

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penggunaan sistem informasi dalam era revolusi industri 4.0 dalam aktivitas operasional organisasi baik di sektor privat maupun sektor publik memberikan dampak yang cukup positif. Seiring dengan pesatnya perkembangan organisasi, sistem informasi berkembang dengan sangat cepat sebagai upaya untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang semakin memerlukan efisiensi dan kecepatan dalam setiap interaksi. Penggunaan Sistem informasi sering kali dipilih sebagai sarana untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja dan meraih hasil yang lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Perkembangan pesat dalam pemanfaatan sistem informasi di sektor publik telah mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan perubahan signifikan dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, agar setiap kebijakan dan layanan yang diberikan dapat berjalan dengan lebih efektif, tepat sasaran, serta mampu memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan. Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang proses transformasi menuju *e-government*, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang baik akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini merupakan langkah awal yang diambil oleh pemerintah untuk menyelaraskan antara layanan publik dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang pesat dengan cara menerapkan layanan elektronik atau *e-government* yang tidak hanya bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi. *E-Government* berpotensi menciptakan hubungan yang baik antara masyarakat dengan pemerintah agar mampu berkomunikasi lebih baik, efisien, dan efektif, dalam konteks pelayan publik (Kusnadi & Ma'ruf, 2017). Penerapan *e-government* tertuang dalam bidang pengelolaan keuangan negara

dan diimplementasikan dalam bentuk *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS) di Indonesia.

*Integrated Financial Management Information System* (IFMIS) adalah sistem informasi pengelolaan yang terintegrasi serta terkomputersasi yang dirancang untuk mengelola keuangan negara secara efisien, efektif, dengan tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, serta transparansi dalam setiap aspek pengelolaan keuangan negara. IFMIS mencakup beberapa subsistem utama dalam siklus pengelolaan keuangan negara, mulai dari perencanaan anggaran, pelaksanaan anggaran, hingga audit, evaluasi hasil, dan kinerja anggaran. Penerapan IFMIS merupakan salah satu bentuk inovasi dan modernisasi pemerintah khususnya di perkembangan dunia teknologi bidang keuangan negara ([djpb.kemenkeu.go.id](http://djpb.kemenkeu.go.id)).

Pada mulanya, instansi pemerintah di Indonesia menggunakan berbagai macam aplikasi yang terpisah dalam tahapan pengelolaan dan pelaporan keuangan. Diantaranya modul aset tetap menggunakan Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN), modul persediaan instansi menggunakan aplikasi persediaan, dan Sistem Aplikasi Satker (SAS) digunakan untuk modul komitmen, modul bendahara, dan modul pembayaran. Modul pelaporan menggunakan aplikasi Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (SAKPA). Berdasarkan penelitian oleh Veronika (2022) dengan judul “Analisis Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Penata Usaha Anggaran Kantor Pertahanan Kota Pekanbaru” mengemukakan aplikasi-aplikasi tersebut dirasa kurang efektif karena pengoperasian sistemnya dilakukan secara terpisah dan sering kali mengakibatkan perbedaan data antara satu aplikasi dengan aplikasi lainnya, sehingga informasi yang diperoleh tidak dapat diandalkan. Selain itu, petugas dari satker harus datang ke KPPN untuk menyampaikan pengajuan pembayaran. Hal ini menghabiskan banyak waktu dan tidak efisien. Kemunculan aplikasi SAKTI mengubah seluruh tahapan penyusunan pelaporan keuangan bendahara menjadi lebih sederhana karena SAKTI mampu mengintegrasikan data dari komputer masing-masing operator secara online dan dapat diakses kapanpun.

Kementerian Keuangan secara terus menerus mengembangkan teknologi informasi yang telah disediakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan mempermudah proses pengelolaan keuangan negara. Salah satu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Keuangan sebagai upaya melakukan efisiensi dari banyaknya aplikasi yang ada adalah pengembangan aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Keberadaan SAKTI merupakan perwujudan dari amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a, d, dan o Undang-Undang tersebut, Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara berwenang menetapkan kebijakan dan pedoman pelaksanaan anggaran negara, menetapkan sistem penerimaan dan pengeluaran kas negara, dan menetapkan sistem akuntansi dan pelaporan keuangan negara.

Pengimplementasian SAKTI diawali dengan tahapan uji coba terbatas (Piloting) yang dilaksanakan sejak tahun 2015 pada lingkup Kantor Wilayah DJPB berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.05/2015 dengan tujuan untuk menguji kelayakan sistem sebelum diterapkan secara lebih luas. Setelah tahapan tersebut, SAKTI kemudian diterapkan secara full modul pada tahun 2022 pada seluruh Satker Kementerian Negara/Lembaga Lainnya yang berperan sebagai unit pengelola APBN sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021, dengan harapan dapat meningkatkan pengelolaan keuangan negara yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Sebagai salah satu komponen sistem keuangan nasional, SAKTI mengintegrasikan proses encanaan dan penganggaran, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban keuangan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) pada lembaga pemerintah. SAKTI didesain berbasis jaringan dan wajib dilaksanakan oleh semua institusi atas sembilan modul yang terintegrasi satu sama lain. Modul-modul tersebut meliputi Modul Administrasi, Modul Penganggaran, Modul Komitmen, Modul Bendahara, Modul Pembayaran, Modul Persediaan, Modul Aset Tetap, Modul Piutang, dan Modul Akuntansi dan Pelaporan.

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) yang dikembangkan oleh Ditjen Perbendaharaan merupakan solusi terpadu pengelolaan keuangan negara di tingkat Satuan Kerja. Sehingga pengelolaan keuangan negara diharapkan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. SAKTI merupakan aplikasi yang mengintegrasikan berbagai aplikasi Satker ke dalam satu aplikasi, sehingga pengguna atau user tidak perlu mengakses banyak aplikasi untuk mengelola keuangan. Sehingga pengelolaan keuangan lebih efektif dari segi waktu, tenaga, dan biaya.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 menyatakan Aplikasi SAKTI digunakan oleh seluruh instansi/satuan kerja pengelola dana yang bersumber dari APBN. Salah satu unit kerja yang diwajibkan adalah bidang pendidikan yang berada di bawah kewenangan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) yang menerima dana alokasi yang besar sesuai rancangan APBN tahun 2024. Dana tersebut dimaksudkan untuk digunakan sebagai pendanaan bidang pendidikan, salah satunya pendanaan pada program pendidikan tinggi. Oleh sebab itu, pendidikan tinggi wajib mengelola keuangan secara transparan maupun akuntabel. Sehingga diperlukan suatu sistem informasi yang unggul untuk mengelola pendanaan tersebut. Aplikasi SAKTI hadir menjadi wadah dalam pengelolaan pendanaan yang dimaksud. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanto (2024) yang menyimpulkan bahwa penerapan SAKTI di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan meningkatkan efisiensi pengelolaan anggaran dan mempercepat proses pelaporan.

Salah satu Direktorat di Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi (Kemendikti Saintek) adalah Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi. Kemendikti Saintek adalah Kementerian yang bertugas menyelenggarakan kebijakan di bidang Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. Pendidikan Tinggi Vokasi yang berada di wilayah Jawa Timur berjumlah 10 yaitu diantaranya Politeknik Negeri Jember, Politeknik Negeri Malang, Politeknik Negeri Banyuwangi, Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, Politeknik Negeri Madura, Politeknik Negeri Madiun, Akademi Komunitas Negeri Pacitan, Akademi Komunitas

Negeri Putra Sang Fajar Blitar, dan Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Otomotif dan Elektronika. Dari 7 Politeknik 4 diantaranya berstatus Badan Layanan Umum yaitu Politeknik Negeri Jember, Politeknik Negeri Malang, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya.

Satuan Kerja Badan Layanan Umum merupakan unit kerja yang dibentuk pemerintah sebagai upaya memberikan layanan bagi masyarakat dan memperoleh pendanaan dari pemerintah. Badan Layanan Umum bertujuan untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat guna memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan yang berlandaskan prinsip ekonomi dan efektivitas, serta menerapkan praktik bisnis yang sehat.

Dalam kaitannya dengan implementasi SAKTI, proses tersebut banyak memunculkan berbagai tantangan dan permasalahan yang perlu segera diatasi untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan penerapannya. Beberapa permasalahan yang ditemukan tidak hanya berkaitan dengan kualitas sistem, tetapi juga melibatkan faktor-faktor pendukung lainnya, seperti kemampuan server yang seringkali belum memadai untuk menangani volume data yang besar, serta kualitas jaringan yang terkadang kurang stabil, yang mengakibatkan terjadinya gangguan dalam penggunaan sistem, yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pengelolaan keuangan negara. Nasrudin (2020) menyatakan beberapa tantangan dihadapi oleh pengguna SAKTI, seperti fitur yang dinilai terlalu canggih sehingga terlihat sulit digunakan, gangguan sinyal internet, pelatihan teknis yang masih kurang baik dari segi kualitas dan kuantitas, serta kurangnya komunikasi yang intens antara operator dan admin di kantor pusat. Implementasi SAKTI sebagai suatu sistem informasi yang berskala nasional tentunya menghabiskan biaya, waktu, tenaga, dan pikiran yang sangat banyak sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna dan berpotensi mengalami kegagalan jika kendala-kendala yang dihadapi tidak segera dicarikan jalan keluar.

Berbagai perkembangan dalam penggunaan teknologi yang lebih terfokus pada infrastruktur dan jaringan diharapkan tetap memperhatikan peran krusial sumber daya manusia di satuan kerja Kementerian/Lembaga yang terlibat. Sumber daya manusia sangat penting dalam keberhasilan penerapan proyek teknologi informasi baru karena mereka adalah pengguna utama. Interaksi antara pengguna dan teknologi akan menghasilkan informasi yang dapat mempengaruhi bagaimana teknologi tersebut digunakan dan berkembang. Oleh karena itu, ada enam atribut penting yang dihasilkan dari hubungan antara pengguna dan teknologi yang bisa digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, yaitu Kinerja (*Performance*), Informasi (*Information*), Ekonomi (*Economics*), Kontrol (*Control*), Efisiensi (*Efficiency*), dan Layanan (*Service*).

Banyak penelitian telah dilakukan terhadap penggunaan teknologi atau sistem dan proses penerimaan. Berbagai metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kendala pengguna dan diterapkan untuk melihat kelemahan dan kekuatan pada sistem serta menganalisis kebutuhan sistem yang akan dikembangkan dengan menggunakan *PIECES Framework*. *PIECES Framework* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang mencakup 6 (enam) aspek utama yakni, *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, serta *Service*. Metode ini merupakan kerangka yang digunakan untuk mengklasifikasikan berbagai aspek yang terkait dengan pengelolaan sistem seperti *problem* (masalah), *opportunities* (peluang), dan *directives* (kendala) sehingga dapat mengidentifikasi secara rinci dan menyeluruh kelebihan serta kekurangan pada sistem dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai area-area yang perlu perbaikan atau pengembangan lebih lanjut, serta memberikan referensi yang berguna untuk merancang dan mengembangkan sistem selanjutnya (Whitten & Bentley, 2007:96). Salah satu kelemahan dalam penerapan metode *PIECES* hanya mengukur kinerja sistem informasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyani (2021) Menyatakan bahwa metode tersebut hanya efektif untuk menilai tingkat keberhasilan penerapan sistem. Untuk mengukur kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan pengguna sistem

informasi, dibutuhkan metode lain yang saling melengkapi (Kristy & Kusuma, 2018). Permasalahan metode PIECES dapat diatasi dengan mengkombinasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah metode analisis data untuk menggambarkan kinerja faktor-faktor aplikasi dibandingkan dengan penilaian pengguna terhadap kepentingan faktor-faktor SAKTI yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan kepentingan pengguna SAKTI (Mukhtaromin, 2018). Kombinasi antara Kerangka PIECES dan metode IPA digunakan dalam penelitian ini karena Kerangka PIECES dapat mengumpulkan data dari pengguna dalam format kuisisioner. Sebaliknya, metode IPA digunakan untuk menganalisis data kuisisioner dari pernyataan Kerangka PIECES sehingga dapat menghasilkan kuadran IPA.

Kelebihan metode IPA dibandingkan metode lainnya adalah kemampuannya untuk membantu organisasi mengambil tindakan yang cepat dan tepat dalam menangani ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, metode IPA terbukti efektif untuk mengukur kepuasan pengguna yang dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Lestyowati (2020) dengan mengadopsi model kesuksesan *PIECES Framework dan IPA*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan/ekspektasi seluruh variabel PIECES sangat penting, dan seluruh atribut PIECES mempunyai nilai gap negatif yang berarti nilai kepuasannya lebih rendah dari ekspektasinya. Banyak keadaan yang dihadapi responden sehingga menyebabkan ketidakpuasan, sebagai contoh pada saat *mereview* modul anggaran, waktu yang diperlukan untuk mengolah data terlalu lama, dan detail data bergeser. Penelitian yang dilakukan oleh Rohani & Yamin (2023) mengenai Tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada satuan kerja lingkup Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, dengan skor kepuasan mencapai 4,17 yang dikategorikan sangat puas. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi oleh responden, antara lain akses jaringan internet di wilayah unit usaha berada berpengaruh pada proses implementasi anggaran, dan pemahaman pengguna terkait SAKTI masih

terbatas, serta kendala dalam hal pengendalian dan keamanan data, yang berpotensi menyebabkan terjadinya pencatatan data yang salah atau tidak akurat, sehingga dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem tersebut. Penelitian Kusuma & Suyatno (2023) dalam penelitiannya mengenai rekomendasi perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode *PIECES Framework* menunjukkan hasil bahwa terdapat lima aspek yang mendapat nilai baik dan pada aspek *Control and Security* mendapatkan nilai 2,36 berkategori tidak baik. Hasil penelitian-penelitian di atas menunjukkan hasil yang tidak konsisten terhadap implementasi sistem informasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Pendidikan Tinggi Vokasi Unit Akuntansi Wilayah 7 Jawa Timur serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memerlukan perbaikan dalam SAKTI menggunakan metode PIECES dan IPA.

Berdasarkan tinjauan terhadap latar belakang permasalahan serta temuan dari penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Aplikasi SAKTI pada Pendidikan Tinggi Vokasi Unit Akuntansi Wilayah 7 Jawa Timur Menggunakan Metode PIECES dan IPA.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna Aplikasi SAKTI pada Pendidikan Tinggi Vokasi Unit Akuntansi Wilayah 7 Jawa Timur Menggunakan Metode PIECES?
2. Faktor-faktor apa saja dalam aplikasi SAKTI yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan analisis IPA?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan Aplikasi SAKTI pada Pendidikan Tinggi Vokasi Unit Akuntansi Wilayah 7 Jawa Timur Menggunakan Metode PIECES.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam aplikasi SAKTI yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan analisis IPA.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah, khususnya di pemerintah pusat, serta tingkat kepuasan pengguna Aplikasi SAKTI pada Pendidikan Tinggi Vokasi Unit Akuntansi Wilayah 7 Jawa Timur.

##### **2. Bagi Instansi Terkait**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu Kementerian Keuangan khususnya pada Pendidikan Tinggi Vokasi Unit Akuntansi Wilayah 7 Jawa Timur, sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi implementasi aplikasi SAKTI, yang pada akhirnya mendorong kepuasan pengguna, kinerja pegawai, serta pengelolaan keuangan negara yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

##### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan dasar perbandingan dengan penelitian-penelitian selanjutnya yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap modul-modul lain yang terdapat pada aplikasi SAKTI, dengan memperluas objek penelitian ke berbagai Kementerian/Lembaga lainnya. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat membantu mengidentifikasi serta memberikan solusi terhadap tantangan-tantangan tersebut, sehingga sistem dapat diterapkan dengan lebih efektif di berbagai sektor pemerintahan.