

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hambatan dan kendala dalam mekanisme pencairan dana memakai aplikasi SAKTI antara lain adalah:

- a. Untuk segi prosedur pelayanan, tampilan website SAKTI yang tidak *user friendly*, yaitu kurang bisa mudah dipahami oleh para pengguna dan mempengaruhi kecepatan dalam proses bekerja karena setiap orang membutuhkan waktu lebih untuk mencerna informasi dalam tampilan aplikasi SAKTI.
- b. Untuk segi waktu penyelesaian sangat dipengaruhi dari kondisi haringan yang baik dan *bandwith* cukup. Gangguan jaringan atau sinyal internet yang sangat berpengaruh dalam proses pengoperasian aplikasi SAKTI.
- c. Dari segi biaya pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kekuatan sinyal internet. Proses bekerja memakai aplikasi ini cukup menyita waktu lama sehingga kurang efisien.
- d. Produk pelayanan yang dihasilkan standar, sama dengan aplikasi sebelumnya, akan tetapi melewati proses bisnis yang lebih panjang dari aplikasi SAKTI.

- e. Untuk mendukung pengoperasian aplikasi SAKTI, diperlukan PC atau komputer desktop dan server WLAN dengan *bandwith* yang cukup tinggi agar proses aplikasi dapat berjalan dengan lancar
- f. Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi SAKTI oleh DJPB atau KPPN.
- g. Untuk aturan berapa lama durasi waktu penyelesaian belum ada.

B. Saran

Solusi untuk kedepannya dalam implementasi pencairan dana memakai aplikasi SAKTI antara lain adalah:

- a. DJPB dimohon untuk memperbaiki fitur aplikasi SAKTI agar lebih memudahkan pengguna.
- b. Satker siap meningkatkan kapasitas *bandwith* internet untuk mempercepat performa kinerja.
- c. Sosialisasi dari DJPB atau KPPN dengan mendatangi ke setiap kantor atau satker.
- d. Mengikuti langkah dan tahapan sesuai modul SAKTI.
- e. KPPN agar membuat atura resmi terkait durasi waktu penyelesaian setiap pembuatan dokumen.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Teks

Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa dan Bagaimana. *Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa dan Bagaimana.*

Desrinelti. (2021). Kebijakan Publik : Konsep Pelaksanaan. *Kebijakan Publik : Konsep Pelaksanaan.*

Dewi, I. C. (2011). *Pengantar ilmu administrasi.* Jakarta: Prestasi Pustaka.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi).* Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mujilan, A. (2012). *Sistem Informasi Akuntansi Teori Dan Wawasan Di Dunia Elektronik Edisi I .* Madiun: Wima Pers.

Mukhammad Kholid Mawardi, P. (2019). *Bisnis dalam perspektif ilmu administrasi.* Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.

Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi.* Yogyakarta: PT. Kanisius.

Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Bandung Alfabeta.

Siagian, D. S. (2012). *Manajemen sumber daya manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik teori, kebijakan, dan implementasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

B. Jurnal/Karya Ilmiah

Bilgah. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok*, 117-121.

Bilgah. (2018). *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada PT. Astra Internasional Jakarta Utara*.

Cristianingsih, E. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung*.

Efektivitas Dana Desa Untuk BLT Sebagai Bentuk Kesejahteraan Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19. (2021). *Efektivitas Dana Desa Untuk BLT Sebagai Bentuk Kesejahteraan Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19*.

Pane, T. (2018). Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Setda Provinsi Sulawesi Utara.

Simanjuntak, K. M. (2015). Implementasi Kebijakan Desentralisasi Pemerintahan Di Indonesia. *Implementasi Kebijakan Desentralisasi Pemerintahan Di Indonesia*.

Solichin, M. (2015). Implementasi Kebijakan Pendidikan Dan Peran Birokrasi. *Implementasi Kebijakan Pendidikan Dan Peran Birokrasi*

Supriyatna, Surya dan. (2013). *Resiko Teknologi Informasi pada organisasi*.

Wijaya, S. F. (2011). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Perubahan Organisasi. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi* , 64-70.

Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. (2014). *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.05/2012
Tentang tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka
Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 171/PMK.05/2021
Tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi
Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan
Nasional Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja
Kementerian ATR/BPN

D. Sumber Internet

Bahri, Muhammad Saiful. (2021, July 16). *Optimalisasi Peran dan
Fleksibilitas Jabatan Fungsional PTPN dengan Pemanfaatan
Teknologi Digital*. Diperoleh dari
[https://djp.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/opini/3680-
optimalisasi-peran-dan-fleksibilitas-jabatan-fungsional-ptpn-dengan-
pemanfaatan-teknologi-digital.html](https://djp.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/opini/3680-optimalisasi-peran-dan-fleksibilitas-jabatan-fungsional-ptpn-dengan-pemanfaatan-teknologi-digital.html). Diakses pada 3 Juni 2022.

tanggal akses website

Hariyanti, M. (2015, Mei 28).

<https://www.kompasiana.com/meykurniawan/556c450057937332048b456c/analisis-data-kualitatif-miles-dan-hubermen>. Diperoleh dari <https://www.kompasiana.com/meykurniawan/556c450057937332048b456c/analisis-data-kualitatif-miles-dan-hubermen>. Diakses pada 3 Juni 2022.

Hidayat, A. (2020, Mei). <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html>. Diperoleh dari <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html>. Diakses pada 3 Juni 2022.

KPPN Sorong. (2020, Agustus 27).

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/sorong/id/layanan/layanan-seksi-mski/syarat-awal-pencairan-dana.html>. Diperoleh dari <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/sorong/id/layanan/layanan-seksi-mski/syarat-awal-pencairan-dana.html>. Diakses pada 3 Juni 2022.

Rezka, S. M. (2021, September 8). <https://www.dqlab.id/kenali-4-perbedaan-data-sekunder-dan-data-primer-saat-melakukan-penelitian>. Diperoleh dari <https://www.dqlab.id/kenali-4-perbedaan-data-sekunder-dan-data-primer-saat-melakukan-penelitian>. Diakses pada 3 Juni 2022.

Satriawan, N. (n.d.). <https://ranahresearch.com/pengertian-metode-penelitian-kualitatif/>. Diperoleh dari

<https://ranahresearch.com/pengertian-metode-penelitian-kualitatif/>.

Diakses pada 3 Juni 2022.

Wikiapbn. (2015). Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. Diakses pada 3 Juni 2022.

Wikiapbn. (2015). Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. *Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi*. Diakses pada 3 Juni 2022.

Wursanto, I. (1991). *Kearsipan*. Yogyakarta: Kanisius. Diakses pada 3 Juni 2022.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi

Lampiran 3. Surat Penelitian Penulisan Skripsi

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian Penulisan Skripsi

Lampiran 5. Instrumen Penelitian

Lampiran 6. Dokumentasi Foto Wawancara



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

Fokus Permasalahan	Aspek	Sub Aspek	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	Instrumen Penelitian
Bagaimana mekanisme pelayanan pencairan dana memakai aplikasi SAKTI di Direktorat Bina Pengadaan dan Pencadangan Tanah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional?	1. Prosedur Penyelesaian	1. Proses Bisnis/SOP Aplikasi SAKTI 2. Kesesuaian urutan prosedur sesuai peraturan 3. Penanganan Pengaduan	Observasi Partisipatif, Wawancara Mendalam, dan Telaah Dokumen	1. Data Primer: a. Hasil Wawancara b. Hasil Observasi 2. Data Sekunder: Telaah Dokumen antara lain Keputusan Menteri PAN RB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, PMK-190/PMK.05/2012, PER-88/PB/2011, PMK 171/PMK.05/2021	Pedoman Penelaahan Dokumen, Pedoman Wawancara dan Pedoman Observasi Partisipatif
	2. Waktu Penyelesaian	1. Durasi waktu pencairan dana memakai aplikasi SAKTI 2. Durasi waktu penyelesaian			

Fokus Permasalahan	Aspek	Sub Aspek	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	Instrumen Penelitian
		pengaduan memakai aplikasi SAKTI			
	3. Biaya Pelayanan	1. Tarif biaya resmi dari penggunaan aplikasi SAKTI			
	4. Produk Pelayanan	1. Kemudahan penggunaan fitur aplikasi SAKTI 2. Ketepatan hasil <i>output</i> aplikasi SAKTI			
	5. Sarana dan Prasarana	1. Sarana pendukung aplikasi SAKTI 2. Prasarana pendukung aplikasi SAKTI			
	6. Kompetensi Petugas Pelayanan	1. Keterampilan yang dibutuhkan 2. Pengetahuan-pengetahuan			

Fokus Permasalahan	Aspek	Sub Aspek	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	Instrumen Penelitian
		yang dibutuhkan 3. Sikap dan Perilaku yang dibutuhkan			



Lampiran 2. Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompong, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax. 53651793, 5329696
Email : politeknik@stiajan.ac.id, website : www.stiajan.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 360 /STIA.1.1/PPS.02.3

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka pelaksanaan Seminar Proposal Tugas Akhir Program Sarjana Terapan pada semester Gasal tahun akademik 2021/2022 perlu ditetapkan Tim Penguji Seminar Proposal;
 - bahwa dosen sebagaimana yang tercantum dalam surat tugas ini, dipandang mampu untuk menjadi Penguji Seminar Proposal;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan butir a dan b, maka penugasan tersebut perlu ditetapkan dalam suatu surat tugas.
- Mengingat :
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
 - Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik STIA LAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 495).

MENUGASKAN:

- Kepada : **Keisha Dinya Solihati, ST, MAB**
- Untuk : Menjadi Penguji Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa program studi Administrasi Bisnis Sektor Publik atas nama Sylviana Maryanti S (NPM.1832010110), yang akan diselenggarakan pada:
- Hari /Tanggal : Jum'at /3 Juni 2022
- Jam : 09.00 WIB – 10.00 WIB

Jakarta, 31 Mei 2022

a.n. Direktur

Wakil Direktur I Bidang Akademik



Mala Sondang Silitonga

Tembusan :
Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.

Lampiran 3. Surat Penugasan Tim Penguji Skripsi



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347005, 5328498, 5328396, Fax.53651793, 5329906
Email : politeknik@stialan.ac.id, website : www.stialan.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 072 /STIA.1.1/PPS.02.3

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Ujian Tugas Akhir Program Sarjana Terapan pada semester Gasal tahun akademik 2022/2023 perlu ditetapkan Tim Penguji Tugas Akhir;
b. bahwa dosen sebagaimana yang tercantum dalam surat tugas ini, dipandang mampu untuk menjadi Tim Penguji Tugas Akhir;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan butir a dan b, maka penugasan tersebut perlu ditetapkan dalam suatu surat tugas.
- Mengingat : a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
b. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik STIA LAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 495).

MENUGASKAN:

- Kepada : Tintin Sri Murtinah, SE, MM sebagai Ketua Penguji
Karnida Retta Ginting, SE, MM sebagai Sekretaris Penguji
Keisha Dinya Sholihati, ST, MAB sebagai Pembimbing
- Untuk : Menjadi Tim Penguji Ujian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Sarjana Terapan, Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik a.n Sylviana Maryanti Saputri NPM. 1832010110 dengan judul "Implementasi Mekanisme Pelayanan Pencairan Dana Menggunakan Aplikasi Sakti (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) di Direktorat Bina Pengadaan dan Pencadangan Tanah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional"

Hari/Tanggal : Kamis/10 November 2022

Jam : 13.00-14.00 WIB

Jakarta, 9 November 2022

a.n. Direktur

Devi I Bidang Akademik NHA



Endang Silitonga

Tembusan :

Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta,

Lampiran 4. Surat Penelitian Penulisan Skripsi



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5328396, Fax.53651793, 5329996
Email : politeknik@stiajan.ac.id, website : www.stiajan.ac.id

Nomor : 116 /STIA.1.1/PPS.02.3 Jakarta, 26 September 2022
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Penelitian Penulisan Skripsi
Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta

**Yth. Bapak Direktur Bina Pengadaan dan Pencadangan Tanah
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
di
Jakarta**

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami:

Nama : Sylviana Maryanti Saputri
NPM : 1832010110
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik
Judul Skripsi : *Implementasi Mekanisme Pelayanan Pencairan Dana menggunakan aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) di Direktorat Bina Pengadaan dan Pencadangan Tanah*

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi di Instansi Bapak. Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk dapat membantu mahasiswa kami dimaksud dalam mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkannya.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
*Wakil Direktur I Bidang Akademik,

Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Tembusan :

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Kepala Jurusan Administrasi Bisnis;
3. Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik;
4. Sekretaris Dirjen Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan.

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian Penulisan Skripsi



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG /
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
DIREKTORAT JENDERAL PENGADAAN TANAH**

Jalan Sisingamangaraja Nomor 2 Jakarta Selatan Telp. 021-7393939, 7228901 : www.strbptn.go.id

Nomor : BP.01.01/06-600.29/X/2022 Jakarta, 26 Oktober 2022
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberitahuan Telah Selesai
Pelaksanaan Penelitian Skripsi

Yth. Ibu Wakil Direktur I Bidang Akademik
Politeknik STIA LAN Jakarta

di

Jakarta

Berdasarkan Surat dari Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor:
1761/STIA.1.1/PPS.02.3 tanggal 26 September 2022 Tentang Penelitian
Penulisan Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta, dengan ini kami
informasikan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Sylviana Maryanti Saputri
NPM : 1832010110
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik
Judul Skripsi : *Implementasi Mekanisme Pelayanan Pencairan
Dana menggunakan aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi
Keuangan Tingkat Instansi) di Direktorat Bina
Pengadaan dan Pencadangan Tanah*

Telah selesai melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan
Skripsi di Direktorat Bina Pengadaan dan Pencadangan Tanah.

Demikian disampaikan dan atas perkenan Ibu, kami ucapkan terima
kasih.

Direktur Bina Pengadaan dan
Pencadangan Tanah,

M. Fauzi M. Idris, S.E., M.Si.
NIP.19670928-1994 1 003

Tembusan:

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Kepala Jurusan Administrasi Bisnis;
3. Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik;
4. Sekretaris Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan
Pertanahan.

Lampiran 6. Instrumen Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Muhammad Hanafi, S.E.
Jabatan : Kepala Subbagian
Keuangan dan BMN
Tempat : Menteng, Jakarta Pusat
Tanggal : 8 Agustus 2022

Aspek Prosedur Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Proses Bisnis/SOP Aplikasi SAKTI		
1.	Apakah anda mengetahui SOP Aplikasi SAKTI? Apabila mengetahui bisa dijelaskan?	Ya, saya mengetahuinya. SOP Aplikasi SAKTI terdapat pada PMK Nomor 171/PMK.05/2021 Tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI.
2.	Siapa saja yang terlibat dalam prosedur SOP aplikasi SAKTI?	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara selaku unit pelaksana dibawah Dirjen Perbendaharaan Negara, Kementerian Keuangan.
3.	Kapan mulai disosialisasikan SOP aplikasi SAKTI?	Pertama kali diinformasikan akhir tahun 2021 dan mulai memakai aplikasi SAKTI awal tahun 2022.
4.	Darimana kita bisa mengetahui SOP aplikasi SAKTI?	Dengan mempelajari PMK dan modul yang diberikan oleh

		KPPN dari mengikuti acara sosialisasi dari KPPN.
5.	Mengapa ada kendala dalam proses bisnis aplikasi SAKTI?	Imbas dari pandemi COVID-19 yang menyebabkan KPPN membatasi aktivitas keluar sehingga tidak semua kantor ikut dalam daftar peserta sosialisasi.
6.	Bagaimana gambaran proses bisnis aplikasi SAKTI?	Proses bisnis tampilan tidak <i>user friendly</i> , SOP aplikasi SAKTI terdiri dari berbagai macam modul sesuai dengan fungsi dan kepentingannya yang terdiri dari modul penganggaran, modul pembayaran, modul komitmen, modul pelaporan, modul bendahara, modul persediaan dan modul aset tetap.
Sub Aspek Kesesuaian urutan prosedur sesuai peraturan		
1.	Apakah prosedur aplikasi SAKTI sudah sesuai dengan PMK?	Cukup sesuai.
2.	Siapa yang mengecek standar prosedur aplikasi SAKTI yang sudah sesuai peraturan?	Semua pengguna aplikasi SAKTI bisa mengecek dari mulai level operator yaitu staf pengelola keuangan dan bendahara pengeluaran, dan level verifikator yaitu pejabat pembuat komitmen.

3.	Kapan bisa melihat saat prosedur sudah sesuai dengan aturan?	Disaat <i>output</i> berupa SPP dan SPM bisa terbentuk dengan cepat sehingga pencairan dana tidak mengalami kendala keterlambatan.
4.	Darimana kita bisa melihat bahwa prosedur aplikasi SAKTI sudah sesuai peraturan?	Disaat tidak ada penolakan SPP dan SPM oleh KPPN.
5.	Mengapa prosedur aplikasi SAKTI harus sesuai dengan peraturan?	Karena dokumen pencairan yang tidak sesuai peraturan akan menjadi dokumen negara yang cacat hukum.
6.	Bagaimana caranya agar prosedur aplikasi SAKTI sesuai dengan peraturan?	Mengikuti langkah-langkahnya sesuai dengan modul yang sudah diberikan.
Sub Aspek Penanganan Pengaduan		
1.	Apakah aplikasi SAKTI sudah dilengkapi fitur pengaduan?	Iya ada.
2.	Siapa yang menangani pengaduan di aplikasi SAKTI?	Tim admin khusus menjawab keluhan dan pengaduan yaitu bernama HAI-DJPB.
3.	Kapan kita bisa mengirimkan pertanyaan, keluhan dan pengaduan?	Setiap hari kerja dari hari Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.
4.	Dimana kita bisa mengirim pengaduan?	Melalui email HAI-DJPB.
5.	Mengapa fitur pengaduan harus ada di aplikasi SAKTI?	Untuk memfasilitasi para pengguna aplikasi SAKTI.

6.	Bagaimana penanganan terhadap pengaduan yang masuk?	Respon dari tim admin terkadang lambat dan tidak langsung menanggapi sehingga Satker menunggu sampai beberapa hari.
----	---	---

Aspek Waktu Penyelesaian

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Durasi waktu pencairan dana memakai aplikasi SAKTI		
1.	Apakah waktu penyelesaian pembuatan dokumen memakai aplikasi SAKTI sudah sesuai?	Ada beberapa yang belum sesuai karena faktor sinyal internet yang lemah sehingga memperlambat proses pembuatan dokumen pencairan dana.
2.	Berapa lama waktu selesai untuk membuat satu dokumen pencairan dana?	Apabila dalam kondisi internet normal dan semua pejabat yang bertandatangan ada, sekitar setengah hari bisa selesai sampai <i>terupload</i> di sistem.
3.	Bagaimana menangani kendala dalam keterlambatan pembuatan dokumen pencairan dana?	Satker agar meningkatkan kecepatan <i>bandwith</i> internet dan meningkatkan pengetahuan SDM agar meminimalisir kesalahan.
4.	Mengapa durasi waktu pencairan dana sangat penting?	Karena berimbas terhadap ketepatan dan kecepatan waktu pencairan dana untuk tagihan.
Sub Aspek Durasi waktu penyelesaian pengaduan memakai aplikasi SAKTI		

1.	Apakah waktu penyelesaian pengaduan memakai aplikasi SAKTI sudah sesuai?	Ada beberapa yang belum sesuai karena faktor dari admin aplikasi yang lambat dalam merespon pengaduan.
2.	Berapa lama waktu selesai untuk menyelesaikan satu pengaduan?	Yang tercepat dalam satu hari bisa selesai. Paling lama pernah lima hari kerja.
3.	Bagaimana menangani keterlambatan dalam hal menangani pengaduan yang masuk?	KPPN harus mengubah model pelayanan dengan semakin cepat dalam memberikan respon kepara para Satker.
4.	Mengapa durasi waktu penyelesaian pengaduan sangat penting?	Karena berimbas terhadap kecepatan penyelesaian permasalahan pencairan dana. Untuk aturan berapa lama durasi waktu penyelesaian belum ada.

Aspek Biaya Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Tarif biaya resmi dari penggunaan aplikasi SAKTI		
1.	Apakah ada biaya resmi yang dikeluarkan Satker?	Tidak ada. Hanya penggunaan internet masing-masing.
2.	Berapa besar kecepatan <i>bandwith</i> internet yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi SAKTI?	Untuk besar kapasitas pastinya tidak ada ketentuan. Yang pasti standar untuk di kantor harus besar.
3.	Bagaimana untuk kapasitas diluar kantor, apakah tetap	Bisa akan tetapi cukup lambat.

	bisa dijalankan aplikasi SAKTI?	
4.	Mengapa KPPN tidak menetapkan biaya atau tarif terkait pencairan dana?	Kementerian Keuangan melarang adanya praktek gratifikasi dan pungli.

Aspek Produk Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Kemudahan penggunaan fitur aplikasi SAKTI		
1.	Apakah fitur <i>menutab</i> di aplikasi SAKTI mudah digunakan?	Cukup membingungkan karena ada beberapa istilah <i>menutab</i> yang sama.
2.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari aplikasi SAKTI?	Cukup lama sekitar beberapa bulan dimulai dari pengenalan dan pemberian modul melalui <i>e-learning</i> .
3.	Bagaimana mengatasi kendala dalam kesulitan melihat fitur dan <i>menutab</i> ?	Terus membiasakan diri dengan mencoba menggunakan fitur yang ada.
4.	Mengapa pengguna masih kesulitan dalam menggunakan fitur dan <i>menutab</i> di aplikasi SAKTI?	Kurangnya sosialisasi dari KPPN secara langsung sehingga Satker banyak yang belum jelas.
Sub Aspek Ketepatan hasil <i>output</i> aplikasi SAKTI		
1.	Apakah <i>output</i> dokumen sudah benar sesuai dengan peraturan?	Sudah sesuai.
2.	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa <i>output</i> dokumen sudah sesuai?	Dengan melihat ketepatan penempatan akun dan mata anggaran yang dipakai.

3.	Mengapa ketepatan hasil <i>output</i> dokumen sangat penting?	Agar tidak ada penolakan dokumen SPP dan SPM.
----	---	---

Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Sarana pendukung aplikasi SAKTI		
1.	Apakah sarana pendukung aplikasi SAKTI sudah memadai?	Sudah cukup memadai. Ada PC atau laptop dan server internet.
2.	Siapa yang bertanggungjawab terhadap pengadaan sarana aplikasi SAKTI?	Biro Umum dan Layanan Pengadaan.
3.	Berapa banyak jenis sarana yang diperlukan dalam pengoperasian aplikasi SAKTI?	Komputer dan perlengkapannya, server internet dengan <i>bandwith</i> yang besar.
Sub Aspek prasarana pendukung aplikasi SAKTI		
1.	Apakah prasarana pendukung aplikasi SAKTI sudah memadai?	Sudah cukup memadai. Ada PC atau laptop dan server internet.
2.	Siapa yang bertanggungjawab terhadap pengadaan prasarana aplikasi SAKTI?	Biro Umum dan Layanan Pengadaan.
3.	Berapa banyak jenis prasarana yang diperlukan dalam pengoperasian aplikasi SAKTI?	Gedung kantor.

4.	Mengapa prasarana harus ada?	Sebagai modal utama dalam mengoperasikan aplikasi SAKTI.
----	------------------------------	--

Aspek Kompetensi Petugas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Keterampilan yang dibutuhkan		
1.	Apa saja jenis keterampilan yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Keterampilan dasar dalam mengoperasikan aplikasi di <i>website</i> , Pengetahuan terkait peraturan Kemenkeu dan juknis operasional aplikasi SAKTI.
2.	Berapa lama seorang petugas bisa memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk aplikasi SAKTI?	Apabila sudah terbiasa dengan komputer, tidak perlu waktu yang lama.
3.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang menggunakan SAKTI?	Mengikuti sosialisasi dari KPPN, mempelajari modul SAKTI yang telah diberikan.
Sub Aspek Pengetahuan-pengetahuan yang dibutuhkan		
1.	Apa saja jenis pengetahuan yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Pengetahuan dalam mengoperasikan aplikasi di <i>website</i> , Pengetahuan terkait peraturan Kemenkeu dan juknis operasional aplikasi SAKTI.
2.	Siapa saja yang bisa menjadi petugas pelayanan aplikasi SAKTI?	Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di teknologi informasi, komputer dan ekonomi akuntansi.

3.	Bagaimana cara mengetahui bawah petugas pelayanan mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk aplikasi SAKTI?	Pegawai yang bisa menjalankan aplikasi SAKTI dan membantu menangani permasalahan atau pengaduan.
4.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang menggunakan SAKTI?	Mengikuti sosialisasi dari KPPN, mempelajari modul SAKTI yang telah diberikan.
Sub Aspek Sikap dan Perilaku yang dibutuhkan		
1.	Apa saja sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Sopan santun, ramah, cepat respon, melayani dan memudahkan.
2.	Bagaimana tolak ukur seorang petugas pelayanan sudah cukup memadai?	Apabila Satker sudah puas dengan pelayanan dari petugas dengan tidak ada keluhan
3.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan sikap dan perilaku petugas yang menggunakan SAKTI?	Kami tidak tahu pasti apakah ada upaya-upaya untuk meningkatkan hal tersebut.

TRANSKIP WAWACARA

Nama : Rieska Kartika Aprilliana,
S.E.

Jabatan : Pranata Keuangan
Anggaran Pendapatan
Dan Belanja Negara
Penyelia

Tempat : Menteng, Jakarta Pusat

Tanggal : 8 Agustus 2022

Aspek Prosedur Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Proses Bisnis/SOP Aplikasi SAKTI		
1.	Apakah anda mengetahui SOP Aplikasi SAKTI? Apabila mengetahui bisa dijelaskan?	Ya, saya mengetahuinya. SOP Aplikasi SAKTI terdapat pada PMK Nomor 171/PMK.05/2021 Tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI.
2.	Siapa saja yang terlibat dalam prosedur SOP aplikasi SAKTI?	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara selaku unit pelaksana dibawah Dirjen Perbendaharaan Negara, Kementerian Keuangan.
3.	Kapan mulai disosialisasikan SOP aplikasi SAKTI?	Pertama kali diinformasikan akhir tahun 2021 dan mulai memakai aplikasi SAKTI awal tahun 2022.

4.	Darimana kita bisa mengetahui SOP aplikasi SAKTI?	Dengan mempelajari PMK dan modul yang diberikan oleh KPPN dari mengikuti acara sosialisasi dari KPPN.
5.	Mengapa ada kendala dalam proses bisnis aplikasi SAKTI?	Imbas dari pandemi COVID-19 yang menyebabkan KPPN membatasi aktivitas keluar sehingga tidak semua kantor ikut dalam daftar peserta sosialisasi.
6.	Bagaimana gambaran proses bisnis aplikasi SAKTI?	Proses bisnis tampilan tidak <i>user friendly</i> , SOP aplikasi SAKTI terdiri dari berbagai macam modul sesuai dengan fungsi dan kepentingannya yang terdiri dari modul penganggaran, modul pembayaran, modul komitmen, modul pelaporan, modul bendahara, modul persediaan dan modul aset tetap.
Sub Aspek Kesesuaian urutan prosedur sesuai peraturan		
1.	Apakah prosedur aplikasi SAKTI sudah sesuai dengan PMK?	Cukup sesuai.
2.	Siapa yang mengecek standar prosedur aplikasi SAKTI yang sudah sesuai peraturan?	Semua pengguna aplikasi SAKTI bisa mengecek dari mulai level operator yaitu staf pengelola keuangan dan bendahara pengeluaran, dan

		level verifikator yaitu pejabat pembuat komitmen.
3.	Kapan bisa melihat saat prosedur sudah sesuai dengan aturan?	Disaat <i>output</i> berupa SPP dan SPM bisa terbentuk dengan cepat sehingga pencairan dana tidak mengalami kendala keterlambatan.
4.	Darimana kita bisa melihat bahwa prosedur aplikasi SAKTI sudah sesuai peraturan?	Disaat tidak ada penolakan SPP dan SPM oleh KPPN.
5.	Mengapa prosedur aplikasi SAKTI harus sesuai dengan peraturan?	Karena dokumen pencairan yang tidak sesuai peraturan akan menjadi dokumen negara yang cacat hukum.
6.	Bagaimana caranya agar prosedur aplikasi SAKTI sesuai dengan peraturan?	Mengikuti langkah-langkahnya sesuai dengan modul yang sudah diberikan.
Sub Aspek Penanganan Pengaduan		
1.	Apakah aplikasi SAKTI sudah dilengkapi fitur pengaduan?	Iya ada.
2.	Siapa yang menangani pengaduan di aplikasi SAKTI?	Tim admin khusus menjawab keluhan dan pengaduan yaitu bernama HAI-DJPB.
3.	Kapan kita bisa mengirimkan pertanyaan, keluhan dan pengaduan?	Setiap hari kerja dari hari Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.
4.	Dimana kita bisa mengirim pengaduan?	Melalui email HAI-DJPB.

5.	Mengapa fitur pengaduan harus ada di aplikasi SAKTI?	Untuk memfasilitasi para pengguna aplikasi SAKTI.
6.	Bagaimana penanganan terhadap pengaduan yang masuk?	Respon dari tim admin terkadang lambat dan tidak langsung menanggapi sehingga Satker menunggu sampai beberapa hari.

Aspek Waktu Penyelesaian

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Durasi waktu pencairan dana memakai aplikasi SAKTI		
1.	Apakah waktu penyelesaian pembuatan dokumen memakai aplikasi SAKTI sudah sesuai?	Ada beberapa yang belum sesuai karena faktor sinyal internet yang lemah sehingga memperlambat proses pembuatan dokumen pencairan dana.
2.	Berapa lama waktu selesai untuk membuat satu dokumen pencairan dana?	Apabila dalam kondisi internet normal dan semua pejabat yang bertandatangan ada, sekitar setengah hari bisa selesai sampai <i>terupload</i> di sistem.
3.	Bagaimana menangani kendala dalam keterlambatan pembuatan dokumen pencairan dana?	Satker agar meningkatkan kecepatan <i>bandwith</i> internet dan meningkatkan pengetahuan SDM agar meminimalisir kesalahan.
4.	Mengapa durasi waktu pencairan dana sangat penting?	Karena berimbas terhadap ketepatan dan kecepatan waktu pencairan dana untuk tagihan.

Sub Aspek Durasi waktu penyelesaian pengaduan memakai aplikasi SAKTI		
1.	Apakah waktu penyelesaian pengaduan memakai aplikasi SAKTI sudah sesuai?	Ada beberapa yang belum sesuai karena faktor dari admin aplikasi yang lambat dalam merespon pengaduan.
2.	Berapa lama waktu selesai untuk menyelesaikan satu pengaduan?	Yang tercepat dalam satu hari bisa selesai. Paling lama pernah lima hari kerja.
3.	Bagaimana menangani keterlambatan dalam hal menangani pengaduan yang masuk?	KPPN harus mengubah model pelayanan dengan semakin cepat dalam memberikan respon kepada para Satker.
4.	Mengapa durasi waktu penyelesaian pengaduan sangat penting?	Karena berimbas terhadap kecepatan penyelesaian permasalahan pencairan dana. Untuk aturan berapa lama durasi waktu penyelesaian belum ada.

Aspek Biaya Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Tarif biaya resmi dari penggunaan aplikasi SAKTI		
1.	Apakah ada biaya resmi yang dikeluarkan Satker?	Tidak ada. Hanya penggunaan internet masing-masing.
2.	Berapa besar kecepatan <i>bandwith</i> internet yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi SAKTI?	Untuk besar kapasitas pastinya tidak ada ketentuan. Yang pasti standar untuk di kantor harus besar.

3.	Bagaimana untuk kapasitas diluar kantor, apakah tetap bisa dijalankan aplikasi SAKTI?	Bisa akan tetapi cukup lambat.
4.	Mengapa KPPN tidak menetapkan biaya atau tarif terkait pencairan dana?	Kementerian Keuangan melarang adanya praktek gratifikasi dan pungli.

Aspek Produk Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Kemudahan penggunaan fitur aplikasi SAKTI		
1.	Apakah fitur <i>menutab</i> di aplikasi SAKTI mudah digunakan?	Cukup membingungkan karena ada beberapa istilah <i>menutab</i> yang sama.
2.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari aplikasi SAKTI?	Cukup lama sekitar beberapa bulan dimulai dari pengenalan dan pemberian modul melalui <i>e-learning</i> .
3.	Bagaimana mengatasi kendala dalam kesulitan melihat fitur dan <i>menutab</i> ?	Terus membiasakan diri dengan mencoba menggunakan fitur yang ada.
4.	Mengapa pengguna masih kesulitan dalam menggunakan fitur dan <i>menutab</i> di aplikasi SAKTI?	Kurangnya sosialisasi dari KPPN secara langsung sehingga Satker banyak yang belum jelas.
Sub Aspek Ketepatan hasil <i>output</i> aplikasi SAKTI		
1.	Apakah <i>output</i> dokumen sudah benar sesuai dengan peraturan?	Sudah sesuai.

2.	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa <i>output</i> dokumen sudah sesuai?	Dengan melihat ketepatan penempatan akun dan mata anggaran yang dipakai.
3.	Mengapa ketepatan hasil <i>output</i> dokumen sangat penting?	Agar tidak ada penolakan dokumen SPP dan SPM.

Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Sarana pendukung aplikasi SAKTI		
1.	Apakah sarana pendukung aplikasi SAKTI sudah memadai?	Sudah cukup memadai. Ada PC atau laptop dan server internet.
2.	Siapa yang bertanggungjawab terhadap pengadaan sarana aplikasi SAKTI?	Biro Umum dan Layanan Pengadaan.
3.	Berapa banyak jenis sarana yang diperlukan dalam pengoperasian aplikasi SAKTI?	Komputer dan perlengkapannya, server internet dengan <i>bandwith</i> yang besar.
Sub Aspek prasarana pendukung aplikasi SAKTI		
1.	Apakah prasarana pendukung aplikasi SAKTI sudah memadai?	Sudah cukup memadai. Ada PC atau laptop dan server internet.
2.	Siapa yang bertanggungjawab terhadap pengadaan prasarana aplikasi SAKTI?	Biro Umum dan Layanan Pengadaan.
3.	Berapa banyak jenis prasarana yang diperlukan	Gedung kantor.

	dalam pengoperasian aplikasi SAKTI?	
4.	Mengapa prasarana harus ada?	Sebagai modal utama dalam mengoperasikan aplikasi SAKTI.

Aspek Kompetensi Petugas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Keterampilan yang dibutuhkan		
1.	Apa saja jenis keterampilan yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Keterampilan dasar dalam mengoperasikan aplikasi di <i>website</i> , Pengetahuan terkait peraturan Kemenkeu dan juknis operasional aplikasi SAKTI.
2.	Berapa lama seorang petugas bisa memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk aplikasi SAKTI?	Apabila sudah terbiasa dengan komputer, tidak perlu waktu yang lama.
3.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang menggunakan SAKTI?	Mengikuti sosialisasi dari KPPN, mempelajari modul SAKTI yang telah diberikan.
Sub Aspek Pengetahuan-pengetahuan yang dibutuhkan		
1.	Apa saja jenis pengetahuan yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Pengetahuan dalam mengoperasikan aplikasi di <i>website</i> , Pengetahuan terkait peraturan Kemenkeu dan juknis operasional aplikasi SAKTI.

2.	Siapa saja yang bisa menjadi petugas pelayanan aplikasi SAKTI?	Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di teknologi informasi, komputer dan ekonomi akuntansi.
3.	Bagaimana cara mengetahui bawah petugas pelayanan mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk aplikasi SAKTI?	Pegawai yang bisa menjalankan aplikasi SAKTI dan membantu menangani permasalahan atau pengaduan.
4.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang menggunakan SAKTI?	Mengikuti sosialisasi dari KPPN, mempelajari modul SAKTI yang telah diberikan.
Sub Aspek Sikap dan Perilaku yang dibutuhkan		
1.	Apa saja sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Sopan santun, ramah, cepat respon, melayani dan memudahkan.
2.	Bagaimana tolak ukur seorang petugas pelayanan sudah cukup memadai?	Apabila Satker sudah puas dengan pelayanan dari petugas dengan tidak ada keluhan
3.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan sikap dan perilaku petugas yang menggunakan SAKTI?	Kami tidak tahu pasti apakah ada upaya-upaya untuk meningkatkan hal tersebut.

TRANSKIP WAWACARA

Nama : Firdausi Setio Dewi, S.E.
Jabatan : Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
Tempat : Menteng, Jakarta Pusat
Tanggal : 8 Agustus 2022

Aspek Prosedur Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Proses Bisnis/SOP Aplikasi SAKTI		
1.	Apakah anda mengetahui SOP Aplikasi SAKTI? Apabila mengetahui bisa dijelaskan?	Ya, saya mengetahuinya. SOP Aplikasi SAKTI terdapat pada PMK Nomor 171/PMK.05/2021 Tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI.
2.	Siapa saja yang terlibat dalam prosedur SOP aplikasi SAKTI?	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara selaku unit pelaksana dibawah Dirjen Perbendaharaan Negara, Kementerian Keuangan.
3.	Kapan mulai disosialisasikan SOP aplikasi SAKTI?	Pertama kali diinformasikan akhir tahun 2021 dan mulai memakai aplikasi SAKTI awal tahun 2022.
4.	Darimana kita bisa mengetahui SOP aplikasi SAKTI?	Dengan mempelajari PMK dan modul yang diberikan oleh KPPN dari mengikuti acara sosialisasi dari KPPN.

5.	Mengapa ada kendala dalam proses bisnis aplikasi SAKTI?	Imbas dari pandemi COVID-19 yang menyebabkan KPPN membatasi aktivitas keluar sehingga tidak semua kantor ikut dalam daftar peserta sosialisasi.
6.	Bagaimana gambaran proses bisnis aplikasi SAKTI?	Proses bisnis tampilan tidak <i>user friendly</i> , SOP aplikasi SAKTI terdiri dari berbagai macam modul sesuai dengan fungsi dan kepentingannya yang terdiri dari modul penganggaran, modul pembayaran, modul komitmen, modul pelaporan, modul bendahara, modul persediaan dan modul aset tetap.
Sub Aspek Kesesuaian urutan prosedur sesuai peraturan		
1.	Apakah prosedur aplikasi SAKTI sudah sesuai dengan PMK?	Cukup sesuai.
2.	Siapa yang mengecek standar prosedur aplikasi SAKTI yang sudah sesuai peraturan?	Semua pengguna aplikasi SAKTI bisa mengecek dari mulai level operator yaitu staf pengelola keuangan dan bendahara pengeluaran, dan level verifikator yaitu pejabat pembuat komitmen.
3.	Kapan bisa melihat saat prosedur sudah sesuai dengan aturan?	Disaat <i>output</i> berupa SPP dan SPM bisa terbentuk dengan cepat sehingga pencairan dana

		tidak mengalami kendala keterlambatan.
4.	Darimana kita bisa melihat bahwa prosedur aplikasi SAKTI sudah sesuai peraturan?	Disaat tidak ada penolakan SPP dan SPM oleh KPPN.
5.	Mengapa prosedur aplikasi SAKTI harus sesuai dengan peraturan?	Karena dokumen pencairan yang tidak sesuai peraturan akan menjadi dokumen negara yang cacat hukum.
6.	Bagaimana caranya agar prosedur aplikasi SAKTI sesuai dengan peraturan?	Mengikuti langkah-langkahnya sesuai dengan modul yang sudah diberikan.
Sub Aspek Penanganan Pengaduan		
1.	Apakah aplikasi SAKTI sudah dilengkapi fitur pengaduan?	Iya ada.
2.	Siapa yang menangani pengaduan di aplikasi SAKTI?	Tim admin khusus menjawab keluhan dan pengaduan yaitu bernama HAI-DJPB.
3.	Kapan kita bisa mengirimkan pertanyaan, keluhan dan pengaduan?	Setiap hari kerja dari hari Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.
4.	Dimana kita bisa mengirim pengaduan?	Melalui email HAI-DJPB.
5.	Mengapa fitur pengaduan harus ada di aplikasi SAKTI?	Untuk memfasilitasi para pengguna aplikasi SAKTI.
6.	Bagaimana penanganan terhadap pengaduan yang masuk?	Respon dari tim admin terkadang lambat dan tidak langsung menanggapi sehingga

	Satker menunggu sampai beberapa hari.
--	---------------------------------------

Aspek Waktu Penyelesaian

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Durasi waktu pencairan dana memakai aplikasi SAKTI		
1.	Apakah waktu penyelesaian pembuatan dokumen memakai aplikasi SAKTI sudah sesuai?	Ada beberapa yang belum sesuai karena faktor sinyal internet yang lemah sehingga memperlambat proses pembuatan dokumen pencairan dana.
2.	Berapa lama waktu selesai untuk membuat satu dokumen pencairan dana?	Apabila dalam kondisi internet normal dan semua pejabat yang bertandatangan ada, sekitar setengah hari bisa selesai sampai <i>terupload</i> di sistem.
3.	Bagaimana menangani kendala dalam keterlambatan pembuatan dokumen pencairan dana?	Satker agar meningkatkan kecepatan <i>bandwith</i> internet dan meningkatkan pengetahuan SDM agar meminimalisir kesalahan.
4.	Mengapa durasi waktu pencairan dana sangat penting?	Karena berimbas terhadap ketepatan dan kecepatan waktu pencairan dana untuk tagihan.
Sub Aspek Durasi waktu penyelesaian pengaduan memakai aplikasi SAKTI		
1.	Apakah waktu penyelesaian pengaduan memakai aplikasi SAKTI sudah sesuai?	Ada beberapa yang belum sesuai karena faktor dari admin

		aplikasi yang lambat dalam merespon pengaduan.
2.	Berapa lama waktu selesai untuk menyelesaikan satu pengaduan?	Yang tercepat dalam satu hari bisa selesai. Paling lama pernah lima hari kerja.
3.	Bagaimana menangani keterlambatan dalam hal menangani pengaduan yang masuk?	KPPN harus mengubah model pelayanan dengan semakin cepat dalam memberikan respon kepada para Satker.
4.	Mengapa durasi waktu penyelesaian pengaduan sangat penting?	Karena berimbas terhadap kecepatan penyelesaian permasalahan pencairan dana. Untuk aturan berapa lama durasi waktu penyelesaian belum ada.

Aspek Biaya Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Tarif biaya resmi dari penggunaan aplikasi SAKTI		
1.	Apakah ada biaya resmi yang dikeluarkan Satker?	Tidak ada. Hanya penggunaan internet masing-masing.
2.	Berapa besar kecepatan <i>bandwith</i> internet yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi SAKTI?	Untuk besar kapasitas pastinya tidak ada ketentuan. Yang pasti standar untuk di kantor harus besar.
3.	Bagaimana untuk kapasitas diluar kantor, apakah tetap bisa dijalankan aplikasi SAKTI?	Bisa akan tetapi cukup lambat.

4.	Mengapa KPPN tidak menetapkan biaya atau tarif terkait pencairan dana?	Kementerian Keuangan melarang adanya praktek gratifikasi dan pungli.
----	--	--

Aspek Produk Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Kemudahan penggunaan fitur aplikasi SAKTI		
1.	Apakah fitur <i>menutab</i> di aplikasi SAKTI mudah digunakan?	Cukup membingungkan karena ada beberapa istilah <i>menutab</i> yang sama.
2.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari aplikasi SAKTI?	Cukup lama sekitar beberapa bulan dimulai dari pengenalan dan pemberian modul melalui <i>e-learning</i> .
3.	Bagaimana mengatasi kendala dalam kesulitan melihat fitur dan <i>menutab</i> ?	Terus membiasakan diri dengan mencoba menggunakan fitur yang ada.
4.	Mengapa pengguna masih kesulitan dalam menggunakan fitur dan <i>menutab</i> di aplikasi SAKTI?	Kurangnya sosialisasi dari KPPN secara langsung sehingga Satker banyak yang belum jelas.
Sub Aspek Ketepatan hasil <i>output</i> aplikasi SAKTI		
1.	Apakah <i>output</i> dokumen sudah benar sesuai dengan peraturan?	Sudah sesuai.
2.	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa <i>output</i> dokumen sudah sesuai?	Dengan melihat ketepatan penempatan akun dan mata anggaran yang dipakai.
3.	Mengapa ketepatan hasil <i>output</i> dokumen sangat penting?	Agar tidak ada penolakan dokumen SPP dan SPM.

Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Sarana pendukung aplikasi SAKTI		
1.	Apakah sarana pendukung aplikasi SAKTI sudah memadai?	Sudah cukup memadai. Ada PC atau laptop dan server internet.
2.	Siapa yang bertanggungjawab terhadap pengadaan sarana aplikasi SAKTI?	Biro Umum dan Layanan Pengadaan.
3.	Berapa banyak jenis sarana yang diperlukan dalam pengoperasian aplikasi SAKTI?	Komputer dan perlengkapannya, server internet dengan <i>bandwith</i> yang besar.
Sub Aspek prasarana pendukung aplikasi SAKTI		
1.	Apakah prasarana pendukung aplikasi SAKTI sudah memadai?	Sudah cukup memadai. Ada PC atau laptop dan server internet.
2.	Siapa yang bertanggungjawab terhadap pengadaan prasarana aplikasi SAKTI?	Biro Umum dan Layanan Pengadaan.
3.	Berapa banyak jenis prasarana yang diperlukan dalam pengoperasian aplikasi SAKTI?	Gedung kantor.
4.	Mengapa prasarana harus ada?	Sebagai modal utama dalam mengoperasikan aplikasi SAKTI.

Aspek Kompetensi Petugas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
Sub Aspek Keterampilan yang dibutuhkan		
1.	Apa saja jenis keterampilan yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Keterampilan dasar dalam mengoperasikan aplikasi di <i>website</i> , Pengetahuan terkait peraturan Kemenkeu dan juknis operasional aplikasi SAKTI.
2.	Berapa lama seorang petugas bisa memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk aplikasi SAKTI?	Apabila sudah terbiasa dengan komputer, tidak perlu waktu yang lama.
3.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang menggunakan SAKTI?	Mengikuti sosialisasi dari KPPN, mempelajari modul SAKTI yang telah diberikan.
Sub Aspek Pengetahuan-pengetahuan yang dibutuhkan		
1.	Apa saja jenis pengetahuan yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Pengetahuan dalam mengoperasikan aplikasi di <i>website</i> , Pengetahuan terkait peraturan Kemenkeu dan juknis operasional aplikasi SAKTI.
2.	Siapa saja yang bisa menjadi petugas pelayanan aplikasi SAKTI?	Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di teknologi informasi, komputer dan ekonomi akuntansi.
3.	Bagaimana cara mengetahui bawah petugas pelayanan mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk aplikasi SAKTI?	Pegawai yang bisa menjalankan aplikasi SAKTI dan membantu menangani permasalahan atau pengaduan.

4.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas yang menggunakan SAKTI?	Mengikuti sosialisasi dari KPPN, mempelajari modul SAKTI yang telah diberikan.
Sub Aspek Sikap dan Perilaku yang dibutuhkan		
1.	Apa saja sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh petugas pelayanan dari KPPN?	Sopan santun, ramah, cepat respon, melayani dan memudahkan.
2.	Bagaimana tolak ukur seorang petugas pelayanan sudah cukup memadai?	Apabila Satker sudah puas dengan pelayanan dari petugas dengan tidak ada keluhan
3.	bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan sikap dan perilaku petugas yang menggunakan SAKTI?	Kami tidak tahu pasti apakah ada upaya-upaya untuk meningkatkan hal tersebut.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 7. Dokumentasi Foto Wawancara



Foto 1 Dokumentasi Wawancara
Sumber: Data Diolah oleh Penulis



Foto 2 Dokumentasi Wawancara
Sumber: Data Diolah oleh Penulis



Foto 3 Dokumentasi Wawancara
Sumber: Data Diolah oleh Penulis

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Nama : Sylviana Maryanti Saputri
NPM : 1832010110
Instansi : Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 5 Maret 1988
Alamat : Pinggirrejo RT 02 RW 07 Nomor 11
Kelurahan Wates, Kecamatan Magelang Utara, Kota Magelang
No. HP : 08119395388

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Wates 1 Kota Magelang, Lulus Tahun 2000
2. SMPN 1 Kota Magelang, Lulus Tahun 2003
3. SMA EL SHADAI Kota Magelang, Lulus Tahun 2003
4. Diploma I STPN Yogyakarta, Lulus Tahun 2008

Jakarta, November 2022

Sylviana Maryanti Saputri



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**