTI mudah dipelajari dan dipahami	22	9	1	0	0	4,66	Sangat Puas
S3	Aplikasi SAKTI mudah digunakan	25	6	1			4,75	Sangat Puas
S4	SAKTI terkoordinasi dan terintegrasi dengan sistem yang lain	22	9	1	0	0	4,66	Sangat Puas
S5	SAKTI dapat memberikan kepuasan Anda sebagai pengguna yang membutuhkan informasi	23	8	1	0	0	4,69	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna pada variable *Service* didapatkan hasil akhir 4,71. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan pengguna disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 4,71 dikategorikan SANGAT PUAS. Hasil ini menunjukkan variable service pada kualitas pelayanan dinilai sangat puas oleh pengguna. Dari hasil kuisisioner dalam bentuk pertanyaan terbuka dan wawancara penulis kepada responden, pelayanan yang cepat dan mudah dipahami serta bimbingan dari pihak KPPN yang mewakili pihak pengembang dari kementerian keuangan, menjadi salah satu poin penting pengguna dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan SAKTI. Hal ini menunjukkan indikasi positif peran aplikasi SAKTI terhadap pelayanan

Dari 6 domain PIECES yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada penelitian ini, domain *Efficiency* dinilai oleh responden memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yaitu sebesar 4,77 dengan predikat sangat puas. Adapun domain yang dinilai paling rendah oleh responden walaupun masih dalam kategori sangat puas yaitu domain *Information and Data* dengan nilai kepuasan 4,62.

**Efektivitas Implementasi aplikasi SAKTI**

Kata efektif dalam kamus KBBI berarti ada pengaruhnya. Arti lainnya adalah dapat membuahkan hasil, efisien atau efektif.. Sondang P. Siagian (2001) berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang telah ditentukan sebelumnya secara sadar agar dapat menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diharapkan.

Dalam penelitian ini efektivitas implementasi SAKTI dalam pengelolaan keuangan negara didukung oleh beberapa hal :

1. Penerapan konsep *single database* yang dapat mengurangi duplikasi data dan mempercepat proses sinkronisasi data di setiap modul sehingga data yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan dapat diperoleh secara *realtime* dan transparan. Dalam penelitian ini terdapat 24 orang yang memberikan pernyataan yang senada dengan hal tersebut, 3 orang tidak memberikan pernyataan, dan 5 orang memberikan saran atas kendala yang mereka hadapi terkait data dan

- informasi yang dapat disajikan dari aplikasi.
2. Permasalahan kegagalan update versi aplikasi ataupun aplikasi *error* dapat dihindari karena satker tidak perlu melakukan pembaruan versi aplikasi secara manual setiap ada pembaharuan aplikasi ataupun referensinya. Perbaikan atau *maintenance* aplikasi dilakukan oleh tim pusat dan akan diperbaharui secara otomatis ke *website*. Dalam penelitian ini terdapat 20 orang yang memberikan pernyataan yang senada dengan hal tersebut, 2 orang tidak memberikan pernyataan, dan 3 orang memberikan saran terkait efisiensi.
  3. Keterlibatan dan peran aktif dari setiap pejabat perbendaharaan di satuan kerja dengan adanya pembagian wewenang atau peran memungkinkan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan anggaran secara langsung hingga ke level item sehingga efisiensi dan efektivitas penggunaan anggaran dapat dipantau setiap saat secara transparan. Dalam penelitian ini terdapat 27 orang yang memberikan pernyataan yang senada dengan hal tersebut, 4 orang tidak memberikan pernyataan, dan 8 orang memberikan saran terkait kontrol dan keamanan data.
  4. Pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan lebih mudah karena aplikasi dapat diakses dari perangkat mana saja baik komputer, laptop ataupun *handphone* walaupun dengan spesifikasi minimal selama jaringan internet tersedia. Sehingga ketepatan waktu penyelesaian aktivitas pengelolaan anggaran sesuai waktu yang ditetapkan bisa dilaksanakan. Dalam penelitian ini terdapat 20 orang yang memberikan pernyataan yang senada dengan hal tersebut, 4 orang tidak memberikan pernyataan, dan 8 orang memberikan saran atas kendala yang mereka hadapi terkait performa aplikasi.

Meskipun demikian terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh para pengguna SAKTI yang dirangkum dari pertanyaan terbuka dalam kuisisioner penelitian ini:

1. Ketersediaan jaringan internet di lokasi satker berada mempengaruhi proses pelaksanaan anggaran. Hal ini dianggap mempengaruhi domain *performance* dan domain *economics*. Di domain *performance* terpengaruh dalam hal kecepatan pengolahan data dan kestabilan penggunaan aplikasi. Adapun di domain *economics* dianggap menambah biaya yang diperlukan untuk menjamin ketersediaan dan kestabilan jaringan internet.
2. Pemahaman para pengguna terkait aplikasi SAKTI masih terbatas disebabkan implementasi di kantor kementerian Agama masih di tahun pertama sehingga adaptasi serta pendampingan masih diperlukan.
3. Dalam hal kontrol dan pengamanan data masih memungkinkan data yang tidak benar terekam, contohnya rincian data transaksi tanpa uraian sesuai RKA masih dapat direkam dan proses transaksinya, akibatnya perbedaan data realisasi anggaran yang terbaca pada aplikasi SAKTI yang digunakan satker berbeda dengan data yang terbaca pada aplikasi OMSPAN.

#### D. PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada seluruh domain PIECES adalah sangat puas dengan nilai 4,69, dengan sebaran pada domain *Performance* mendapatkan nilai 4,64 (Sangat Puas), *Information and Data* mendapatkan nilai 4,62 (Sangat Puas), *Economics* mendapatkan nilai 4,67 (Sangat Puas), *Control and Security* mendapatkan nilai 4,76 (Sangat Puas), *Efficiency* mendapatkan nilai 4,77 (Sangat Puas) dan *Service* mendapatkan nilai 4,71 (Sangat Puas).
2. Efektifitas aplikasi SAKTI dalam hal penggunaan data yang terpusat (*single database*) sehingga informasi dapat diperoleh secara *real time* dan transparan, lebih mudah digunakan (*user friendly*), referensi diperbaharui secara terpusat serta peran aktif semua pejabat pengelola anggaran

dengan adanya *user* dan *password* untuk masing-masing pengguna dan *One Time Password* (OTP).

#### DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2016). *Modul SAKTI*. Kementerian Keuangan RI.
- Eggers, W. D., & Bellman, J. (2015). *The Journey to Government's Digital Transformation*. Deloitte University Press.
- Handayani, F., Fauziah, S., Afandi, A., & Suwarno, C. A. (2021). SAKTI: Innovation on Digitizing State Financial Management Web-Based in Indonesia. *HUMANIS (HUMANITIES, Management and Science Proceedings)*, 2(1), 201–216.
- Handoko, B. L. (2022). Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Dalam Penerapan Good Governance. *Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB) Kementerian Keuangan RI*. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/kualatungkal/id/titian/sakti.html>
- Harnowo, S., Santoso, B., & Suryani, E. (2021). Determinan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Pendekatan Human-Organization-Technology (HOT) Fit Framework. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(3), 769. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i03.p19>
- Indonesia, K. A. R. (2020). KMA No. 633 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama, 151–159. [http://cpap.shahed.ac.ir/article\\_2866.html](http://cpap.shahed.ac.ir/article_2866.html)
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pertama). Unitomo Press. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016)., *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17. <https://doi.org/10.51804/tesj.v2i1.23.17-24>
- Mukhtaromin. (2018). Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 588–602.
- Nugroho, H. P., & Lestyowati, J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Aplikasi SAKTI dengan PIECES Framework. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 5(2). <https://doi.org/10.33105/itrev.v5i2.188>
- Pambudi, K. H., & Adam, H. (2016). 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 FEB Universitas Brawijaya*, 6(2).
- Prasetyo, D. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Atas Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan Lingkup Wilayah Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 8(1).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Bandung. Alfabeta
- Sutiono, & Taufiqurahman, T. R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Pada Satuan Kerja Di Lingkungan Kementerian Keuangan. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 47–60.