

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan pelimpahan tugas dari KPPN Malang dan KPPN Kediri, yang bertanggungjawab kepada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Lokasinya beralamat di Jalan Garum KM. 4 Blitar.²

KPPN Blitar adalah KPPN Tipe A1 yang wilayah kerjanya terdiri atas Kabupaten Blitar, Kota Blitar dan Kabupaten Tulungagung. Sebagai KPPN Tipe A1, KPPN Blitar mempunyai 3 (tiga) tugas, yaitu melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan bendahara umum negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, dan penatausahaan penerima dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. KPPN termasuk instansi pemerintah yang menggunakan sistem kerja berbasis online. Kemajuan teknologi yang terus berkembang pesat membuat Kementerian Keuangan mengambil kebijakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap Satuan Kerja (SatKer) di KPPN.

² <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2016/262~PMK.01~2016Per.pdf> .

Tabel 1. 1
Penggolongan Pegawai KPPN Blitar

Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin		Jumlah
Laki-laki		15 Orang
Perempuan		7 Orang
Jumlah		22 Orang
Pegawai Berdasarkan Kepangkatan		
Pangkat	Gol	Jumlah
Pengatur Tingkat I	II/d	2 Orang
Penata Muda	III/a	4 Orang
Penata Muda Tingkat I	III/b	10 Orang
Penata Tingkat I	III/d	5 Orang
Pembina Tingkat I	IV/b	1 Orang
Jumlah		22 Orang
Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian		
Status Kepegawaian		Jumlah
PNS		22 Orang
Jumlah		22 Orang
Pegawai Berdasarkan Eselon		
Eselon		Jumlah
III.A		1 Orang
IV.A		5 Orang
Pelaksana		16 Orang
Jumlah		22 Orang
Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan		
Pendidikan		Jumlah
Sekolah Menengah Atas		7 Orang
Diploma I		3 Orang
Diploma III		2 Orang
Strata I/Sarjana		8 Orang
Diploma IV		1 Orang
Strata II/Magister		1 Orang
Jumlah		22 Orang

Sumber : Diolah oleh peneliti, tahun 2020.

Sistem kerja berbasis internet ini membantu banyak terutama terkait sistem informasi yang terintegrasi dengan baik, yang mana sistem informasi yang

terintegrasi dibangun atau dirancang untuk mengatasi sekaligus membantu melaksanakan kinerja ke arah yang lebih baik. Pekerjaan atau aktivitas yang berhubungan dengan teknologi informasi berbasis online akan lebih mudah dengan memanfaatkan sistem kerja yang efektif dan efisien.

Sistem informasi yang digunakan kemenkeu berbentuk Aplikasi. Aplikasi adalah suatu kelompok file (*form, class, report*) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait. Aplikasi yang dibuat oleh kemenkeu yaitu aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dan *Online Monitoring* Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OM-SPAN). SAKTI adalah aplikasi yang mengintegrasikan dari berbagai aplikasi yang telah digunakan oleh satuan kerja (Satker). Sedangkan OM-SPAN adalah aplikasi berbasis WEB yang dapat diakses melalui jaringan internet yang digunakan untuk melakukan *monitoring* transaksi SPAN dan menyajikan *reporting* sesuai kebutuhan.

Konsep aplikasi OM-SPAN memindahkan data dari *server* SPAN sesuai kebutuhan, penarikan data bersifat tambahan baik dilakukan menjalankan *batch* dalam setiap jam maupun *batch* pada akhir hari. Dengan menggunakan aplikasi ini user pada KPPN / Satker tidak perlu melakukan akses langsung ke sistem SPAN yang dapat menggunakan computer lain/*mobile device*. Aplikasi ini dikembangkan secara inhouse oleh Tim pada Direktorat DTP, sehingga jika dibutuhkan pengembangan kedepannya dapat dilakukan secara cepat.

Penggunaan aplikasi SAKTI dan OM-SPAN yang selanjutnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Aplikasi sistem yang berbasis internet menyebabkan beberapa pengguna kesulitan dalam memahami cara mengakses aplikasi tersebut,

karena adanya beragam pengguna seperti disebabkan faktor usia maupun kesulitan memahami dalam penerapan aplikasi sistem. Kurang fahamnya penggunaan aplikasi dapat mempengaruhi pelayanan pegawai kepada Satker ataupun sebaliknya. Adapun faktor usia, keterlambatan dalam pengoperasian atau pemahaman cara penggunaan aplikasi dapat mempengaruhi dan menghambat kinerja dalam lembaga atau instansi tersebut. Apabila seluruh pegawai dan Satker memahami dengan benar cara penggunaan aplikasi, maka kemungkinan resiko terhambatnya dalam proses kinerja akan kecil. Sehingga, lembaga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diperoleh.

Setiap lembaga dalam menjalankan prosedur kinerja bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Satuan Kerja (Satker). Lembaga juga akan selalu berusaha agar pelayanan yang diberikan terus meningkatna kualitas baik. Bila suatu lembaga tidak memberikan pelayanan yang baik, lembaga tidak dapat memenuhi tujuan lainnya yaitu menumbuhkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan, menciptakan kepuasan satker dan menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari satker. Menumbuhkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan akan memperlancar proses kinerja. Menciptakan kepuasan satker, dengan ini dapat menekan anggapan-anggapan pelayanan yang tidak baik. Menghindari tuntutan-tuntutan dari satker, dengan adanya kualitas yang baik maka pekerjaan akan lebih ringan dan tidak ada pekerjaan yang terulang karena suatu kesalahan.

Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan. Dapat juga diartikan sebagai persepsi

pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Untuk menjamin agar lembaga mampu menghasilkan layanan yang berkualitas, maka lembaga harus mempersiapkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Kep-222/PB/2012 tentang Standart Pelayanan Minimum Kantor Vertikal DJPb, tujuan dilakukannya survey eksternal adalah untuk mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala, sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dan langkah perbaikan pelayanan di masa yang akan datang, serta sebagai acuan dalam memperbaiki layanan yang akan diberikan.

Gambar 1. 1
Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan KPPN Blitar



Gambar 1.1 dilakukan pada Bulan Mei dan Juni 2020 dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada satuan kerja KPPN Blitar. Jumlah responden 86 satuan kerja yang terdiri dari Operator, Bendahara dan Pengantar SPM. Metode

penyebaran kuesioner melalui *google drive*. Indeks Survei antara 1 sampai 5 dengan skala pernyataan : 1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas.

Ada Tiga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu (1) Profesionalisme, kecocokan antara kemampuan yang dimiliki dengan oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur atau pegawai dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Apabila lembaga berupaya untuk memberikan pelayanan secara prima, maka lembaga tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai. (2) Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. (3) Ketanggapan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan atau pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Peningkatan produktifitas organisasi yang dibantu dengan berkembangnya teknologi komputer diharapkan dapat menunjang proses pembuatan keputusan dan penyelesaian pekerjaan secara cepat, akurat, efisien dan efektif. Pelaksanaan *Online Monitoring Sistem Perbendahraan dan Anggaran Negara (OM-SPAN)* ini diatur berdasarkan Peraturan Nomor PER-41/PB/2014³ tentang Penggunaan Aplikasi *Online Monitoring Sistem Perbendahraan dan Anggaran Negara (OM-SPAN)*. Sedangkan SAKTI dibangun guna mendukung prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang tertib, efektif, efisien, ekonomis, transparan,

³ <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/sjdih/index.php?page=25&kat=&p=5&h=&t=>

akuntabel, terintegrasi dan berbasis kinerja. Beberapa fenomena yang telah ditemukan di KPPN Blitar dalam penggunaan sistem informasi layanan publik yang bersangkutan masih ditemukan ketidakpuasan dengan penggunaan sistem informasi yang telah diselenggarakan oleh instansi tersebut. Berdasarkan maksud dan tujuan digunakannya kedua aplikasi tersebut, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui keefektifitasan penerapan aplikasi *Online Monitoring* Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OM-SPAN) dan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan cakupan yang dapat muncul di dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah yang muncul pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yaitu

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diteliti adalah :

1. Apakah Aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar?
2. Apakah Aplikasi *Online Monitoring* Sistem Perbendaharaan Dan Anggaran Negara mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar?

3. Apakah Aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan *Online Monitoring* Sistem Perbendaharaan Dan Anggaran Negara berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar?

D. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar.
2. Untuk mengetahui apakah aplikasi Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar.
3. Untuk mengetahui apakah aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan *Online Monitoring* Sistem Perbendaharaan Dan Anggaran Negara berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh aplikasi sistem dan *online monitoring* sistem perbendaharaan dan anggaran negara suatu instansi serta sebagai bahan literature bagi civita akademika Institut Agama Islam Negeri Tulungagung maupun institusi pendidikan yang lain.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademik

Menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam pemasaran khususnya tentang aplikasi Sistem Akuntansi Keuangan Tingkat Instansi dan *online monitoring* sistem perbendaharaan dan anggaran negara. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang berguna untuk dijadikan acuan civitas akademika Institute Agama Islam Negeri Tulungagung.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penggunaan sistem, yang harus ditingkatkan terkait aplikasi sistem dan *online monitoring* sistem perbendaharaan dan anggaran negara.

c. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang telah diperoleh dengan penerapannya dalam praktek.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi, proses input data dilakukan oleh staf front office, membuat *reporting data* dalam bentuk dokumen yang disesuaikan baik data status dari kondisi data yang ada, aplikasi SAKTI dan OM-SPAN ini bersifat *localhost*, dan aplikasi ini hanya dapat di gunakan atau berjalan jika tersambung dengan jaringan internet.

2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian pada sistem aplikasi SAKTI dan OM-SPAN pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara selama satu tahun terakhir, yaitu tahun 2019.

G. Penegasan Istilah

Berkaitan dengan “Pengaruh Aplikasi Sistem dan *Online Monitoring* sistem perbendaharaan dan Anggaran Negara terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar” diperlukan penjelasan lebih lanjut. Hal ini untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan, sehingga perlu diuraikan terlebih dahulu tentang istilah dalam judul skripsi ini sebagai berikut :

1. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN)

SAKTI digunakan oleh instansi vertikal kementerian keuangan yaitu KPPN. SAKTI merupakan integrasi dari berbagai aplikasi yang telah digunakan oleh satuan kerja (Satker). Selain integrasi aplikasi SAKTI juga dirancang berdasarkan proses bisnis SPAN yang baru.⁴ SAKTI juga digunakan sebagai sarana bagi satker dalam mendukung implementasi SPAN untuk melakukan pengelolaan keuangan yang meliputi tahap perencanaan hingga pertanggungjawaban anggaran.⁵

2. *Online-Monitoring* Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OM-SPAN)

OM-SPAN (*Online-Monitoring* SPAN) merupakan aplikasi berbasis WEB yang dapat diakses melalui jaringan Internet dan Internet yang digunakan untuk melakukan *monitoring* transaksi SPAN dan menyajikan reporting sesuai kebutuhan.⁶

H. Sistematika Skripsi

Sistematika skripsi merupakan bantuan yang dapat digunakan oleh pembaca untuk mempermudah mengetahui urutan-urutan sistematika isi dari skripsi. Sistematika skripsi ini dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dijelaskan sebagai berikut :

⁴<http://djp.kemenkeu.go.id/kppn/majene/id/data-publikasi/berita-terbaru/2813-apa-itu-sakti.html> di akses pada tanggal 20-12-2020 pukul 19.50 WIB

⁵ <http://kppnmetro.org/memahami-sakti/> diakses pada tanggal 20-12-2020 pukul 20.40 WIB

⁶ <http://kppnmetro.org/permintaan-user-om-span/> diakses pada tanggal 03-09-2020 pukul 11.48 WIB

Bagian awal, terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Bagian Utama merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari enam bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab.

Bab I Pendahuluan yang memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Di dalam bab ini didalamnya menyajikan beberapa unsur yang terdiri dari : Latar Belakang, Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah dan Sistematika Skripsi.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan teori dan konsep yang berisi pembahasan mengenai pengaruh aplikasi sistem dan *online monitoring* sistem perbendaharaan dan anggaran Negara terhadap kualitas pelayanan di kantor pelayanan perbendaharaan Negara, Kajian Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini terdiri dari Pendekatan dan Jenis Penelitian ; Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian; Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya; Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian; serta Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisi pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang dikemukakan pada hasil penelitian.

Bab VI Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian akhir yang merukan bagian akhir dalam skripsi yang berisi uraian daftar pusaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.