

ANALISA APLIKASI SAKTI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE PIECES

Arsalan Fajar Maulana¹, Achmad Maezar Bayu Aji²
arsalanfajar4@gmail.com¹, achmad.azb@bsi.ac.id²
Universitas Bina Sarana Informatika

ABSTRAK

Kemampuan sebuah aplikasi digital dalam memenuhi kebutuhan penggunanya dapat diketahui melalui evaluasi kepuasan pengguna. Untuk mengetahui hal tersebut Peneliti melakukan analisa sistem secara detail dan komprehensif. Aplikasi sakti merupakan salah satu aplikasi pengelolaan keuangan negara, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner, dan studi Pustaka. Aplikasi sakti masih menerima beberapa keluhan yang disampaikan dari pengguna selama pengoperasiannya, masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna yaitu koneksi internet yang masih sering down serta kurangnya pelayanan dari petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi sakti dengan 6 indikator yaitu performance, information, economics, control, efficiency, dan service. Keberhasilan aplikasi tidak hanya seberapa baik aplikasi bekerja, tetapi juga membuat pengguna merasa puas. Berdasarkan hasil Analisa perhitungan dari keseluruhan indikator PIECES Framework dihasilkan total jumlah rata-rata nilai sebesar 3,8 dengan predikat PUAS, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi SAKTI telah memberikan hasil yang memuaskan bagi penggunanya.

Kata Kunci: Aplikasi SAKTI, Kepuasan Pengguna, PIECES Framework.

ABSTRACT

The ability of a digital application to meet the needs of its users can be determined through user satisfaction evaluation. To find out this, researchers do conduct a detailed and comprehensive system analysis. SAKTI application is one of the state financial management applications, this study uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of observation, questionnaires, and literature studies. Sakti application still receives several complaints submitted by users during its operation. Frequently cited issues include frequent internet connection downtime and poor service from staff. This study aims to determine the level of user satisfaction using six indicators: performance, information, economics, control, and service. Application success is not only determined by how well it works but also by how satisfied users feel. Based on the analysis of all PIECES framework indicators, the average total score was 3,8 with a rating of satisfied. It can be concluded that the SAKTI application has provided satisfactory results for its users.

Keywords: SAKTI Application, User Satisfaction, PIECES Framework.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang melaju dengan sangat cepat kini menjadi fenomena global yang tak bisa dihindari oleh siapa pun. Aktivitas ekonomi, sosial, hingga budaya di seluruh dunia kini sangat dipengaruhi oleh proses globalisasi, yang merupakan dampak dari keterbukaan suatu negara dalam menerima dan mengadopsi hal-hal baru dari luar. Perkembangan ini tidak hanya terbatas pada satu sektor, namun juga membawa perubahan besar dalam bidang teknologi, politik, pendidikan, ekonomi, hingga sosial budaya.

Saat ini, banyak lembaga pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah mulai berinisiatif memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki pelayanan publik. Salah satu bentuk pemanfaatan ini adalah penerapan konsep e-government, yakni penggunaan media digital untuk mendukung sistem pemerintahan yang lebih efisien dan berkualitas.

Implementasi e-government memungkinkan terjadinya penataan ulang dalam sistem manajemen serta prosedur kerja di lingkungan pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi dalam hal ini mencakup dua kegiatan utama:

1. Pemrosesan data dan pengelolaan informasi secara elektronik, termasuk sistem manajemen dan prosedur kerja.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah dan mengefisienkan akses masyarakat terhadap layanan publik di seluruh penjuru negeri.

Salah satu penerapan konsep e-government dapat ditemukan dalam sistem pengelolaan keuangan negara melalui IFMIS (Integrated Financial Management Information System), yaitu sistem yang mengintegrasikan proses transaksi keuangan dan menyajikan data keuangan yang terstruktur. Diharapkan, sistem ini mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan negara, serta menekan biaya digitalisasi melalui dukungan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) sebagai sistem utamanya. (Syarifur Rahman, 2023).

Kementerian Keuangan turut berkontribusi dengan menghadirkan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) yang ditujukan bagi seluruh satuan kerja pemerintahan pusat. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan anggaran pendapatan dan belanja negara. Novelia dalam (Syarifur Rahman, 2023) kualitas sistem dan layanan menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, sistem SAKTI harus memperhatikan aspek kecepatan respon dan kemudahan dalam penggunaan untuk meningkatkan kepuasan serta produktivitas penggunaannya.

Dalam implementasinya, aplikasi SAKTI tidak lepas dari berbagai kendala dan tantangan. Seperti yang diungkapkan oleh Nasrudin & Widagdo dalam (Syarifur Rahman, 2023) beberapa permasalahan meliputi fitur aplikasi yang kurang kompleks, jaringan internet yang tidak stabil, laporan yang belum tersaji secara lengkap, minimnya pelatihan teknis, hingga komunikasi yang belum optimal antara admin pusat dan daerah. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, terdapat sejumlah masalah yang perlu diperhatikan seperti kestabilan sistem, kendala teknis penggunaan, kualitas hasil keluaran, serta layanan dukungan selama masa uji coba awal. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SAKTI guna menilai apakah sistem ini telah berjalan sesuai harapan.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital menjadi indikator sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk mengukur kepuasan ini secara menyeluruh, digunakan pendekatan PIECES Framework. Metode ini mengevaluasi sistem berdasarkan enam kategori: Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service. Jika dibandingkan dengan metode lain seperti Technology Acceptance Model (TAM) yang hanya menilai dua variabel, PIECES memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam dalam menilai kinerja suatu sistem informasi (Ngakan Made Bayu Aditya, 2022).

Berdasarkan penjabaran di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI dengan menggunakan pendekatan PIECES. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembang aplikasi untuk menyempurnakan sistem agar sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta mencegah munculnya permasalahan yang lebih kompleks di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian kuantitatif dilakukan setelah Peneliti mengumpulkan seluruh data dari responden maupun sumber lain. Dalam analisis data, Peneliti mengelompokan data sesuai dengan variabel dan jenis responden, menyajikan data dari semua variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus perhitungan untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan. Analisis data diproses menggunakan bantuan program SPSS atau statistica package for the social science dan Microsoft office excel.

1. Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum/generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS versi 26 untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument penelitian. Tujuan dari pengujian ini untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu menghasilkan data akurat dan konsisten. Dibawah ini adalah data hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan:

Tabel 1. Ringkasan Uji Validitas

Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil
P1	0,416	0,1946	VALID
P2	0,462	0,1946	VALID
P3	0,729	0,1946	VALID
P4	0,754	0,1946	VALID
P5	0,774	0,1946	VALID
P6	0,577	0,1946	VALID
I1	0,392	0,1946	VALID
I2	0,414	0,1946	VALID
I3	0,500	0,1946	VALID
I4	0,380	0,1946	VALID
I5	0,631	0,1946	VALID
I6	0,399	0,1946	VALID
I7	0,390	0,1946	VALID
I8	0,416	0,1946	VALID
I9	0,468	0,1946	VALID
EC1	0,703	0,1946	VALID
EC2	0,745	0,1946	VALID
EC3	0,768	0,1946	VALID
C1	0,611	0,1946	VALID
C2	0,400	0,1946	VALID
C3	0,421	0,1946	VALID
C4	0,506	0,1946	VALID
C5	0,396	0,1946	VALID
C6	0,656	0,1946	VALID
E1	0,411	0,1946	VALID
E2	0,319	0,1946	VALID
E3	0,010	0,1946	VALID
E4	0,043	0,1946	VALID

S1	0,342	0,1946	VALID
S2	0,041	0,1946	VALID
S3	0,593	0,1946	VALID
S4	0,679	0,1946	VALID
S5	0,661	0,1946	VALID
S6	0,477	0,1946	VALID
S7	0,349	0,1946	VALID

Sumber: Olah data SPSS

Berdasarkan Tabel 1. mengenai hasil data uji validitas dapat diketahui bahwa nilai r hitung untuk setiap butir pertanyaan lebih tinggi dari pada nilai r tabel yang sudah ditentukan. Hal ini menginterpretasikan bahwa seluruh item dalam kuesioner memenuhi kriteria validitas dan layak untuk digunakan dalam sebuah penelitian.

Tabel 2. Output Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	35

Berdasarkan hasil uji realibilitas diatas, diketahui nilai Cronbach's Alpha adalah sebesar 0.902 lebih besar dari 0.75 yang berarti kualitas instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini sangat reliabel.

1. Analisis Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI dianalisis berdasarkan penilaian responden menggunakan kerangka kerja metode PIECES. Nilai rata-rata akan dihitung menggunakan rumus berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Gambar 1. Rumus Nilai Rata-Rata

Sumber: (Heru Pudyo Nugroho, 2020)

RK Rata-rata kepuasan

JSK Jumlah skor kuesioner

JK Jumlah kuesioner

Nilai kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES dibagi kedalam 5 kriteria yaitu sangat setuju, setuju, ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Adapun 4 kriteria predikat yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka penilaian Pieces sebagai berikut:

- 1– 2,0 : Sangat tidak puas
- 2,1 – 3,0 : Tidak puas
- 3,1 – 4,0 : Puas
- 4,1 – 5,0 : Sangat puas

Dibawah ini tersaji ringkasan hasil perhitungan yang dilakukan oleh Peneliti untuk setiap indikator Pieces menggunakan rumus yang telah disebutkan sebelumnya.

a. Performance

Tabel 3. Hasil Indikator Performance

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Aplikasi sakti memiliki kecepatan akses yang baik.	10	55	35	0	0
2	proses login ke aplikasi sakti tidak membutuhkan waktu	10	59	28	3	0

	lama.					
3	Modul-modul dalam aplikasi sakti bekerja dengan stabil.	24	49	21	6	0
4	Waktu proses data di aplikasi cukup cepat.	17	67	13	3	0
5	Aplikasi jarang mengalami lag/crash.	13	46	22	19	0
6	Kecepatan aplikasi tetap stabil walaupun digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna.	4	32	37	27	0
Jumlah		78	308	156	58	0

$$RK = \frac{(78*5)+(308*4)+(156*3)+(58*2)+(0*1)}{600}$$

$$RK = \frac{390+1232+468+116+0}{600}$$

$$RK = \frac{2206}{600}$$

$$RK = 3,7$$

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan yang telah dilakukan Peneliti pada indikator Kinerja (performance), dapat disimpulkan bahwa kualitas dan stabilitas aplikasi telah sesuai dengan harapan pengguna. Hal itu dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 3,7 dan masuk kedalam predikat Puas.

b. Information

Tabel 4. Hasil Indikator Information

NO	PERNYATAAN	TANGGAPAN RESPONDEN				
		SS	S	R	TS	STS
1	Informasi yang ditampilkan aplikasi akurat	16	53	28	3	0
2	Data aplikasi selalu diperbaharui	31	42	24	3	0
3	Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan kerja	20	34	44	2	0
4	Penyajian informasi mudah dipahami oleh pengguna	8	54	35	3	0
5	Aplikasi SAKTI dapat menghasilkan laporan yang lengkap	16	51	33	0	0
6	Terdapat kesesuaian antara input dan output data dalam aplikasi	28	61	11	0	0
7	Informasi dalam aplikasi mudah ditemukan sesuai kategori atau modul	40	46	13	0	1
8	Saya merasa yakin dengan kebenaran informasi dari aplikasi ini	10	56	34	0	0
9	Aplikasi mendukung transparansi informasi dalam pelaporan	10	57	30	3	0
Jumlah		179	454	252	14	1

$$RK = \frac{(179*5)+(454*4)+(252*3)+(14*2)+(1*1)}{900}$$

$$RK = \frac{895+1816+756+28+1}{900}$$

$$RK = \frac{3496}{900}$$

$$RK = 3,8$$

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan yang telah dilakukan Peneliti pada indikator Informasi (information), dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai aplikasi

telah sesuai dengan harapan pengguna. Hal itu dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 3,8 dan masuk kedalam predikat Puas.

c. Economy

Tabel 5. Hasil Indikator Economy

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Penggunaan Aplikasi SAKTI membantu mengurangi biaya operasional instansi	23	47	22	8	0
2	Waktu kerja menjadi lebih singkat, sehingga lebih hemat sumber daya	16	68	12	3	1
3	Penggunaan aplikasi lebih efisien dibandingkan sistem sebelumnya	14	45	23	18	0
Jumlah		53	160	57	29	1

$$RK = \frac{(53*5)+(160*4)+(57*3)+(29*2)+(1*1)}{300}$$

$$RK = \frac{265+640+171+58+1}{300}$$

$$RK = \frac{1135}{300}$$

$$RK = 3,8$$

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan yang telah dilakukan Peneliti pada indikator Ekonomi (Economy), dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk kebutuhan aplikasi relative sesuai dengan harapan pengguna. Hal itu dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 3,8 dan masuk kedalam predikat Puas.

d. Control

Tabel 6. Hasil Indikator Control

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Aplikasi SAKTI memiliki fitur keamanan yang memadai	3	30	38	29	0
2	Data pengguna terlindungi dengan baik dalam system	16	51	30	3	0
3	Hak akses pengguna sudah diatur sesuai fungsi masing-masing	31	43	22	3	1
4	Aktivitas pengguna dapat dipantau oleh system	20	35	44	1	0
5	Sistem memberikan peringatan bila terjadi kesalahan input data	7	56	33	4	0
6	Keamanan login aplikasi (username/password) cukup kuat	15	51	34	0	0
Jumlah		92	266	201	40	1

$$RK = \frac{(92*5)+(266*4)+(201*3)+(40*2)+(1*1)}{600}$$

$$RK = \frac{460+1064+603+80+1}{600}$$

$$RK = \frac{2208}{600}$$

$$RK = 3,7$$

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan yang telah dilakukan Peneliti pada indikator Keamanan (Control), dapat disimpulkan bahwa fitur keamanan aplikasi telah sesuai dengan harapan pengguna. Hal itu dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 3,7 dan masuk kedalam predikat Puas.

5. Efficiency

Tabel 7. Hasil Indikator Efficiency

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Prosedur kerja menjadi lebih sederhana dan singkat	27	61	11	1	0
2	Fitur-fitur dalam aplikasi mendukung efisiensi kerja	6	53	36	5	0
3	Saya tidak perlu waktu lama untuk mempelajari aplikasi.	18	59	20	3	0
4	Aplikasi mempercepat proses verifikasi dan validasi dokumen	35	35	29	1	0
Jumlah		86	208	96	10	0

$$RK = \frac{(86*5)+(208*4)+(96*3)+(10*2)+(0*0)}{400}$$

$$RK = \frac{430+832+288+20+0}{400}$$

$$RK = \frac{1570}{400}$$

$$RK = 3,9$$

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan yang telah dilakukan Peneliti pada indikator Efisiensi (Efficiency), dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan keuangan menggunakan aplikasi SAKTI lebih cepat, fleksibel, tepat dan akurat sesuai dengan harapan pengguna. Hal itu dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 3,9 dan masuk kedalam predikat Puas.

6. Service

Tabel 8. Hasil Indikator Service

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Layanan bantuan teknis (helpdesk) mudah dihubungi	11	54	35	0	0
2	Petugas teknis cepat merespons keluhan atau gangguan aplikasi	7	53	33	5	2
3	Panduan penggunaan aplikasi mudah dimengerti	20	52	22	6	0
4	Dukungan teknis membantu menyelesaikan kendala dengan cepat	12	70	15	3	0
5	Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan dukungan aplikasi SAKTI	11	46	22	21	0
6	Tim pendukung teknis cepat merespon jika terjadi masalah	3	31	39	27	0
7	Tersedia pelatihan atau sosialisasi mengenai penggunaan SAKTI	13	54	30	3	0
Jumlah		77	360	196	65	2

$$RK = \frac{(77*5)+(360*4)+(196*3)+(65*2)+(2*1)}{700}$$

$$RK = \frac{385+1440+588+130+2}{700}$$

$$RK = \frac{2545}{700}$$

$$RK = 3,7$$

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan yang telah dilakukan Peneliti pada indikator Service, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan helpdesk sesuai dengan harapan pengguna. Hal itu dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 3,7 dan masuk kedalam predikat Puas

Setelah dilakukan perhitungan untuk setiap indikator dalam kerangka metode PIECES, Peneliti Sudah melakukan rekapitulasi hasil akhir rata-rata kepuasan pada tabel dibawah ini.

Tabel 9. Rekapitulasi Indikator Pieces

Indikator	Tingkat Kepuasan	
	Rata-rata	Predikat
Performance	3,7	Puas
Information	3,8	Puas
Economics	3,8	Puas
Control	3,7	Puas
Efficiency	3,9	Puas
Service	3,7	Puas
Total Rata-rata	3,8	Puas

Sumber: Peneliti, 2025

Setelah dilakukan penghitungan dengan rumus di atas, diperoleh hasil bahwa nilai rata-rata keseluruhan untuk tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SAKTI adalah 3,8. Nilai tersebut berada pada kategori "Puas", yang mengindikasikan bahwa secara umum pengguna merasa aplikasi SAKTI telah memenuhi ekspektasi pada aspek-aspek yang diukur dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna aplikasi SAKTI dengan menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SAKTI berada dalam kategori "Puas". Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata pada seluruh indikator PIECES yang berada pada nilai 3,8 dari skala kerangka penilaian metode PIECES.

1. Performance (Kinerja Sistem)

Pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja aplikasi SAKTI, ditunjukkan dengan rata-rata skor 3,7. Aplikasi ini dinilai cepat dalam memproses data, stabil saat digunakan, dan memiliki waktu login yang efisien. Namun, beberapa pengguna masih merasakan kendala seperti lag/crash saat penggunaan bersama.

2. Information (Informasi)

Informasi yang disajikan oleh aplikasi SAKTI dianggap sangat akurat, lengkap, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan pengguna, dengan skor rata-rata 3,8. Ini

menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan pengguna.

3. Economic (Ekonomi/Biaya)

Dari aspek ekonomi, aplikasi SAKTI dinilai sangat membantu dalam menekan biaya operasional, dengan skor rata-rata 3,8. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi memberikan nilai tambah dalam hal penghematan sumber daya instansi.

4. Control (Pengendalian)

Fitur keamanan, pengawasan akses, dan sistem validasi data dalam aplikasi SAKTI memperoleh nilai 3,7 yang menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal dalam aplikasi telah bekerja dengan sangat baik dan memberikan rasa aman kepada pengguna.

5. Efficiency (Efisiensi)

Efisiensi dalam penggunaan aplikasi juga dinilai sangat baik skor rata-rata 3,9. Pengguna merasa terbantu dengan fitur yang mempercepat proses kerja, dan sebagian besar merasa aplikasi mudah dipelajari dan digunakan bahkan oleh pengguna baru.

6. Service (Layanan Dukungan)

Dukungan teknis dan layanan bantuan yang disediakan oleh pengembang aplikasi mendapatkan skor 3,7 yang mengindikasikan kepuasan tinggi dari pengguna. Namun, masih ditemukan adanya keraguan terhadap kecepatan tanggapan dan kualitas layanan di beberapa responden.

Analisis berdasarkan PIECES Framework menunjukkan bahwa aplikasi memiliki performa baik, informasi yang akurat dan relevan, efisiensi operasional, sistem kontrol keamanan yang memadai, serta dukungan layanan yang cepat dan efektif. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,902. Dengan demikian, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI berada pada kategori puas, peneliti tetap memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pengembang sistem. Pertama, pengembangan berkelanjutan terhadap sistem SAKTI perlu dilakukan secara konsisten. Meskipun performa aplikasi dinilai sangat baik, namun evaluasi berkala terhadap stabilitas modul dan potensi gangguan teknis tetap diperlukan agar kualitas layanan terjaga dan dapat menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan pengguna.

Kedua, layanan bantuan teknis seperti helpdesk dan tim pendukung diharapkan dapat lebih ditingkatkan dalam hal responsivitas dan kecepatan penanganan masalah. Beberapa responden masih merasakan keraguan terhadap efektivitas layanan bantuan yang tersedia. Oleh karena itu, pelatihan lanjutan bagi petugas teknis serta peningkatan sistem penanganan keluhan sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

Ketiga, penyempurnaan dalam penyediaan edukasi dan pelatihan terkait penggunaan aplikasi SAKTI sangat diperlukan, terutama bagi pengguna baru. Sosialisasi secara berkala baik melalui pelatihan daring maupun luring akan membantu pengguna lebih memahami fungsi dan fitur aplikasi, sehingga penggunaan sistem dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

Selanjutnya, pengembang diharapkan dapat mengoptimalkan fitur pelaporan dan penyajian data dalam aplikasi. Dengan menyajikan laporan keuangan dalam bentuk yang lebih interaktif dan mudah dipahami, maka transparansi serta akuntabilitas pengelolaan keuangan akan semakin meningkat. Terakhir, perlu disediakan fitur umpan balik atau feedback langsung dalam aplikasi sebagai media komunikasi dua arah antara pengguna

dan pengembang. Dengan adanya sistem ini, permasalahan dapat diidentifikasi lebih cepat dan dijadikan bahan evaluasi serta pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas aplikasi ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R. M. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1-9.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. M. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Heru Pudyo Nugroho, J. L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Aplikasi Sakti dengan PIECES Framework. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 93-104.
- Hozairi. (2024). ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CBT DI UNIVERSITAS ISLAMMADURA MENGGUNAKAN METODE PIECES. *jurnal ilmu komputer dan teknik informatika*.
- Ides Supriyanti Neneng, A. Z. (2024). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAMMEMILIH MINIMARKET DI KECAMATAN SIPORA UTARA. *jurnal ilmu ekonomi dan bisnis*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2025, 6 27). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Retrieved from KBBI WEB: <https://kbbi.web.id/analisis>
- Kementerian Keuangan. (2021). Implementasi SAKTI. Kementerian keuangan direktorat jenderal perbendaharaan kppn masohi.
- Marinu Waruwu, S. N. (20225). Metode Penelitian Kuantitatif:Konsep, Jenis, Tahapan dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*.
- Ngakan Made Bayu Aditya, J. N. (2022, Maret). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika*, 3, 325-332.
- Pramudibyo, N. (2024). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *jurnal informatika dan teknik elektro terapan*.
- Pujiharti, E. S. (2025). INSTRUMEN DAN PENGUMPULAN DATADALAM MENINGKATKAN KUALITAS DATA PADA PENELITIAN PENDIDIKAN. *jurnal manajemen pendidikan islam*.
- Putri, N. K. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada universitas negeri surabaya. (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*).
- Rohmatus Sholihah, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction(EUCS). *journal of emerging information systems and business intelligence*.
- Sari, Y. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES. *Jurnal Nasional Informatika dan teknologi jaringan*.
- Satya, W. (2025). ANALISIS KINERJA APLIKASI BERBASIS WEB E-FILLINGDENGAN METODE PIECES UNTUK OPTIMALISASI PERPAJAKAN. *jurnal mahasiswa teknik informatika*.
- Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *informatics and digital expert (index)*.
- Syaifur Rahman, S. H. (2023, July 30). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT. *Jurnal Akuntansi Terapan dan Bisnis*, 64-72.
- Tarigan, S. F. (2022). PEMANFAATAN LAYANAN SISTEM INFORMASI E-PUSKESMAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES. *jambura health and sport journal*.
- Wiwik Kharisma, M. A. (2025). Implementasi Aplikasi “SAKTI” Sebagai Sistem Informasi

- Akuntansi. Jurnal Penelitian Nusantara.
- Yang, M. Z. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *informatics anda digital expert (index)*.
- Zahra Kirana Firdausi, R. P. (2024). Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Menggunakan Metode PIECES Di RSUP Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 175.