

ABSTRAK

Effendi, Nur. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik Dan Penggunaan Aplikasi Sakti Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C. (2) Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.

Kata Kunci: kualitas layanan pemerintah elektronik, penggunaan, kepuasan

Perkembangan teknologi memasuki era digital ditandai dengan revolusi industri 4.0, dimana hal tersebut telah merubah cara konvensional menjadi lebih pada pemanfaatan digitalisasi dan otomasi. Terjadinya revolusi juga telah merubah sebagian perusahaan maupun organisasi dari berbagai industri dan bidang beralih pada layanan berbasis elektronik yang menggunakan internet sebagai media pendukungnya. Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan layanan elektronik yang membantu Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam menjalankan fungsi dalam pengelolaan keuangan negara. SAKTI mengintegrasikan berbagai sistem aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan keuangan negara saat ini.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1). Apakah kualitas layanan pemerintah elektronik berpengaruh terhadap kepuasan Satuan Kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung? 2). Apakah penggunaan Aplikasi SAKTI berpengaruh terhadap kepuasan Satuan Kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung? 3) Apakah kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan Aplikasi SAKTI secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Satuan Kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung?

Penelitian ini dilakukan pada Satuan Kerja (Satker) yang keuangannya dikelola oleh Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro sebanyak 41 Satuan Kerja (Satker) menggunakan teknik Propotional Random Sampling. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Aplikasi SAKTI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa satuan kerja puas dengan sistem Aplikasi SAKTI yang digunakan organisasi saat ini dan mereka puas dengan peran pemerintah yang cepat mengambil langkah untuk KPPN agar transaksi organisasi berjalan lancar.