

**PETUNJUK PELAKSANAAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI DITJEN
PERBENDAHARAAN TAHUN 2020**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pengguna/*User* Sistem Informasi dan Teknologi Ditjen Perbendaharaan (DJPb)
pada Kementerian Keuangan dan Kementerian/Lembaga

Salam Perbendaharaan,

Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) sebagai sebuah sistem pengelolaan keuangan negara yang terintegrasi, saat ini telah memasuki tahun kelima sejak dilakukan piloting. Implementasi SPAN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan Negara dari sisi Bendahara Umum Negara (BUN). Ditjen Perbendaharaan telah melakukan survei kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi dan teknologi (SPAN, OM SPAN, Custom Web, E-Rekon LK, dan SAKTI) selama 5 (lima) tahun terakhir dengan hasil yang melebihi target yang telah ditetapkan. Terakhir pada tahun 2019 memperoleh nilai 4,64 dari target 4,52.

Dalam rangka memperoleh gambaran persepsi pengguna terhadap operasionalisasi sistem informasi Ditjen Perbendaharaan dan untuk menjamin tersedianya umpan balik dari pengguna, mendukung upaya continuous improvement dan memenuhi konsep learning organization Ditjen Perbendaharaan, serta untuk menunjang pemenuhan target pencapaian Indikator Kinerja Utama Direktorat Jenderal Perbendaharaan tahun 2020, perlu dilakukan Survei Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Implementasi Teknologi Informasi Ditjen Perbendaharaan Tahun 2020.

Responden survei adalah para pengguna (*user*) sistem informasi dan teknologi Ditjen Perbendaharaan yang tersebar di internal Ditjen Perbendaharaan, Ditjen Anggaran, Pengelola Satker BA 999 dan satker mitra kerja KPPN.

Responden survei adalah para pengguna (*user*) sistem informasi dan teknologi Ditjen Perbendaharaan yang tersebar di internal Ditjen Perbendaharaan, Ditjen Anggaran, Pengelola Satker BA 999 dan satker Kementerian/Lembaga mitra kerja KPPN dengan perincian sebagai berikut:

Pemetaan Obyek Survei dan Target Responden

Responden	User				
	SPAN	OM SPAN	Custom Web	E-Rekon LK	SAKTI
KPPN	√	√	-	√*)	√
Kanwil DJPb	√	√	√	√	√
Kantor Pusat DJPb	√	√	-	√	√
Direktorat APK	-	-	-	√	
KSAP, BLU Sawit, SPAN	-	-	-	-	
Ditjen Anggaran	-	-	√	-	
Satker BA 999	√	-	-	-	-



Satker Mitra KPPN	-	√	-	√	√
-------------------	---	---	---	---	---

*) KPPN selaku satker juga ikut dilibatkan

Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu, Kami sampaikan terima kasih.

Salam,

Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Petunjuk Pelaksanaan Survei:

- a. Pelaksanaan survei di lingkup DJPb dikoordinasikan dan dimonitor oleh Kepala Subbagian TU untuk Kantor Pusat DJPb, Kepala Bagian Umum/Sub Bagian Umum untuk masing-masing unit Kanwil/KPPN, Kepala Seksi MSKI/PDMS KPPN untuk satker mitra KPPN, sedangkan diluar DJPb, diserahkan kepada unit masing-masing untuk menunjuk koordinator survei;
 - b. Untuk responden survei aplikasi OM SPAN, E-Rekon LK dan SAKTI, Kepala Seksi MSKI/PDMS KPPN agar melakukan sosialisasi kepada satker mitra kerjanya untuk mengisi survei;
 - c. Waktu pelaksanaan : 22 Juni s.d. 3 Juli 2020;
 - d. Survei ini dilaksanakan secara *online* dengan mengakses alamat: <https://bit.ly/kepuasanTIDJPb2020>;
 - e. Responden harap mengisi jawaban sesuai kondisi dan persepsi responden terhadap aplikasi;
 - f. Untuk pegawai yang menjadi *user* lebih dari satu aplikasi harus mengisi survei kembali untuk aplikasi yang berbeda;
 - g. Berikan penilaian Saudara terhadap tingkat **kepentingan/harapan** dan **kinerja/realita** layanan sistem informasi dan teknologi Ditjen Perbendaharaan sesuai dengan aspek layanan berikut :
 - Untuk **Kinerja/Kualitas** : 1=sangat tidak puas; 2=tidak puas; 3=cukup; 4=puas; 5=sangat puas
 - Untuk **Kepentingan/Harapan** : 1=sangat tidak penting; 2=tidak penting; 3=cukup penting; 4=penting; 5=sangat penting
- Dimensi 'kinerja' menggambarkan persepsi *user* terhadap tingkat kualitas atau kinerja atas aspek yang ditanyakan dalam survei.
- Dimensi "kepentingan" menggambarkan persepsi *user* terhadap tingkat kepentingan atas aspek yang ditanyakan dalam survei.

Terimakasih atas partisipasinya.

KUESIONER
SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN 2020

PENGGUNA APLIKASI

Pilihlah aplikasi : 1. CORE SPAN/EBS
 yang Saudara : 2. OM-SPAN
 gunakan*) : 3. *CUSTOM WEB*
 4. E-REKON LK
 5. SAKTI

*) Untuk pegawai yang menjadi user lebih dari satu aplikasi harus mengisi survei kembali untuk aplikasi yang berbeda

Berdasarkan aplikasi yang saudara pilih di atas, berikan penilaian terhadap tingkat kinerja atau kualitas aplikasi dan tingkat kepentingan (harapan) Aplikasi tersebut

Kinerja/Kualitas	:	1 = sangat tidak puas; 2 = tidak puas; 3 = cukup puas; 4 = puas; 5 = sangat puas
Keputusan	:	1 = sangat tidak penting; 2 = tidak penting; 3 = cukup penting; 4 = penting; 5 = sangat penting

A. System Quality

Kode	Pernyataan	Kinerja	Keputusan
SQ1	Aplikasi tersebut mampu merespon suatu perintah dengan cepat	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ2	Aplikasi tersebut nyaman dan mudah untuk digunakan	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ3	Aplikasi tersebut dapat diandalkan (misal tidak banyak error yang terjadi)	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ4	Aplikasi tersebut mudah untuk dipelajari	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ5	Aplikasi tersebut memiliki fleksibilitas sesuai dengan kebutuhan	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ6	Aplikasi tersebut selalu tersedia pada saat dibutuhkan dalam pekerjaan	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ7	Aplikasi tersebut memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ8	Data di dalam aplikasi tersebut terintegrasi	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SQ9	Aplikasi tersebut terjamin keamanannya (misal: saya harus login untuk dapat mengakses data dalam aplikasi)	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5

B. Information Quality

Kode	Pertanyaan	Kinerja	Keputusan
IQ1	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut lengkap	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
IQ2	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut mudah dipahami	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
IQ3	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut relevan dengan pekerjaan saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
IQ4	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut dalam bentuk atau format yang sesuai ketentuan berlaku	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5

IQ5	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut selalu tersedia saat dibutuhkan	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
IQ6	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut akurat dan tepat	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
IQ7	Data/informasi /laporan yang dihasilkan aplikasi tersebut selalu konsisten	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
IQ8	Data informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut <i>up to date</i> (mutakhir)	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5

C. Service Quality

Kode	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan
SV1	Aplikasi tersebut memiliki <i>layout</i> yang terstruktur	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV2	Terdapat prosedur yang jelas untuk melaporkan masalah yang ditemui pada aplikasi melalui saluran layanan pengguna	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV3	Pengelola aplikasi responsif (cepat dan tepat) membantu pengguna aplikasi	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV4	Pengelola aplikasi memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menyelesaikan permasalahan pengguna	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV5	Pengelola aplikasi menyediakan layanan sesuai standar layanan	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV6	Pengelola aplikasi menyediakan langkah-langkah untuk melanjutkan pekerjaan apabila aplikasi tidak dapat diakses.	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV7	Pengelola aplikasi secara aktif menyediakan informasi terbaru (misal adanya <i>error</i> , perubahan tampilan, dan sebagainya)	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV8	Saya jarang mengalami kesulitan mengakses aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV9	Pengelola aplikasi menyediakan saluran untuk menyampaikan permintaan atau memberikan umpan balik	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
SV10	Pengelola aplikasi didukung oleh infrastruktur TI yang handal dalam menyediakan layanan aplikasi	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5

D. Organizational Support & Regulatory

Kode	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan
NT1	Unit kerja saya memiliki sumber daya teknologi (hardware, software, bandwidth internet) yang memadai untuk menjalankan aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NT2	Pimpinan unit kerja saya terlibat secara aktif mendukung penggunaan aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NT3	Ada pelatihan yang diberikan terkait implementasi aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NT4	Pelatihan yang diberikan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman saya terkait penggunaan aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NT5	Tersedia peraturan dan kebijakan khusus yang mendukung implementasi aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5	1 / 2/ 3/ 4/ 5

Berdasarkan aplikasi yang saudara pilih di atas, berikan penilaian terhadap kepuasan saudara terhadap aplikasi tersebut

Kepuasan : 1 = sangat tidak puas; 2 = tidak puas; 3 = cukup puas; 4 = puas; 5 = sangat puas

E. User Satisfaction

Kode	Pertanyaan	Kepuasan
US1	Saya puas dalam menggunakan aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5
US2	Saya puas dengan data/informasi/laporan yang dihasilkan dari aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5
US3	Saya puas dengan layanan pengelola aplikasi	1 / 2/ 3/ 4/ 5
US4	Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi tersebut	1 / 2/ 3/ 4/ 5

Berdasarkan aplikasi yang saudara pilih di atas, berikan penilaian terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut

Penilaian : 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = cukup setuju; 4 = setuju; 5 = sangat setuju

F. Continuance Use

Kode	Pertanyaan	Penilaian
CU1	Saya berencana akan terus menggunakan aplikasi tersebut secara rutin	1 / 2/ 3/ 4/ 5
CU2	Saya berharap dapat terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang	1 / 2/ 3/ 4/ 5
CU3	Saya berniat terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang	1 / 2/ 3/ 4/ 5

Berdasarkan aplikasi yang saudara pilih di atas, berikan penilaian terhadap manfaat penggunaan aplikasi tersebut

Penilaian : 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = cukup setuju; 4 = setuju; 5 = sangat setuju

G. Net Benefit

Kode	Pertanyaan	Penilaian
NB1	Penggunaan aplikasi tersebut telah meningkatkan efektivitas dalam pekerjaan saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB2	Penggunaan aplikasi tersebut telah meningkatkan produktivitas saya dalam bekerja	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB3	Aplikasi tersebut mempermudah pekerjaan saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB4	Aplikasi tersebut sangat berguna dalam pekerjaan saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB5	Penggunaan aplikasi tersebut telah meningkatkan output kerja di unit kerja saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB6	Penggunaan aplikasi tersebut telah meningkatkan layanan atau produktivitas keseluruhan di unit kerja saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB7	Penggunaan aplikasi tersebut telah meningkatkan transparansi informasi di unit kerja saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB8	Penggunaan aplikasi tersebut telah memperbaiki aksesibilitas terhadap informasi di unit kerja saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5
NB9	Penggunaan aplikasi tersebut telah meningkatkan akuntabilitas unit kerja saya	1 / 2/ 3/ 4/ 5

Menurut pendapat Saudara, dari 4 indikator di bawah ini, indikator manakah yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi teknologi informasi yang dihasilkan oleh DJPb? (pilih salah satu saja)

1. Kualitas Jaringan
2. Menu Aplikasi
3. Peraturan dan SOP

4. Peningkatan Kompetensi Pengguna

Uraian Jawaban Saudara, mengapa hal tersebut menjadi prioritas :

.....
.....
.....
.....

Bagaimana pendapat dan saran-saran Saudara terkait aplikasi yang saat ini digunakan:

.....
.....
.....
.....

Mohon Saran Saudara untuk pengembangan aplikasi ke depan

.....
.....
.....
.....

***Pertanyaan khusus pengguna SAKTI-Web**

Apakah keunggulan yang anda rasakan saat menggunakan aplikasi SAKTI berbasis web? (Dibandingkan dengan SAKTI Desktop)

.....
.....
.....
.....

Apa harapan anda terhadap aplikasi SAKTI berbasis web?

.....
.....
.....
.....

IDENTITAS RESPONDEN

1. Unit : 1. BUN – DJPb
2. BUN – DJA
3. BA 999
4. BUN – Kanwil DJPb
5. BUN – KPPN
6. Satuan Kerja
2. Sub Unit (BUN – KPPN) : 1. Kepala Kantor
2. Pencairan Dana (PD/PDMS)
3. Bank
4. Verifikasi dan Akuntansi (Vera/Veraki)
3. Sebagai user SAKTI : 1. KPA
2. PPK
3. PPSPM
4. Bendahara
5. Operator
4. Kode Satker : ...
5. Nama Satker : ...
6. Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki
2. Perempuan
7. Lama Bekerja di Kota Unit Saat Ini (tahun) : 1. 0 – 2; 2. >2 – 4; 3. >4 – 6; 4. >6
8. Lama Bekerja di Posisi sebagai user saat ini (tahun) : 1. 0 – 2; 2. >2 – 3; 3. >3 – 4; 4. >4
9. Usia (tahun) : 1. <30; 2. 30–40; 3. >40–50; 4. >50
10. Jabatan : 1. Eselon II; 2. Eselon III; 3. Eselon IV; 4. Pelaksana
11. Masa Kerja (tahun) : 1. ≤5; 2. >5 – 10; 3. >10– 20; 4. >20
12. Tingkat pendidikan : 1. ≤SLTA; 2. Diploma; 3. S1/D4; 4. S2; 5. S3
13. Lokasi Provinsi : *(drop down list)*
14. Lokasi Kota/Kabupaten : *(drop down list)*

.....Terima kasih.....