

DESENTRALISASI PERAN HAI DJPB DALAM MENGAWAL IMPLEMENTASI SAKTI KE SELURUH SATUAN KERJA, PERLU ATAU TIDAK?

Eko Supristiowadi, Prikas

Kanwil DJPb Provinsi Kepulauan Riau, Kanwil DJPb Provinsi Kepulauan Riau

Abstract

The SAKTI application, which has begun to be implemented in all satkers, requires extra supervision, especially regarding the problems faced by the satker in using SAKTI. Seeing that the number of satkers is so large that simultaneously using the SAKTI application, of course it is necessary to know the ability of the haiDJPb team in accepting all questions/problems submitted, by knowing the ability of the haiDJPb team in managing incoming tickets, it can then be known whether or not there is a need for decentralization of haiDJPb services. The analytical method used in this study is predictive analysis to determine the trend of the number of tickets to DJPb in the coming years. Based on the prediction trend analysis, it is known that in the future the number of haiDJPb tickets will increase and additional roles from the entire haiDJPb team, including layer 3 haiDJPb, are CSOs. However, because the analysis carried out is only simple, it is necessary in the next research that the prediction analysis is carried out accompanied by additional algorithms such as naive Bayes, logistic regression, and other predictive analysis algorithms, so that it can really be known whether the current haiDJPb team can overseeing the implementation of SAKTI in the years to come.

Abstrak

Aplikasi SAKTI yang sudah mulai diimplementasikan ke seluruh satker, memerlukan pengawasan yang ekstra, khususnya terkait dengan permasalahan yang dihadapi satker dalam menggunakan SAKTI. Melihat bahwa jumlah satker yang begitu besar yang secara serentak menggunakan aplikasi SAKTI, tentu saja perlu diketahui kemampuan tim haiDJPb dalam menerima seluruh pertanyaan/permasalahan yang disampaikan, dengan diketahuinya kemampuan tim haiDJPb dalam mengelola tiket yang masuk, maka kemudian dapat diketahui perlu tidaknya desentralisasi layanan haiDJPb. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis prediksi untuk mengetahui tren jumlah tiket hai DJPb di tahun-tahun mendatang. Berdasarkan analisis tren prediksi yang dilakukan diketahui bahwa semakin kedepan jumlah tiket haiDJPb akan semakin meningkat dan diperlukan adanya tambahan peran dari seluruh tim haiDJPb termasuk layer 3 haiDJPb yaitu CSO. Namun demikian, dikarenakan analisis yang dilakukan hanya bersifat sederhana, perlu kiranya di penelitian berikutnya analisis prediksi yang dilakukan disertai dengan algoritma tambahan seperti naive bayes, logistic regression, dan algoritma analisis prediksi lainnya, sehingga benar-benar dapat diketahui apakah tim haiDJPb yang saat ini dapat mengawal implementasi SAKTI di tahun-tahun mendatang.

Kata Kunci: analisis prediksi, desentralisasi, CSO, SAKTI

PENDAHULUAN

Aplikasi SAKTI mulai diimplementasikan ke seluruh satuan kerja (satker) vertikal di seluruh Indonesia sejak tahun 2018. Pengimplementasian SAKTI tersebut dikenal dengan fase Piloting Tahap IIIC, yang melibatkan seluruh satker vertikal di lingkup Kementerian Keuangan.

Melihat bahwa aplikasi SAKTI merupakan sistem informasi baru yang akan diimplementasikan kepada seluruh satker, tentu dukungan layanan pada saat SAKTI diimplementasikan akan menjadi faktor yang sangat penting.

Menurut teori HOT-Fit yang dikemukakan oleh Yusof et al. (2006) di konferensi Internasional Hawaii Sciences System ke-39, yang kemudian dikutip oleh Andika Bayu Saputra (2016) pada Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan Vol. 19 No.3 Februari 2016: 135-148, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi, yang antara lain adalah *user satisfaction* dan *service quality*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andika Bayu Saputra (2016), diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Menurutnya, kepuasan pengguna disebabkan karena layanan vendor yang cepat saat dibutuhkan, vendor memberikan jaminan kualitas dan layanan terhadap penggunaan sistem informasi (SIRMS) serta mampu menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul dalam penggunaan sistem informasi (SIRMS).

Ditjen Perbendaharaan selaku "vendor" yang bertanggungjawab atas pengembangan dan

pengimplementasian SAKTI, memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh kebutuhan dan permasalahan pengguna pada saat SAKTI diimplementasikan dapat terjawab secara cepat dan tepat.

HaiDJPb sebagai layanan pengguna terintegrasi yang berdiri sejak Tahun 2016 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor KEP-428/PB/2016 tentang Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN, memiliki ruang lingkup layanan yang salah satunya adalah help desk, yaitu penerimaan permasalahan, permintaan informasi, atau perubahan layanan yang berasal dari pengguna di bidang perbendaharaan. Dengan salah satu ruang lingkup tersebut, haiDJPb diharapkan dapat menjawab seluruh permasalahan dan pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna, termasuk di dalam nya adalah pengguna aplikasi SAKTI.

Sejak beroperasinya haiDJPb pada tahun 2016 hingga akhir tahun 2021, terdapat tren peningkatan jumlah permasalahan atau pertanyaan yang disampaikan pengguna melalui penyampaian tiket haiDJPb. Peningkatan jumlah tiket haiDJPb teridentifikasi seiring dengan adanya pengimplementasian SAKTI ke seluruh satker yang dimulai sejak akhir tahun 2018.

Melihat bahwa proses pengimplementasian SAKTI ke seluruh satker di seluruh Kementerian Lembaga yang berjumlah ± 19.652 satker (Dit. SITP, 2022) telah dimulai pada akhir tahun 2021 dan akan terus dilakukan hingga setidaknya stabil 2 tahun pasca pengimplementasian di tahun pertama, seperti halnya yang terjadi pada saat pelaksanaan Piloting SAKTI Tahap IIIC

yang pada saat itu satker yang terlibat hanya berjumlah \pm 530 satker (Dit. SITP, 2022), sudah selayaknya dilakukan analisis terkait dengan kemampuan haiDJPb dalam menerima permasalahan/pertanyaan yang nantinya akan disampaikan oleh satker peserta implementasi SAKTI pada tahun 2021 yang berjumlah \pm 19.652 satker.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka pada penelitian kali ini pertanyaan penelitian yang perlu dijawab adalah, **“Desentralisasi Layanan haiDJPb dalam Mengawal Implementasi SAKTI ke Seluruh Satuan Kerja, Perlu atau Tidak?”**

TINJAUAN LITERATUR

1. Aplikasi SAKTI (SAKTI)
SAKTI adalah aplikasi yang dikembangkan untuk mengintegrasikan seluruh aplikasi satker. SAKTI akan digunakan oleh Kementerian Lembaga dari Level Satker, Wilayah, Eselon I, dan Kementerian. SAKTI menerapkan konsep single database yang melingkupi satu siklus anggaran mulai dari Penganggaran, Pelaksanaan, sampai dengan Pertanggungjawaban. SAKTI dibangun untuk dapat ber-interface dengan SPAN pada tiap tahap siklus anggaran.
2. haiDJPb
haiDJPb yang merupakan Layanan Pengguna Terintegrasi haiDJPb adalah layanan penerimaan dan penyampaian informasi serta penerimaan permasalahan di bidang perbendaharaan dari dan/atau kepada pengguna layanan melalui saluran komunikasi yang terintegrasi dengan direktorat teknis pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Seluruh permasalahan atau pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan Ditjen Perbendaharaan disebut sebagai tiket haiDJPb.
3. Piloting SAKTI Tahap IIIC
Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-962//KMK.05/2017 tanggal 27 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Piloting SAKTI Lingkup Kementerian Keuangan, Piloting SAKTI ke seluruh satker di lingkup Kementerian Keuangan dilakukan. Piloting yang dilakukan tersebut dinamakan sebagai Piloting SAKTI Tahap IIIC.
4. Kualitas Layanan
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andika Bayu Prasetya (2016), bahwa variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan Sistem Informasi yang dalam penelitiannya adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah dari sisi variabel teknologi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Kualitas layanan berarti berbicara mengenai seberapa tergantungnya pelanggan dalam hal ini responden penelitian terhadap vendor karena dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi, sehingga berkurangnya permasalahan responden untuk menggunakan sistem yang diimplementasikan.
5. Desentralisasi TIK
Menurut Rob Addy (2007), Pendekatan umum lainnya untuk menyelaraskan TIK dengan bisnis adalah desentralisasi fungsi TIK dan menanamkan tim TIK kecil pada unit bisnis lokal. Pendekatan seperti itu

didasarkan pada premis bahwa kedekatan fisik yang dekat akan menumbuhkan hubungan kerja yang lebih dekat dan akan meningkatkan kerjasama di semua pihak.

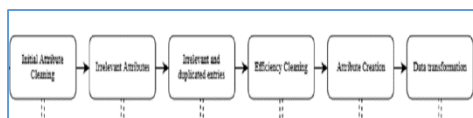
Dengan pendekatan desentralisasi TIK inilah nanti penelitian ini akan mencoba melihat perlu tidaknya desentralisasi layanan haiDJPb dilakukan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi pada penelitian ini mengambil beberapa proses yang ada pada Cross-Industry Standard Process for Data Mining (CRISP-DM) sesuai yang diutarakan oleh Wirth & Hipp (2000) yang kemudian dikutip oleh Messejana (2019), yaitu pada sisi *Data Preparation* dan *Evaluation and Results*.

Berikut adalah alur *Data Preparation* menurut CRISP-DM:

1. *Initial Attribute Cleaning*
2. *Irrelevant Attributes*
3. *Irrelevant and Duplicated Entries*
4. *Efficiency Cleaning*
5. *Attribute Creation*
6. *Data Transformation*



Gambar 1 Alur Data Preparation
Dikutip dari Messejana (2019)

Data primer yang akan digunakan nantinya berasal dari kumpulan tiket haiDJPb yang diperoleh dari Direktorat SITP berdasarkan permintaan data pada kegiatan DDAC 2022, serta wawancara dengan pihak yang menyampaikan permasalahan melalui pengiriman tiket haiDJPb. Selain data primer, digunakan juga data

sekunder berupa rujukan peraturan dan studi literatur seperti jurnal, *white paper*, dan buku.

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis prediksi sederhana dan metode statistik regresi sederhana, tanpa menggunakan algoritma seperti SVM, Naive Bayes, K-Nearest Neighbours (KNN), Classification and Regression Trees (CART), logistic regression, Multiple Discriminant Analysis (MDA), Random Forest (RF), dan Neural Network.

Menurut Kang, Zaslavsky, Krishnaswamy, & Bartolini (2010), penggunaan analisis prediksi dapat membantu memprediksi insiden atau permasalahan di masa yang akan datang dengan menggunakan data tiket tahun-tahun sebelumnya dan data terkini.

Tools yang digunakan untuk melakukan analisis prediksi adalah grafik tren prediksi yang ada pada aplikasi *Microsoft Excel*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Beberapa hal yang dilakukan pada pembahasan penelitian ini yang menggunakan beberapa proses pada metode CRISP-DM yaitu:

1. *Data Preparation*

Berdasarkan proses *Data Preparation* pada CRISP-DM, maka proses yang dilakukan **pertama** (*Initial Attribute Cleaning*) adalah melakukan pembersihan data dengan mengesampingkan data-data yang tidak terlalu relevan dengan penelitian. Proses pembersihan data terhadap data tiket haiDJPb yang diperoleh dari Dit. SITP, menghasilkan kumpulan data tiket dari tahun 2019 sampai dengan tahun awal tahun 2022 sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Tiket Masuk
2019	25742
2020	24876
2021	22308
Jan-22	5562

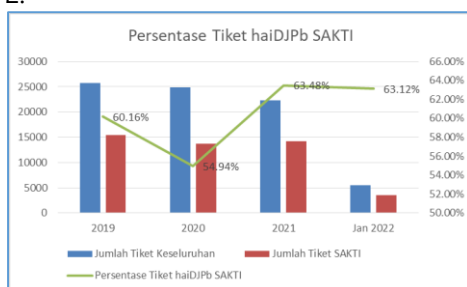
Tabel 1 Jumlah Tiket haiDJPb

Langkah **kedua** (*Irrelevant Attributes*) sekaligus **ketiga** (*Irrelevant and Duplicated Entries*) adalah menghilangkan atau mengesampingkan data-data yang tidak relevan untuk dianalisis kemudian dan adanya duplikasi data. Pada langkah ini diketahui bahwa data yang sesuai dengan bahasan penelitian yaitu terkait tiket yang berhubungan dengan aplikasi SAKTI adalah sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Tiket
2019	15487
2020	13667
2021	14162
Jan 2022	3511

Tabel 2 Jumlah Tiket haiDJPb terkait SAKTI

Berdasarkan dua tabel data di atas, jelas terlihat bahwa tiket terkait SAKTI mendominasi tiket haiDJPb secara keseluruhan. Jika digambarkan dalam bentuk grafik akan terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Grafik Persentase Tiket haiDJPb SAKTI

Thn	Jumlah Tiket Keseluruhan	Jumlah Tiket SAKTI	Persentase Tiket haiDJPb SAKTI
2019	25742	15487	60.16%
2020	24876	13667	54.94%
2021	22308	14162	63.48%
Jan 22	5562	3511	63.12%

Tabel 3 Persentase tiket haiDJPb SAKTI

Terlihat pada Tabel 3, tiket haiDJPb terkait SAKTI dari tahun ke tahun selalu di atas 50%, hal ini menandakan bahwa SAKTI adalah aplikasi dengan pertanyaan yang paling banyak disampaikan oleh satker. Hal tersebut bukanlah hal yang di luar kewajaran mengingat SAKTI digunakan oleh seluruh satker di seluruh Kementerian Lembaga yang dimulai sejak tahun 2019 pada Kementerian Keuangan.

Langkah **keempat** (*Efficiency Cleaning*) yaitu melakukan pembersihan data lebih mendalam. Untuk langkah keempat ini dilakukan pembersihan data berupa pengambilan data hanya pada bulan Januari di setiap tahunnya, hal ini dilakukan mengingat data tahun 2022 yang merupakan data terkini, hanya tersedia di bulan Januari.

Hasil langkah keempat adalah sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Tiket Bulan Januari
Jan 2019	2229
Jan 2020	2330
Jan 2021	2188
Jan 2022	3511

Tabel 4 Jumlah Tiket Bulan Januari

Langkah **kelima** (*Attribute Creation*) yaitu melakukan penambahan atribut atau kolom data sehingga analisis prediksi dapat dilakukan

kemudian. Pada langkah kelima hasil penambahan atribut atau kolom data adalah sebagai berikut:

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
jumlah Tiket Januari	2229	2330	2188	3511	3670
Jumlah Tiket Tahunan	15487	15311	14162	22851	24457
Persentase perbandingan tiket Januari dan tiket dalam 1 tahun	594.80%	557.12%	547.26%	566.39%	566.39%
Rata-rata pertumbuhan tiket selama 3 tahun	566.39%				
Rata-rata Durasi Penyelesaian Tiket (Jam)	5.88	8.42	5.13	10.05	
Feedback Negatif	13	16	9	22	

Gambar 3 Penambahan Atribut/Kolom Data

Atribut/kolom tambahan sebagaimana terdapat pada Gambar 3 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Atribut/kolom Tahun 2023.

Atribut "Tahun 2023" dibuat untuk memperlihatkan tren kedepan mengenai tiket yang akan diterima haiDJPb berdasarkan data tiket dari 3 tahun kebelakang.

2. Atribut/kolom persentase perbandingan antara tiket pada bulan Januari dan tiket dalam satu tahun.

Atribut ini dibuat untuk melihat seberapa persen peningkatan jumlah tiket haiDJPb di tahun-tahun mendatang, sehingga akan terlihat nantinya garis tren jumlah tiket haiDJPb.

3. Atribut/kolom rata-rata pertumbuhan perbandingan tiket Januari dan tiket dalam satu tahun selama tiga tahun terakhir.

Atribut ini dibuat untuk mengetahui rata-rata persentase jumlah tiket dalam satu tahun dalam 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2019 sampai dengan 2021, untuk kemudian rata-rata tersebut digunakan dalam perhitungan tiket tahunan berdasarkan tiket pada bulan Januari 2022 dan prediksi bulan Januari 2023.

4. Atribut/kolom Rata-rata durasi penyelesaian tiket

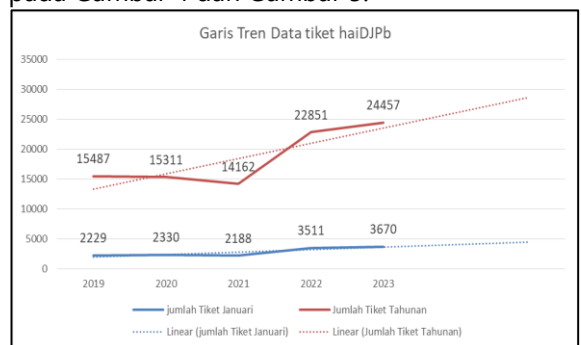
Atribut ini dibuat untuk mengetahui apakah terdapat kesesuaian antara peningkatan jumlah tiket haiDJPb dengan meningkatnya rata-rata jam atau durasi penyelesaian tiket haiDJPb.

5. Atribut/Kolom *Feedback* Negatif

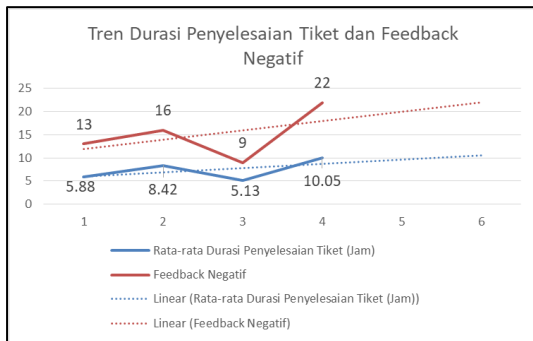
Atribut ini dibuat untuk mengetahui apakah ketika rata-rata durasi penyelesaian tiket memakan waktu yg lebih lama akan berpengaruh kepada jumlah *feedback* negatif yang disampaikan satker.

Langkah terakhir atau **kelima** (*Data Transformation*) adalah membuat tampilan data sehingga data tersebut dapat dilakukan analisis prediksi kemudian.

Berdasarkan langkah kelima, maka kemudian data yang telah dibuat atribut tambahannya serta dilakukan prediksi data menggunakan *tools* yang ada pada Microsoft Excel, didapat sebuah tren data seperti yang terlihat pada Gambar 4 dan Gambar 5.



Gambar 4 Garis Tren Data Tiket haiDJPb



Gambar 5 Tren Durasi Tiket dan Feedback Negatif

2. Evaluation and Results

Setelah *data preparation* dilakukan, maka langkah selanjutnya yang perlu dilakukan sesuai metode CRISP-DM adalah melakukan **Evaluation and Results** atas beberapa data yang telah dipersiapkan dan diolah.

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa evaluasi dan analisis yang dapat dilakukan:

- Meningkatnya jumlah tiket haiDJPb secara tahunan sebagian besar atau lebih dari 50% di setiap tahunnya berasal dari adanya kegiatan implementasi SAKTI ke satker.
- Meningkatnya jumlah tiket haiDJPb selalu terjadi di bulan Januari tahun berikutnya pasca kegiatan implementasi SAKTI di akhir tahun, seperti halnya pada akhir tahun 2018 yaitu pada saat implementasi SAKTI di satker lingkup Kementerian Keuangan. Kemudian di awal tahun 2020, yang merupakan proses lanjutan dari implementasi SAKTI modul admin dan penganggaran ke seluruh satker di akhir tahun 2019. Kecuali di Tahun 2021 yang tidak terdapat agenda implementasi SAKTI, jumlah tiket haiDJPb di awal

tahun berikutnya yaitu bulan Januari 2022 kembali mengalami peningkatan jumlah secara signifikan, bahkan menjadi yang tertinggi dalam 3 tahun terakhir.

Hal tersebut tidak lepas dari adanya kegiatan pengimplementasian SAKTI secara penuh ke seluruh satker di seluruh Kementerian Lembaga yang prosesnya dimulai sejak Desember 2021 berupa pembuatan SPM Gaji Januari 2022.

Melihat bahwa naik turunnya jumlah tiket haiDJPb selalu terkait dengan kegiatan implementasi SAKTI, maka sudah seharusnya penanganan tiket haiDJPb terkait SAKTI menjadi prioritas dan tanggapan atas pertanyaan yang ada dilakukan secara cepat.

- Berdasarkan analisis prediksi dan tren yang dilakukan menggunakan *tools* pada aplikasi Microsoft Excel diketahui bahwa secara linear, jumlah tiket haiDJPb akan semakin meningkat dari tahun ke tahun khususnya yang terkait dengan SAKTI.

Hal ini perlu menjadi perhatian mengingat dari tren yang ada yang kemudian disandingkan dengan rata-rata durasi penyelesaian tiket setiap tahunnya, durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah tiket semakin membutuhkan waktu yang panjang.

Bahkan di awal tahun 2022 yang merupakan awal kegiatan implementasi SAKTI kepada seluruh satker di seluruh Kementerian Lembaga, rata-rata sebuah tiket terjawab membutuhkan waktu **10,05 jam**.

Waktu **10,05 jam** adalah waktu yang jika dibandingkan jam kerja yang ada di lingkungan Kementerian Keuangan sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 221/PMK.01/2021 yang per harinya kurang lebih **8,45 jam**, telah melewati batas waktu norma kerja di lingkungan Kementerian Keuangan.

Jika kemudian satker harus menunggu tiketnya terjawab hingga melewati jam kerja, hal tersebut dapat menjadi efek negatif bagi kualitas layanan yang kemudian dapat berdampak pada kepuasan satker, sesuai penelitian yang dilakukan oleh Andika Bayu Prasetya (2016). Andika (2016) menyatakan dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna, begitu sebaliknya.

- d. Berdasarkan analisis regresi sederhana menggunakan aplikasi excel mengenai ada tidaknya pengaruh antara rata-rata durasi penyelesaian dan *feedback* negatif sebagaimana yang terdapat pada Gambar 5, dapat diketahui hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

R square = 0.939

P-Value = 0.030

Menurut Subandriyo (2020) ketika nilai R Square mendekati 1 atau 100% maka dapat dikatakan bahwa variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas. Jika melihat nilai R Square hasil analisis menggunakan Microsoft Excel adalah 0.939 atau mendekati 1, maka dapat diyakini bahwa variabel terikat yaitu jumlah *feedack* negatif dengan variabel bebas yaitu rata-rata durasi

penyelesaian tiket, memiliki kaitan yang erat.

Selanjutnya, masih menurut Subandriyo (2020), jika nilai P-Value berada di bawah 0.05 atau 5%, maka dapat dikatakan bahwa variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan. Jika melihat nilai P-Value hasil analisis menggunakan Microsoft Excel adalah 0.030, maka dapat diyakini bahwa rata-rata durasi penyelesaian tiket haiDJPb berpengaruh terhadap jumlah *feedback* negatif. Hal tersebut terlihat pada Gambar 5 di mana pada tahun 2022 rata-rata durasi penyelesaian tiket adalah **10.05 jam** mengakibatkan adanya *feedback* negatif berjumlah **22**. Jumlah *feedback* negatif tersebut terus meningkat dari tahun 2019 sampai dengan 2022 seiring semakin meningkatnya jumlah tiket yang masuk dan semakin lama durasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan sebuah tiket.

KESIMPULAN

Metode analisis prediksi dan regresi digunakan dalam rangka mengetahui tren transaksi kedepan yang dalam penelitian ini adalah terkait jumlah tiket haiDJPb dan keterkaitan antara data-data yang dianalisis.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diketahui bahwa jumlah tiket haiDJPb mengalami peningkatan jumlah seiring dengan pengimplementasian SAKTI, terutama di tahun-tahun awal pengimplementasian yaitu tahun 2019 yang merupakan tahun pelaksanaan Piloting SAKTI IIIC, tahun 2020 yang merupakan awal tahun dari pelaksanaan implementasi modul admin dan

penganggaran ke seluruh satker, dan tahun 2022 yang merupakan awal tahun pelaksanaan SAKTI secara *full module* bagi seluruh satker di seluruh Kementerian Lembaga.

Hasil analisis berikutnya yaitu diketahui bahwa adanya keterkaitan antara data rata-rata durasi penyelesaian tiket haiDJPb dan jumlah *feedback* negatif, di mana semakin tinggi durasi penyelesaian tiket haiDJPb maka semakin tinggi juga jumlah *feedback* negatif yang diterima.

Melihat bahwa dari beberapa analisis yang dilakukan diketahui adanya kemungkinan kurang baik yang dapat mempengaruhi citra Ditjen Perbendaharaan khususnya yang terkait dengan kepuasan satker terhadap layanan yang diberikan Ditjen Perbendaharaan, maka jika kemudian kembali kepada pertanyaan penelitian **“Desentralisasi Layanan haiDJPb dalam Mengawal Implementasi SAKTI ke Seluruh Satuan Kerja, Perlu atau Tidak?”**, jawaban yang dapat diberikan adalah desentralisasi layanan haiDJPb kepada unit-unit bisnis di daerah dalam hal ini KPPN dapat menjadi sebuah alternatif yang **perlu** untuk dipertimbangkan.

Lalu kemudian akan timbul pertanyaan lain, mengapa harus desentralisasi? Mengapa tidak melakukan penambahan tim haiDJPb sehingga beban jumlah tiket haiDJPb yang semakin meningkat dapat lebih dibagi ke banyak anggota tim? Pertanyaan tersebut dapat terjawab dari apa yang disampaikan oleh Rob Addy (2007), yaitu “Pendekatan umum lainnya untuk menyelaraskan TI dengan bisnis adalah desentralisasi fungsi TI dan menanamkan tim TI kecil dalam bisnis lokal unit. Pendekatan semacam ini,

menurut Rob Addy (2007) didasarkan pada premis bahwa kedekatan fisik yang dekat akan menumbuhkan hubungan kerja yang lebih dekat dan ini akan meningkatkan tingkat pemahaman dan kerjasama di semua pihak.”

Dengan adanya desentralisasi peran TI yang dalam hal ini adalah desentralisasi layanan haiDJPb, diharapkan hubungan kerja dengan satker semakin dekat dan menciptakan hubungan yang harmonis, sehingga segala permasalahan yang ada dapat diselesaikan secara seksama dan satker dapat merasakan layanan yang maksimal yang nantinya diharapkan berpengaruh kepada kepuasan satker.

Namun demikian, proses desentralisasi layanan haiDJPb kepada KPPN perlu dilakukan dengan beberapa persiapan yang antara lain:

1. Pegawai yang akan menjadi wakil haiDJPb di setiap KPPN adalah seluruh pegawai yang diberi tugas sebagai Customer Service Officer (CSO). Hal ini sejalan dengan penerapan Standar Layout dan Desain Bangunan Instansi Vertikal DJPb sesuai Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-97/PB/2021, di mana pegawai yang akan berada di posisi paling depan yang nantinya berhubungan langsung dengan satker adalah CSO.

Selain itu, sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2016 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja pada KPPN, disebutkan bahwa yang menjalankan tugas *help desk* di KPPN adalah CSO.

Sebenarnya CSO telah menjadi bagian dari haiDJPb, namun peran

CSO yang ada saat ini di KPPN, walaupun masuk sebagai bagian dari haiDJPb layer 3, dirasa belum memiliki kapabilitas dan kewenangan yang sama dengan tim haiDJPb, sehingga masalah yang disampaikan satker ke CSO lebih banyak diteruskan ke haiDJPb karena pengetahuan dan kewenangan di CSO yang kurang.

2. Perlu adanya peningkatan kompetensi pengetahuan bagi para CSO, sehingga kemampuan antara CSO dan tim haiDJPb kantor pusat setara.
Dalam sebuah tulisan di <https://www.helpscout.com/blog/customer-service-skills> (diakses pada tanggal 3 Maret 2022), dikatakan bahwa terdapat empat prinsip terkait layanan pelanggan yang baik yang salah satunya adalah kompetensi dari *customer service*.
3. Menurut Palmira Permata Bachtiar (2014), esensi dari sebuah desentralisasi adalah adanya Standar Pelayanan di setiap unit layanan yang termasuk di dalamnya adalah SOP (*Standard Operating Procedure*). Merujuk kepada hal tersebut, maka SOP yang mengatur tentang bagaimana alur kerja dari para CSO dalam menangani tiket yang disampaikan satker terkait dengan permasalahan yang ada, termasuk di dalamnya kewenangan bagi para CSO untuk melakukan hal yang sama seperti halnya tim haiDJPb Kantor Pusat, seperti kepemilikan *user super admin*, *user monitoring*, dan *privilege* lain yang sama dengan tim haiDJPb Kantor Pusat, perlu untuk dibuat.
4. Perlu adanya sistem *reward and punishment* bagi para CSO yang

merupakan wakil haiDJPb sehingga lebih terpacu dalam rangka menyelesaikan seluruh tiket yang disampaikan oleh satker.

Dengan seluruh persiapan yang ada, proses desentralisasi layanan haiDJPb bukan menjadi sebuah hal yang tidak mungkin untuk diimplementasikan.

SARAN

Saran yang dapat diberikan terkait peran haiDJPb agar dapat lebih maksimal dalam memberikan jawaban atau pemenuhan layanan pelanggan (satker), antara lain:

1. Jika kemudian pelaksanaan desentralisasi peran haiDJPb memiliki hambatan dalam hal SOP dan aturan, untuk memberikan respon yang lebih cepat dan maksimal, perlu kiranya agen haiDJPb di seluruh layer ditambah jumlahnya.
2. Dalam rangka mengurangi jumlah permasalahan atau pertanyaan yang disampaikan oleh satker terkait dengan pengimplementasian sebuah aplikasi baru, perlu kiranya kegiatan training pasca implementasi lebih ditambah jumlah dan durasi pelaksanaannya.
3. Terkait dengan aplikasi yang akan diimplementasikan, harus dipastikan bahwa aplikasi sudah teruji baik fungsionalitasnya melalui kegiatan *User Acceptance Test* (UAT) maupun keandalannya melalui *Stress Test*, sehingga kendala aplikasi pada saat diimplementasikan di lapangan tidak banyak dikeluhkan oleh satker yang kemudian hal tersebut menjadi pertanyaan satker.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu kiranya disertakan analisis prediksi dengan menggunakan algoritma yang lebih luas yaitu SVM, Naive Bayes, K-Nearest Neighbours (KNN), Classification and Regression Trees (CART), logistic regression, Multiple Discriminant Analysis (MDA), Random Forest (RF), dan Neural Network.

KETERBATASAN

Penelitian ini hanya menggunakan metode analisis sederhana berupa analisis prediksi terhadap data tiket hajiDJPb yang hanya terkait dengan implementasi satu jenis aplikasi yaitu aplikasi SAKTI.

Analisis prediksi yang dilakukan pada penelitian ini tidak menggunakan algoritma lebih dalam seperti yang diungkap oleh Messejana (2019). Beberapa Algoritma yang biasa digunakan pada analisis algoritma tapi tidak digunakan pada analisis prediksi di penelitian ini adalah SVM, Naive Bayes, K-Nearest Neighbours (KNN), Classification and Regression Trees (CART), logistic regression, Multiple Discriminant Analysis (MDA), Random Forest (RF), dan Neural Network.

REFERENSI

- Addy, Rob. (2007). *Effective IT Service Management: To ITIL and Beyond*. Springer, New York: Springer Berlin Heidelberg.
- Bachtiar, Palmira Permata. (2014). Berbagai Standar Pelayanan, Satu Benang Merah. *Lembaga Penelitian SMERU*, No.35: Hal 11-18.
- Bayu Saputra, Andika. (2016). Identifikasi Faktor-faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, Vol. 19 No.3: 135-148.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor 50/PB/2016 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Jakarta: 2016.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor 428/PB/2016 Tahun 2016 tentang Layanan Pengguna Terintegrasi Haji DJPBN. Jakarta: 2016.
- Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan. (2022). Sosialisasi IKU Persentase Tingkat Implementasi SAKTI Tahun 2022. Jakarta: Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan.
- <https://www.helpscout.com/blog/customer-service-skills>. [online]. Diakses pada tanggal 2 Maret 2022.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-962/KMK.05/2017 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Piloting SAKTI Lingkup Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 221/PMK.01/2021 tentang Hari Dan Jam Kerja Serta Penegakan Disiplin Berkaitan Dengan Pembayaran Tunjangan Pegawai

Di Lingkungan Kementerian
Keuangan.

Messejana, José Diogo dos Santos.
(2019). Predictive Analysis of
Incidents based on Software
Deployments. Masters
Dissertation, Instituto
Universitario de Lisboa. Diakses
dari [https://repositorio.iscte-
iul.pt/bitstream/10071/20185/4/
master_jose_santos_messejana.pd
f](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/20185/4/master_jose_santos_messejana.pdf).

Shmueli, Galit and Otto R. Koppius.
(2017). Predictive Analytics in
Information Systems Research.
MIS Quarterly, Vol. 35, No. 3, pp.
553-572.

Subandriyo, B. (2020). Buku Ajar
Analisis Kolerasi dan Regresi.
*Diklat Statistisi Tingkat Ahli BPS
Angkatan XXI*, 31.
[https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/
bahan_diklat/BA_Analisis Korelasi
dan Regresi Budi Soebandriyo,
SST, M. Stat_2123.pdf](https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BA_Analisis_Korelasi_dan_Regresi_Budi_Soebandriyo_SST_M_Stat_2123.pdf).