

## **Analisis Aplikasi Sistem Informasi Penatausahaan Perbendaharaan Online (SIPPOL) Berbasis Pada Manajemen Layanan SPBE (Studi Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur)**

### **Analysis Of Online Treasury Administration Information System (SIPPOL) Applications Based On SPBE Service Management (Study In East Java Province Government)**

<sup>1</sup>Adhena Mahaya Cahyani, <sup>2</sup>Gading Gamaputra

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[adena.19002@mhs.unesa.ac.id](mailto:adena.19002@mhs.unesa.ac.id)

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

<sup>2</sup>[gadinggamaputra@unesa.ac.id](mailto:gadinggamaputra@unesa.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian Analisis Aplikasi SIPPOL Berbasis Pada Manajemen Layanan SPBE (Studi Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur) dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan, seperti pelatihan aplikasi SIPPOL dilakukan 1 kali melalui *zoom meeting*, tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses *input* BKU, tidak adanya SOP *unlock* data, tidak adanya *deadline* dalam pengerjaan SPJ serta tidak adanya buku panduan serta peraturan yang spesifik terkait penerapan Aplikasi SIPPOL. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Fokus penelitian berlandaskan indikator manajemen layanan SPBE pada Perpres No.95 Tahun 2018 Tentang SPBE. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, *display* data, verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan keluhan layanan aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena tidak adanya buku panduan mekanisme pelaporan keluhan layanan aplikasi SIPPOL. Pelayanan gangguan/masalah layanan aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses *input* BKU. Pelayanan permintaan dan perubahan layanan aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena tidak adanya SOP *unlock* data ketika terdapat kesalahan dalam upload BKU. Pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena *powerpoint* penggunaan aplikasi SIPPOL tidak memadai untuk dijadikan pedoman. Pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL berupa kegiatan pelatihan/sosialisasi penerapan aplikasi SIPPOL juga kurang efektif. Pemeliharaan infrastruktur aplikasi SIPPOL efektif, dibuktikan kegiatan *monev* aplikasi SIPPOL dilakukan 1 bulan sekali. Pembangunan aplikasi SIPPOL efektif, dibuktikan dengan menyiapkan akun setiap pengguna serta merancang aplikasi SIPPOL sesuai kebutuhan bendahara SKPD. Pengembangan aplikasi SIPPOL efektif, dibuktikan penambahan fitur/menu yang disesuaikan kebutuhan bendahara SKPD.

**Kata Kunci: Sistem Pemerintah, Manajemen Layanan SPBE, Aplikasi SIPPOL.**

### **Abstract**

*Research on Analysis of SIPPOL Applications Based on SPBE Service Management (Studies in the East Java Provincial Government) in its implementation there are still several problems, such as SIPPOL application training conducted once via zoom meeting, no SOP when there is a slow SIPPOL application in the BKU input process, no SOP for unlocking data, there is no deadline for SPJ work and there is no guidebook and specific regulations related to the implementation of the SIPPOL Application. using descriptive qualitative method. The research focus is based on SPBE service management indicators in Presidential Decree No. 95 of 2018 concerning SPBE. Data collection techniques with observation, interviews, documentation. Data analysis techniques in the form of data collection, data reduction, data display, data verification. The results showed that the complaint service for SIPPOL application services was less effective, due to the absence of a manual for complaint reporting mechanisms for SIPPOL application services. The service for interruptions/problems with the SIPPOL application service is less effective, because there is no SOP when the SIPPOL application is slow in the BKU input process. Service requests and changes to SIPPOL application services are less effective, because there is no SOP for unlocking data when there is an error in uploading BKU. The utilization of the SIPPOL application infrastructure is less effective, because the powerpoint for using the SIPPOL application is not sufficient to be used as a guide. Utilization of the SIPPOL application infrastructure in the form of training/socialization activities for the application of the SIPPOL application is also less effective. Maintenance of the SIPPOL application infrastructure is effective, it is proven that the SIPPOL application monitoring and evaluation activities are carried out once a month. The development of the SIPPOL application is effective, as evidenced by preparing an account for each user and designing the SIPPOL application according to the needs of the SKPD treasurer. SIPPOL application development is effective, as evidenced by the addition of features/menus that are tailored to the needs of the SKPD treasurer.*

**Keywords:** *SPBE Service Management, SIPPOL Application, Services.*

### **Pendahuluan**

Menurut *World Bank* pemerintahan yang baik didefinisikan sebagai manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang mematuhi prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari alokasi dana investasi yang tidak adil, mencegah korupsi politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran, dan menciptakan dasar hukum dan politik untuk pertumbuhan bisnis (Sudiarti, 2019, p. 48). Selanjutnya, *United Nation Development Program* mengatakan bahwa *good governance* adalah suatu hubungan antara swasta dan masyarakat yang bekerja sama dan bermanfaat (Sulfiani, 2021, p. 108). Menurut *United Nation Development Program* ada delapan prinsip yang membentuk *good governance* (Sulfiani, 2021, p. 108) yaitu partisipasi, transparansi, akuntabel, efektif dan efisien, kepastian hukum, responsif, konsesus, setara dan inklusif. Pemerintah telah dibantu oleh kemajuan teknologi untuk melanjutkan tugas dan fungsinya, terutama dalam bidang pengelolaan informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi harus diterapkan dalam tata kelola pemerintahan, hal ini disebabkan fakta bahwa banyak fungsi pemerintah termasuk administrasi dan pelayanan publik dibantu oleh penggunaan teknologi informasi dan

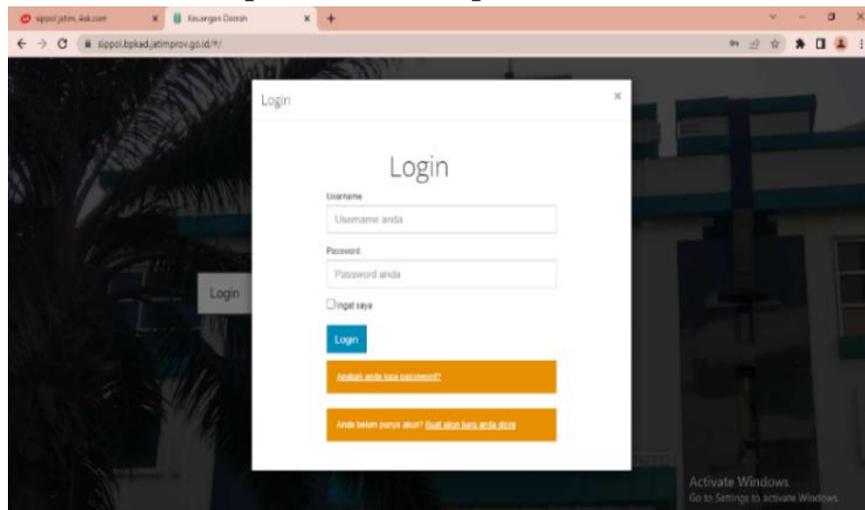
komunikasi. Selain itu, terdapat banyak manfaat dari penerapan konsep ini seperti peningkatan kontrol, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Menurut *The World Bank Group* dalam (Renaldo et al., 2020, p. 42) *electronic government* didefinisikan sebagai upaya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menetapkan tanggung jawab badan pemerintah pusat dan daerah untuk menitikberatkan pada pentingnya layanan pemerintah yang berbasis internet telah memulai pelaksanaan di Indonesia. Selain itu, Perpres No.95 Tahun 2018 tentang SPBE juga salah satu undang-undang yang dibuat oleh pemerintah sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan bertambahnya kebutuhan akan pelayanan publik yang optimal. Perpres No.95 Tahun 2018 menetapkan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik yang kemudian disingkat SPBE adalah organisasi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Perpres No.95 Tahun 2018 tentang SPBE menjabarkan bahwa ruang lingkup SPBE yaitu termasuk tata kelola, manajemen SPBE, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan SPBE, percepatan SPBE, pemantauan dan evaluasi SPBE. Manajemen SPBE merujuk pada rangkaian langkah-langkah yang digunakan untuk memastikan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang efektif, efisien, berkelanjutan, serta penyediaan layanan yang berkualitas tinggi. Di sisi lain, manajemen layanan SPBE melibatkan pengelolaan aplikasi SPBE, pelayanan kepada pengguna SPBE, dan pengoperasian SPBE. Salah satu bentuk penerapan SPBE adalah di bidang penatausahaan keuangan daerah.

Penatausahaan keuangan daerah adalah bagian penting dari operasi pemerintahan yang harus dilakukan secara tertib, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan rasa keadilan, kepatutan, dan keuntungan bagi masyarakat. Tujuan dari penatausahaan keuangan daerah adalah untuk memastikan bahwa keuangan daerah digunakan secara efektif sesuai dengan kebutuhan dan untuk memastikan bahwa tata kelolanya tetap teratur. Menurut Bab IX Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023 Pergub Jawa Timur No.66 Tahun 2022 menetapkan bahwa penatausahaan keuangan daerah pemerintah Provinsi Jawa Timur dibagi menjadi dua prosedur yaitu penatausahaan bendahara penerimaan dan penatausahaan bendahara pengeluaran. Prosedur penatausahaan bendahara pengeluaran sendiri terdiri dari beberapa bagian yaitu pengajuan SPP, SPM, dan SPJ. Dalam peraturan tersebut menyatakan bahwa ketiga prosedur penatausahaan bendahara pengeluaran dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi SIPPOL. Aplikasi SIPPOL yang merupakan pengembangan dari aplikasi SP2D online adalah salah satu SPBE yang digunakan di bidang penatausahaan keuangan daerah. Beberapa lembaga di Provinsi Jawa Timur telah menggunakan sistem ini yaitu salah satunya adalah Biro Pemerintahan dan Otda Sekretariat Daerah Jawa Timur. Hal ini disebabkan oleh aplikasi SIPPOL yang sangat membantu bendahara dalam mekanisme penatausahaan pengeluaran terutama pada bagian proses laporan SPJ.

### Gambar 1.

## Tampilan Beranda Aplikasi SIPPOL



Sumber : Website SIPPOL BPKAD Jawa Timur Tahun, 2023

Gambar diatas menunjukkan bahwa aplikasi SIPPOL dapat diakses melalui *website* resmi BPKAD Jawa Timur, [sippol.bpkad.jatimprov.go.id](http://sippol.bpkad.jatimprov.go.id). Tujuan dari adanya *website* ini untuk membantu penatausahaan keuangan daerah di lembaga pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Ketika aplikasi SIPPOL berfungsi dengan benar, banyak keuntungan dan kemudahan yang akan didapat. Seperti memperoleh data tentang penyediaan dana, pencairan dana serta laporan SPJ yang efektif dan akurat, memudahkan proses input dan cek data BKU, dan melacak aktivitas keuangan daerah. Namun, jelas ada beberapa hal yang masih menjadi masalah saat menerapkannya yaitu:

1. Pelatihan aplikasi SIPPOL hanya dilakukan 1 (satu) kali secara daring melalui *zoom meeting*.
2. Tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses *input/cek* BKU.
3. Tidak adanya SOP *unlock* data ketika terdapat kesalahan dalam upload BKU.
4. Tidak adanya *deadline* dalam pengerjaan laporan SPJ.
5. Tidak adanya buku panduan serta peraturan yang spesifik terkait Penerapan aplikasi SIPPOL.

### Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan fokus penelitian yaitu analisis aplikasi SIPPOL yang berlandaskan pada indikator manajemen layanan SPBE Perpres No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan SPBE. Lokasi penelitian yaitu berlokasi di Biro Pemerintahan dan Otda Sekretariat Daerah Jawa Timur serta BPKAD Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari beberapa narasumber yaitu IT *Development* bidang perbendaharaan BPKAD Provinsi Jawa Timur sebagai pengembang aplikasi SIPPOL, bendahara bidang perbendaharaan BPKAD Provinsi Jawa Timur sebagai pengguna aplikasi SIPPOL, bendahara biro pemerintahan dan otda Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai pengguna aplikasi SIPPOL. Data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dokumen laporan SPJ termasuk BKU, SPT, SPPD, SKPD, kuitansi, laporan perjalanan dinas serta beberapa prinsip hukum yang digunakan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara,

dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, *display* data, verifikasi data.

## Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap penerapan Sistem Informasi Penatausahaan Perbendaharaan Online (SIPPOL) yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini didasarkan pada Perpres No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Terdapat tiga indikator yang digunakan dalam manajemen layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 54 Bagian Kesembilan Bab III Perpres No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

### 1. Pelayanan Pengguna SPBE

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Perpres No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), manajemen layanan dalam Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik mencakup pelayanan kepada pengguna SPBE terkait dengan pengaduan, gangguan/masalah, permintaan, dan perubahan dalam layanan SPBE. Rincian mengenai hal-hal tersebut adalah sebagai berikut :

#### A. Pelayanan Terhadap Keluhan Layanan SPBE

Kegiatan pelayanan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL yaitu dengan adanya grup *whatsapp* berisikan seluruh bendahara SKPD. Kegiatan tersebut dilakukan oleh 2 pegawai IT *development* di bidang sekretariat dan 2 pegawai IT *development* di bidang perbendaharaan. Pegawai yang bertugas mengatasi keluhan layanan yang diterima melalui grup *whatsapp* seluruh bendahara SKPD. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa pelayanan keluhan layanan tersebut diproses setelah IT *development* di bidang sekretariat dan IT *development* di bidang perbendaharaan menganalisis faktor penyebab permasalahan tersebut serta solusi yang dilakukan, selanjutnya IT *development* melakukan peningkatan atau perubahan sesuai dengan kebutuhan. Seluruh bendahara SKPD dapat dengan bebas melaporkan segala gangguan dan permasalahan layanan penggunaan aplikasi SIPPOL. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber bahwa bendahara Biro Pemerintah dan Otoda sebagai salah satu pengguna aplikasi SIPPOL menyatakan cara pegawai IT *development* dalam melakukan pelayanan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena tidak adanya buku panduan yang spesifik terkait mekanisme pelaporan keluhan serta cara mengatasi permasalahan layanan aplikasi SIPPOL. Selain itu, dalam menyelesaikan permasalahan bidang perbendaharaan tidak memiliki batas waktu yang pasti dan akhirnya menyebabkan penangganan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL dilakukan dengan lambat. Adanya grup *whatsapp* berisikan seluruh bendahara SKPD yang disiapkan hanya dapat dijadikan sebagai tempat pengaduan serta pemantauan layanan aplikasi SIPPOL.

#### B. Pelayanan Terhadap Gangguan/Masalah Layanan SPBE

Gangguan/masalah layanan aplikasi SIPPOL yang sering terjadi salah satunya yaitu tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses *input*/cek BKU. *Loading* terlalu lama ketika digunakan secara bersamaan oleh seluruh bendahara SKPD biasanya kerap terjadi pada saat akhir bulan karena bendahara SKPD secara bersamaan sedang mengunggah data di aplikasi SIPPOL. Batas mengunggah data maksimal 1 bulan setelah kegiatan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber bahwa pelayanan gangguan/masalah dilakukan dengan adanya peningkatan performa aplikasi SIPPOL yang telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun memang seringkali dalam penggunaannya aplikasi SIPPOL masih sangat

kurang cepat dalam merespon instruksi. Sedangkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber bahwa bendahara Biro Pemerintah dan Otda sebagai salah satu pengguna aplikasi SIPPOL menyatakan pelayanan terhadap gangguan atau masalah layanan aplikasi SIPPOL dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena *loading* terlalu lama seringkali terjadi ketika proses *input* dokumen laporan SPJ/cek BKU. Selain itu, bendahara Biro Pemerintah dan Otda sebagai salah satu pengguna juga ketika hal tersebut terjadi biasanya hanya dapat menunggu aplikasi SIPPOL sampai stabil kembali serta melakukan pengaduan di grup *whatsapp* yang berisikan seluruh bendahara SKPD, karena memang permasalahan lambatnya layanan aplikasi SIPPOL hingga saat ini belum dapat terselesaikan.

#### C. Pelayanan Terhadap Permintaan dan Perubahan Layanan SPBE

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan terhadap permintaan dan perubahan layanan aplikasi SIPPOL yaitu dengan melakukan modifikasi pada aplikasi SIPPOL, modifikasi tersebut berupa perubahan fitur/menu yang disesuaikan kebutuhan bendahara SKPD. Selain itu, permintaan dan perubahan layanan aplikasi SIPPOL oleh pengguna dapat diajukan melalui grup *whatsapp* yang berisikan seluruh bendahara SKPD dan tidak terdapat mekanisme khusus untuk melakukan pengajuan permintaan. Beberapa perubahan tersebut seperti penambahan fitur pada menu pencairan dana untuk SPP, SPM dan SP2D. Selain itu, penambahan filter sumber dana untuk membedakan SPP dengan sumber dana yang berbeda, penambahan fitur keterangan kegiatan pada data yang telah diunggah serta penambahan tampilan file SPP, SPM, SP2D.

Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber bahwa bendahara Biro Pemerintah dan Otda sebagai salah satu pengguna aplikasi SIPPOL menyatakan pelayanan terhadap permintaan dan perubahan layanan aplikasi SIPPOL dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena tidak adanya SOP *unlock* data ketika terdapat kesalahan dalam upload BKU serta masih adanya fitur/menu yang perlu dilakukan perubahan, salah satunya seperti proses *unlock* data yang rumit ketika terdapat kesalahan dalam *upload* data, biasanya proses penarikan data ini dilakukan ketika terdapat kesalahan dalam penulisan seperti kekeliruan dalam mengunggah nama pegawai yang telah melaksanakan kegiatan/perjalanan dinas, tanggal pelaksanaan kegiatan serta penulisan nominal biaya pengeluaran yang tidak sesuai. Selain itu, tidak terdapat batas waktu dalam pengajuan *unlock* data sehingga bendahara SKPD akan menunggu hingga pengajuan *unlock* data telah disetujui. Mekanisme *unlock* data dilakukan dengan pengajuan penurunan data yang telah di unggah namun mengalami kekeliruan penulisan dalam jumlah pengeluaran kegiatan, selanjutnya mengedit jumlah pengeluaran kegiatan yang salah dan setelah itu mengunggah kembali data tersebut. Setelah lengkap dilanjutkan dengan proses otorisasi oleh Bendahara Pembantu (BP)/Bendahara Pembantu Pengeluaran (BPP), lalu dilanjutkan dengan otorisasi Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK) dan yang terakhir yaitu dengan pembuatan pengesahan.

## 2. Pengoperasian Layanan SPBE

Dalam konteks Manajemen Layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik seperti yang diatur dalam Perpres No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pengoperasian layanan SPBE mencakup kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE. Berikut adalah beberapa rincian terkait hal tersebut :

#### A. Pendayagunaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

Pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL salah satunya yaitu tidak adanya pedoman penerapan aplikasi SIPPOL. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan

peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa salah satu bentuk pelaksanaan pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL yaitu adanya petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL berupa *power point* yang menjabarkan beberapa petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bendahara Biro Pemerintah dan Otoda sebagai salah satu pengguna aplikasi SIPPOL menyatakan *power point* petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL dirasa masih kurang efektif untuk dijadikan pedoman, karena dalam *power point* tersebut hanya menjabarkan terkait beberapa petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL, seperti cara membuka SPJ ganti uang, membuat SPJ ganti uang baru, cara bekerja dengan SPJ ganti uang, entri data SPJ ganti uang, tambah/ubah penerimaan kas, tambah/ubah pengeluaran kas, tambah/edit rincian transaksi, entri pungutan pajak, pembayaran tagihan, cara memilih tagihan, serta cara mutasi kas. Namun, yang dibutuhkan oleh bendahara SKPD adalah peraturan/pedoman yang spesifik, seperti berisikan terkait alur pengaturan penggunaan, alur pelaporan, serta *deadline* dalam menggunggah data di aplikasi SIPPOL. Selain itu, *power point* petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL tidak dibagikan kepada seluruh bendahara SKPD, sehingga adakalanya beberapa bendahara SKPD yang baru kebingungan saat pertama kali penggunaan aplikasi SIPPOL.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa salah satu bentuk pelaksanaan pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL juga berupa kegiatan pelatihan/sosialisasi penerapan aplikasi SIPPOL yang dilakukan secara daring melalui *zoom meeting*. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bendahara Biro Pemerintah dan Otoda sebagai salah satu pengguna aplikasi SIPPOL menyatakan adanya kegiatan pelatihan/sosialisasi penerapan aplikasi SIPPOL dirasa masih kurang efektif. Hal tersebut karena pelatihan aplikasi SIPPOL hanya dilakukan 1 (satu) kali dan secara daring melalui *zoom meeting*, sehingga ketika pelatihan berlangsung peserta beberapa kali terkendala sinyal. Selain itu, peserta pelatihan juga tidak dapat mencoba secara langsung mempraktikkan penerapan aplikasi SIPPOL. Pelatihan dilaksanakan selama 5 hari yaitu tanggal 25-29 Januari 2021, peserta yang mengikuti pelatihan yaitu PPK, operator aplikasi SIPPOL serta seluruh bendahara SKPD.

#### B. Pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa pemeliharaan infrastruktur aplikasi SIPPOL telah dilakukan secara efektif, dibuktikan dengan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap aplikasi SIPPOL yang diikuti oleh kepala bidang sekretariat, pegawai IT *development* di bidang sekretariat, kepala bidang perbendaharaan, pegawai IT *development* di bidang perbendaharaan serta pembina bendahara pada setiap SKPD. Tujuan adanya kegiatan tersebut untuk menilai penerapan aplikasi SIPPOL apakah telah sesuai dengan konsep yang direncanakan. Rangkaian kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan setiap 1 bulan sekali biasanya seputar penyampaian terkait apa saja yang menjadi kekurangan aplikasi SIPPOL, penyampaian keluhan pengguna serta permasalahan dalam penerapan aplikasi SIPPOL. Selain itu, kegiatan monitoring dan evaluasi juga dilakukan untuk pengambilan keputusan terhadap pengembangan/perubahan yang direncanakan untuk aplikasi SIPPOL.

### 3. Pengelolaan Aplikasi SPBE

Dalam konteks Manajemen Layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik seperti yang diatur dalam Perpres No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pengelolaan aplikasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) melibatkan

kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang mengikuti metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE. Berikut adalah beberapa rincian terkait hal tersebut :

#### A. Pembangunan Aplikasi SPBE

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa pelaksanaan pembangunan aplikasi SIPPOL telah dilakukan secara efektif, salah satu bentuk pelaksanaannya yaitu menyiapkan akun masing-masing setiap pengguna. Pembuatan akun dilakukan dengan cara semua data bendahara yang telah diusulkan oleh setiap SKPD diregistrasikan oleh BPKAD untuk dibuatkan *user* dan *password* melalui proses *generate*. Registrasi dilakukan dengan melengkapi beberapa persyaratan, seperti mengisi formulir pendaftaran dan surat pernyataan bermeterai. Setelah melakukan proses *generate user* dan *password*, selanjutnya *user* dan *password* awal aplikasi diberikan kepada bendahara setiap SKPD yang telah memenuhi syarat registrasi. Pada tampilan *login* setiap pengguna wajib memasukkan *username* dan *password* yang telah diberikan Bagian Perbendaharaan BPKAD kepada seluruh bendahara yang diusulkan oleh setiap SKPD. Selain itu, pelaksanaan pembangunan aplikasi SIPPOL dilakukan/disiapkan pada tahap uji coba aplikasi SIPPOL, tahap tersebut berlangsung sekitar 1 tahun yaitu dimulai pada tahun 2018 hingga tahun 2019. Bagian Perbendaharaan BPKAD juga telah menentukan pegawai yang bertugas untuk memantau serta mengendalikan risiko aplikasi SIPPOL yaitu 2 pegawai *IT development* di bidang sekretariat dan 2 pegawai *IT development* di bidang perbendaharaan.

Pembangunan aplikasi SIPPOL juga dilakukan dengan merancang aplikasi SIPPOL sesuai dengan kebutuhan seluruh bendahara SKPD. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa pelaksanaan pembangunan aplikasi SIPPOL telah dilakukan dengan desain menu/fitur aplikasi SIPPOL yang secara keseluruhan telah sesuai dengan kebutuhan SKPD, hal tersebut bertujuan untuk mempermudah serta mempercepat proses penatausahaan keuangan Daerah Jawa Timur. Tampilan fitur yang masuk dalam menu penatausahaan pengeluaran pada aplikasi SIPPOL, beberapa fitur tersebut yaitu SPJ gaji, pengesahan gaji, SPJ ganti uang, pengesahan ganti uang, SPJ tambahan uang persediaan, pengajuan koreksi, persetujuan koreksi, mutasi kas, penerimaan kas, pembayaran tagihan, pengeluaran kas, bukti pembayaran, koreksi belanja, transaksi, pungut dan setor pajak. Selain menu penatausahaan pengeluaran terdapat juga menu lain, seperti anggaran, penyediaan dana, pencairan dana, penatausahaan penerimaan, jurnal akuntansi, barang daerah, mitra kerja, TTD dokumen, pengaturan serta laporan.

#### B. Pengembangan Aplikasi SPBE

Pengembangan aplikasi SIPPOL dilakukan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi SIPPOL. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber dapat dijabarkan bahwa pelaksanaan pengembangan aplikasi SIPPOL telah dilakukan secara efektif, dibuktikan dengan adanya penambahan beberapa fitur/menu yang disesuaikan dengan kebutuhan untuk bendahara SKPD. Pengembangan aplikasi SIPPOL dilakukan oleh pegawai *IT development* di bidang sekretariat dan pegawai *IT development* di bidang perbendaharaan. Beberapa pengembangan tersebut seperti penambahan fitur pencarian/cek penerima Surat Perintah Pembayaran (SPP) yaitu bertujuan untuk memeriksa data penerima Surat Perintah Pembayaran (SPP) yang telah diunggah, penambahan fitur pencarian/cek serapan yaitu bertujuan untuk memeriksa informasi realisasi dari belanja yang dibebankan atas pagu anggaran, penambahan fitur pencarian/cek rincian realisasi belanja yaitu bertujuan untuk menjadikan rincian realisasi belanja yang telah tersistematis.

## Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Aplikasi SIPPOL Berbasis Pada Manajemen Layanan SPBE (Studi Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur), maka penulis akan mengambil kesimpulan sesuai dengan perumusan masalah sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Pengguna SPBE

##### A. Pelayanan Terhadap Keluhan Layanan SPBE

Pelayanan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL dilakukan dengan adanya peningkatan kualitas layanan aplikasi SIPPOL. Namun, jika ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa kegiatan pelayanan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL yang telah dilakukan dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena tidak adanya buku panduan yang spesifik terkait mekanisme pelaporan keluhan serta cara mengatasi permasalahan layanan aplikasi SIPPOL. Selain itu, dalam menyelesaikan permasalahan bidang perbendaharaan juga tidak memiliki batas waktu yang pasti dan akhirnya menyebabkan penangangan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL dilakukan dengan lambat. Adanya grup *whatsapp* berisikan seluruh bendahara SKPD yang disiapkan hanya dapat dijadikan sebagai tempat pengaduan serta pemantauan layanan aplikasi SIPPOL.

##### B. Pelayanan Terhadap Gangguan/Masalah Layanan SPBE

Pelayanan terhadap gangguan/masalah layanan aplikasi SIPPOL dengan adanya peningkatan performa/kinerja aplikasi SIPPOL. Namun, jika ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa kegiatan pelayanan terhadap gangguan atau masalah layanan aplikasi SIPPOL yang telah dilakukan dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses *input*/cek BKU. *Loading* terlalu lama seringkali terjadi ketika proses input dokumen laporan pertanggungjawaban (SPJ)/cek Buku Kas Umum (BKU). Selain itu, bendahara Biro Pemerintah dan Otda sebagai salah satu pengguna ketika hal tersebut terjadi biasanya hanya dapat menunggu aplikasi SIPPOL sampai stabil kembali serta melakukan pengaduan di grup *whatsapp* yang berisikan seluruh bendahara SKPD, karena memang permasalahan lambatnya layanan aplikasi SIPPOL hingga saat ini belum dapat terselesaikan.

##### C. Pelayanan Terhadap Permintaan dan Perubahan Layanan SPBE

Pelayanan terhadap permintaan dan perubahan dalam aplikasi SIPPOL dilakukan dengan tujuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan penggunaan aplikasi SIPPOL. Namun, jika ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa pelayanan terhadap permintaan dan perubahan layanan aplikasi SIPPOL yang telah dilakukan dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena tidak adanya SOP *unlock* data ketika terdapat kesalahan dalam upload BKU serta masih adanya fitur/menu yang perlu dilakukan perubahan, salah satunya seperti proses *unlock* data yang rumit ketika terdapat kesalahan dalam *upload* data, biasanya proses penarikan data ini dilakukan ketika terdapat kesalahan dalam penulisan seperti kekeliruan dalam mengunggah nama pegawai yang telah melaksanakan kegiatan/perjalanan dinas, tanggal pelaksanaan kegiatan serta penulisan nominal biaya pengeluaran yang tidak sesuai.

#### 2. Pengoperasian Layanan SPBE

##### A. Pendayagunaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

Pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL yaitu adanya pedoman penerapan aplikasi SIPPOL serta pembinaan pada seluruh pengguna aplikasi SIPPOL. Namun, jika

ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL yang telah dilakukan dirasa masih kurang efektif, hal tersebut karena *power point* petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL tidak memadai untuk dijadikan pedoman, karena dalam *power point* tersebut hanya menjabarkan terkait beberapa petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL. Seperti cara membuka SPJ ganti uang, membuat SPJ ganti uang baru, cara bekerja dengan SPJ ganti uang, entri data SPJ ganti uang, tambah/ubah penerimaan kas, tambah/ubah pengeluaran kas, tambah/edit rincian transaksi, entri pungutan pajak, pembayaran tagihan, cara memilih tagihan, serta cara mutasi kas. Namun, yang dibutuhkan oleh bendahara SKPD adalah peraturan/pedoman yang spesifik, seperti berisikan terkait alur pengaturan penggunaan, alur pelaporan, serta *deadline* dalam menggunggah data di aplikasi SIPPOL. Selain itu, *power point* petunjuk penggunaan aplikasi SIPPOL tidak dibagikan kepada seluruh bendahara SKPD, sehingga adakalanya beberapa bendahara SKPD yang baru kebingungan saat pertama kali penggunaan aplikasi SIPPOL. Selain itu, pelaksanaan pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL berupa kegiatan pelatihan/sosialisasi penerapan aplikasi SIPPOL juga dirasa masih kurang efektif. Hal tersebut karena pelatihan aplikasi SIPPOL hanya dilakukan 1 (satu) kali dan secara daring melalui *zoom meeting*, sehingga ketika pelatihan peserta beberapa kali terkendala sinyal. Peserta pelatihan juga tidak dapat mencoba secara langsung mempraktikkan penerapan aplikasi SIPPOL. Pelatihan dilaksanakan selama 5 hari yaitu tanggal 25-29 Januari 2021, peserta yang mengikuti pelatihan yaitu PPK, operator aplikasi SIPPOL serta seluruh bendahara SKPD.

#### **B. Pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE**

Pemeliharaan infrastruktur aplikasi SIPPOL dilakukan dengan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap aplikasi SIPPOL. Jika ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa pemeliharaan infrastruktur aplikasi SIPPOL telah dilakukan secara efektif, hal tersebut dibuktikan dengan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap aplikasi SIPPOL yang dilakukan setiap 1 bulan sekali, biasanya kegiatan tersebut diikuti oleh kepala bidang sekretariat, pegawai IT *development* di bidang sekretariat, kepala bidang perbendaharaan, pegawai IT *development* di bidang perbendaharaan serta pembina bendahara pada setiap SKPD. Tujuan adanya kegiatan tersebut untuk menilai penerapan aplikasi SIPPOL apakah telah sesuai dengan konsep yang direncanakan. Rangkaian kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan setiap 1 bulan sekali biasanya seputar penyampaian terkait apa saja yang menjadi kekurangan aplikasi SIPPOL, penyampaian keluhan pengguna serta permasalahan dalam penerapan aplikasi SIPPOL. Selain itu, kegiatan monitoring dan evaluasi juga dilakukan untuk pengambilan keputusan terhadap pengembangan/perubahan yang direncanakan untuk aplikasi SIPPOL.

### **3. Pengelolaan Aplikasi SPBE**

#### **A. Pembangunan Aplikasi SPBE**

Pembangunan aplikasi SIPPOL dilakukan salah satunya dengan meminimalisir segala risiko yang menjadi permasalahan pada penerapan aplikasi SIPPOL. Jika ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa pelaksanaan pembangunan aplikasi SIPPOL telah dilakukan secara efektif, hal tersebut dibuktikan dengan menyiapkan akun masing-masing setiap pengguna. Pembuatan akun dilakukan dengan cara semua data bendahara yang telah di usulkan oleh setiap SKPD diregistrasikan oleh BPKAD untuk dibuatkan *user* dan *password* melalui proses *generate*. Registrasi dilakukan dengan melengkapi beberapa persyaratan, seperti mengisi formulir pendaftaran dan surat pernyataan bermeterai. Setelah melakukan proses *generate user* dan *password*,

selanjutnya *user* dan *password* awal aplikasi diberikan kepada bendahara setiap SKPD yang telah memenuhi syarat registrasi. Selain itu, pelaksanaan pembangunan aplikasi SIPPOL dilakukan/disiapkan pada tahap uji coba aplikasi SIPPOL, tahap tersebut berlangsung sekitar 1 tahun yaitu dimulai pada tahun 2018 hingga tahun 2019. Bagian Perbendaharaan BPKAD juga telah menentukan pegawai yang bertugas untuk memantau serta mengendalikan risiko aplikasi SIPPOL yaitu 2 pegawai *IT development* di bidang sekretariat dan 2 pegawai *IT development* di bidang perbendaharaan. Selain itu, pembangunan aplikasi SIPPOL yang dilakukan dengan merancang aplikasi SIPPOL sesuai dengan kebutuhan seluruh bendahara SKPD juga telah dilakukan secara efektif, hal tersebut dibuktikan dengan desain menu/fitur aplikasi SIPPOL yang secara keseluruhan telah sesuai dengan kebutuhan bendahara SKPD dengan tujuan untuk mempermudah serta mempercepat proses penatausahaan keuangan Daerah Jawa Timur.

#### **B. Pengembangan Aplikasi SPBE**

Pengembangan aplikasi SIPPOL dilakukan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi SIPPOL. Jika ditinjau berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian bahwa pengembangan aplikasi SIPPOL telah dilakukan secara efektif, hal tersebut dibuktikan dengan adanya penambahan beberapa fitur/menu yang disesuaikan dengan kebutuhan untuk bendahara SKPD. Pengembangan aplikasi SIPPOL dilakukan oleh pegawai *IT development* di bidang sekretariat dan pegawai *IT development* di bidang perbendaharaan. beberapa pengembangan tersebut seperti penambahan fitur pencarian/cek penerima SPP yaitu bertujuan untuk memeriksa data penerima SPP yang telah diunggah, penambahan fitur pencarian/cek serapan yaitu bertujuan untuk memeriksa informasi realisasi dari belanja yang dibebankan atas pagu anggaran, penambahan fitur pencarian/cek rincian realisasi belanja yaitu bertujuan untuk menjadikan rincian realisasi belanja yang telah tersistematis.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka saran/ rujukan yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

##### **1. Pelayanan Pengguna SPBE**

###### **A. Pelayanan Terhadap Keluhan Layanan SPBE**

Saran yang akan diberikan oleh peneliti yaitu dengan adanya pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengaduan layanan aplikasi SIPPOL yang dilakukan oleh Bidang Perbendaharaan BPKAD. Dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut diharapkan dapat menjabarkan terkait mekanisme pengaduan layanan, cara mengatasi permasalahan layanan aplikasi SIPPOL serta cara pengguna dapat memberikan saran/komentar. Tujuan adanya pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengaduan layanan aplikasi SIPPOL agar penanganan terhadap keluhan layanan aplikasi SIPPOL dapat dilakukan secara sistematis dan terperinci.

###### **B. Pelayanan Terhadap Gangguan/Masalah Layanan SPBE**

Saran yang akan diberikan oleh peneliti yaitu dengan adanya *IT development* di bidang sekretariat dan *IT development* di bidang perbendaharaan untuk melakukan kembali pembaruan sistem aplikasi SIPPOL, dengan tujuan ketika aplikasi digunakan secara bersamaan oleh seluruh bendahara SKPD dapat berjalan secara stabil. Selain itu, disarankan juga untuk meminta bantuan secara khusus kepada tim ahli atau pengembang aplikasi SIPPOL.

###### **C. Pelayanan Terhadap Permintaan dan Perubahan Layanan SPBE**

Saran yang akan diberikan oleh peneliti yaitu dengan adanya pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) ketika terdapat permintaan dan perubahan aplikasi SIPPOL.

Dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut diharapkan dapat menjabarkan terkait mekanisme *unlock* data ketika terdapat kesalahan dalam upload BKU. Tujuan adanya pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) ketika terdapat permintaan dan perubahan aplikasi SIPPOL agar dapat mempermudah bendahara SKPD dalam proses *unlock* data.

## 2. Pengoperasian Layanan SPBE

### A. Pendayagunaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

Saran yang akan diberikan oleh peneliti yaitu adanya peraturan/pedoman yang spesifik, seperti berisikan terkait alur pengaturan penggunaan, alur pelaporan, serta *deadline* dalam menggunggah data di aplikasi SIPPOL. Serta adanya kegiatan pelatihan/sosialisasi penerapan aplikasi SIPPOL yang dilaksanakan secara luring agar seluruh bendahara SKPD dapat mencoba secara langsung mempraktikkan penerapan aplikasi SIPPOL.

## Referensi

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E- Government*
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 66 Tahun 2022 Tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik
- Renaldo, R., Nungsiyati, N., & Ariyantini, V. (2020). Perancangan E-Government Pada Pekon Sukoharjo 1 Sebagai Media Penyampaian Informasi Berbasis Web Mobile. *Respati*, 15(3), 40. <https://doi.org/10.35842/jtir.v15i3.370>
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 3(1), 46–56.
- Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>