

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

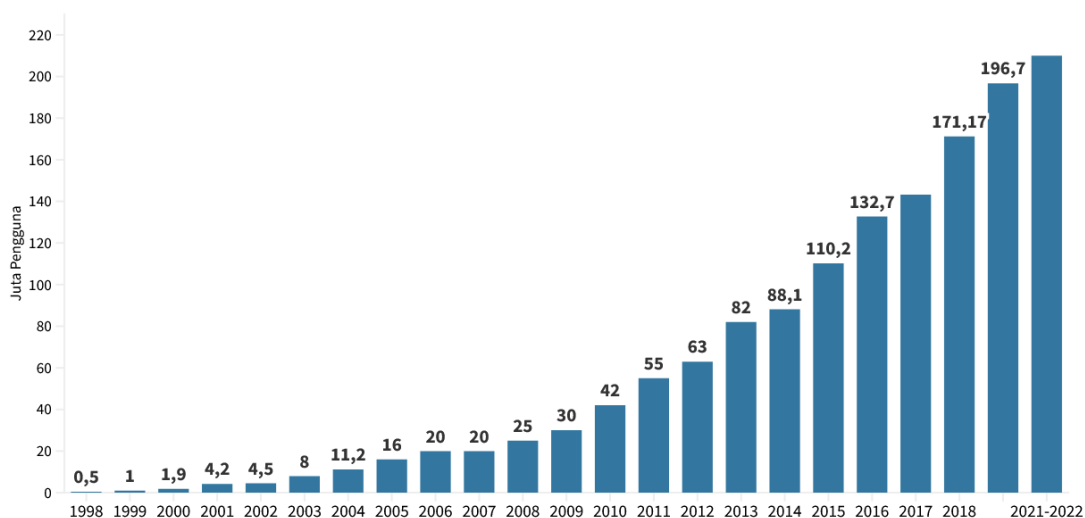
Kemajuan sistem berbasis teknologi telah membentuk sarana baru bagi organisasi untuk berkomunikasi dengan masyarakat (Raza *et al.*, 2020). Melalui inovasi ini, organisasi pada sektor publik menghadapi revolusi layanan publik yang sangat besar dalam penerapan sistem layanan elektronik. Selanjutnya, Butt *et al.*, (2019) menyatakan bahwa pengelolaan layanan publik dengan penerapan teknologi informasi merupakan fenomena yang muncul di negara berkembang, dan konsep *e-government* (pemerintah elektronik) telah menarik perhatian publik dalam dekade terakhir.

Layanan *e-government* merupakan layanan online yang terdiri dari interaksi digital antara masyarakat dengan pemerintah (C2G); pemerintah dan lembaga pemerintah (G2G); pemerintah dan masyarakat (G2C); pemerintah dan pegawai (G2E); pemerintah dan bisnis/perdagangan (G2B) (Butt *et al.*, 2019). Inovasi dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi telah membentuk media interaksi antara orang dan penyedia layanan. Selain itu, adanya inovasi tersebut telah memengaruhi semua jenis layanan organisasi pemerintah menjadi layanan elektronik.

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. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2017) menyebutkan bahwa persentase masyarakat Indonesia masih rendah dalam mengakses informasi publik rata-rata 15%, dibandingkan dengan pemanfaatan internet untuk gaya hidup yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini (Jenny, 2019).

Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), ada 210,03 juta pengguna internet di dalam negeri pada periode 2021-2022. Jumlah itu meningkat 6,78% dibandingkan pada periode sebelumnya yang

sebesar 196,7 juta orang. Hal itu pun membuat tingkat penetrasi internet di Indonesia menjadi sebesar 77,02%. Melihat usianya, tingkat penetrasi internet paling tinggi di kelompok usia 13-18 tahun, yakni 99,16%. Posisi kedua ditempat oleh kelompok usia 19-34 tahun dengan tingkat penetrasi sebesar 98,64%. Tingkat penetrasi internet di rentang usia 35-54 tahun sebesar 87,30%. Sedangkan, tingkat penetrasi internet di kelompok umur 5-12 tahun dan 55 tahun ke atas masing-masing sebesar 62,43% dan 51,73%. Berdasarkan tingkat pendapatannya, penduduk dengan pemasukan di atas Rp5 juta hingga Rp15 juta paling banyak yang mengakses internet. Tingkat penetrasinya tercatat sebesar 96,83%. Tingkat penetrasi internet di kelompok pendapatan lebih dari Rp15 juta sebesar 88,53%. Kemudian, persentasenya di kelompok dengan pendapatan lebih dari Rp1 juta hingga Rp5 juta sebesar 88,07%. Sementara, kelompok yang pemasukannya kurang dari Rp1 juta paling minim terpapar internet. Tingkat penetrasinya tercatat hanya sebesar 67,46%.



Gambar 1. Hasil Jumlah Pengguna Internet (1998-2022)

Hasil survei tentang pemanfaatan internet bidang layanan publik menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi harus didorong dengan melakukan inovasi. Oleh karena itu, ada beberapa layanan publik yang telah menggunakan berbagai aplikasi untuk mendukung kinerja organisasi menjadi lebih mudah untuk diakses masyarakat maupun organisasi lainnya. Meskipun demikian, sebelum terjadinya pandemi COVID-19 masih ditemukan organisasi yang melakukan pelayanan secara konvensional seperti Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) merupakan salah satu perwujudan dari program reformasi birokrasi di Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) adalah etalase pelayanan publik yang dimiliki, dengan tugas melaksanakan pencairan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), administrasi penerimaan setoran penerimaan negara, penyusunan laporan keuangan pemerintah pusat, serta memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan fungsi perbendaharaan negara.

Pandemi COVID-19 tidak hanya berdampak pada sektor kesehatan, melainkan banyak sektor yang turut mengalami dampak tersebut sehingga melumpuhkan sejumlah aktivitas organisasi. Salah satu dari sektor tersebut adalah sektor pelaksanaan anggaran dalam hal mekanisme pencairan anggaran yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Mekanisme pelaksanaan pencairan dana di KPPN mengalami perubahan dengan adanya regulasi dalam pelaksanaan anggaran yang mengalami simplifikasi dan/atau relaksasi yang bertujuan untuk memperlancar proses pelaksanaan anggaran di tengah pandemi.

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. SAKTI memiliki berbagai fungsi dalam pengelolaan keuangan negara, mulai dari tahap penyusunan sampai dengan pertanggungjawaban, mulai tingkat satuan kerja hingga Kementerian Negara/Lembaga (K/L), dilaksanakan dalam satu sistem.

SAKTI mengusung konsep basis data tunggal (*single database*) untuk meningkatkan integritas data sehingga informasi transaksi yang disajikan terjaga akurasi dan keandalannya. Penggunaan basis data tunggal untuk seluruh tingkatan organisasi (satker hingga K/L) memfasilitasi konsolidasi data secara lebih cepat. Dengan SAKTI yang berbasis web, satuan kerja dapat mengakses berbagai layanan perbendaharaan yang disediakan unit vertikal DJPb di daerah (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara/KPPN dan Kanwil) dengan lebih mudah dan cepat. Dengan teknologi dan beragam fitur yang dimiliki, SAKTI diharapkan dapat terus dikembangkan seiring dengan perubahan regulasi dan

kebutuhan stakeholders, yang pada akhirnya dapat mewujudkan tata kelola keuangan negara yang tertib, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan Surat Kepala KPPN Metro nomor S-303/KPN.0802/2022, pada tanggal 28-30 Juni 2022 KPPN Metro telah melaksanakan survei Kepuasan Layanan KPPN secara online kepada 41 responden dari 46 Instansi yang dilayani oleh KPPN Metro pada Tahun 2022. Dari survei dimaksud diperoleh hasil yang menunjukkan kepuasan terendah sebagai berikut:

1. Situs/aplikasi dapat diakses sering mengalami gangguan.
2. Layanan operasional yang disediakan belum memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
3. Layanan belum dijalankan sesuai dengan waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
4. Informasi pada situs/aplikasi belum diperbarui secara berkala.

Adapun data pendukung dari hasil survei tersebut akan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Survei KPPN Metro (28-30 Juni 2022)

Gap Terbesar antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan Terendah
a. Informasi pada situs/aplikasi akurat (-0,07)	a. Situs/aplikasi dapat diakses dengan lancar (jarang mengalami gangguan) (4,56)
b. Informasi pada situs/aplikasi diperbarui secara berkala (-0,07)	b. Layanan memiliki waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (4,61)
c. Situs/aplikasi dapat diakses dengan lancar (jarang mengalami gangguan)(-0,07)	c. Layanan telah dijalankan sesuai waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (4,63)
d. Layanan memiliki waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (-0,05)	

Sumber : KPPN Metro (2022)

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik masih belum dapat berjalan maksimal sesuai dengan diharapkan oleh Satuan Kerja. Di sisi lain, kualitas layanan pemerintah elektronik sangat berkaitan dengan keberhasilan pemerintah dalam penerapan teknologi informasi dalam organisasi

maupun antar organisasi. Bokhari (2005) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan komponen penting sebagai solusi untuk menghadapi berbagai tantangan yang terjadi pada organisasi.

Pengembangan sistem informasi yang sukses dan berhasil akan terjadi apabila sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan/sasaran organisasi (yang dalam dirinya sendiri multifaset, dan parsial). Pada saat yang sama, berbagai faktor dapat mempengaruhi sistem selama pengembangan dan implementasinya. Sebagai hasil dari faktor-faktor ini, evaluasi suatu sistem dalam hal “keberhasilannya” adalah fenomena yang kompleks secara inheren. Meskipun demikian, dilihat dari hasil survei menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SAKTI masih memiliki kendala yang dihadapi oleh Satuan Kerja sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan yang rendah.

Kecenderungan untuk mendefinisikan keberhasilan dalam hal tanggapan pengguna terhadap sistem informasi dapat dimengerti, karena pengguna adalah penyedia komentar yang langsung, jelas, dan sering vokal pada sistem informasi yang mereka gunakan. Dengan demikian, ukuran keberhasilan sistem informasi yang paling umum digunakan adalah “penggunaan sistem” dan “kepuasan pengguna”, meskipun jarang keduanya digunakan secara bersamaan untuk mengevaluasi sistem yang sama. Namun berbagai penelitian telah mencoba untuk mengeksplorasi hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, tetapi temuan tentang hubungan ini beragam. Beberapa penelitian menunjukkan korelasi nol atau negatif sementara yang lain menemukan korelasi positif antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna (Bokhari, 2005).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik dan Penggunaan Aplikasi SAKTI Terhadap Kepuasan Satuan Kerja lingkup mitra kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi pada KPPN Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung terkait dengan hasil survei dengan penilaian kepuasan terendah. Hal ini

berkaitan dengan kualitas layanan pemerintah elektronik maupun penggunaan aplikasi SAKTI. Beberapa faktor yang terkait yaitu 1) Situs/aplikasi dapat diakses sering mengalami gangguan, 2) Layanan operasional yang disediakan belum memenuhi kebutuhan pengguna layanan, 3) Layanan belum dijalankan sesuai dengan waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, dan 4) Informasi pada situs/aplikasi belum diperbarui secara berkala. Dari uraian yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah pada riset ini dibuat dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

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?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, adapun tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pemerintah elektronik terhadap kepuasan Satuan Kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan Aplikasi SAKTI terhadap kepuasan Satuan Kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan Aplikasi SAKTI secara bersama-sama terhadap Kepuasan Satuan Kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan maupun literatur bagi peneliti berikutnya terkait dengan pemasaran relasional yang diterapkan pada sektor publik non-profit.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang layanan pemerintah elektronik yang dievaluasi oleh satuan kerja kepada pemerintah agar dapat meningkatkan kualitas sistem pada aplikasi SAKTI.