

**ANALISIS PENGELOLAAN ASET TETAP PADA KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA SULAWESI UTARA,
TENGAH, GORONTALO, DAN MALUKU UTARA**

Ersandy Rumansjah¹, Tri Oldy Rotinsulu², Agnes L.Ch. P. Lapian³

Program Studi Magister Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sam Ratulangi, Manado

*email: [\(1\)](mailto:sandyeky08@gmail.com), [\(2\)](mailto:oldyrotinsulu43257@gmail.com),
[\(3\)](mailto:agneslapian@unsrat.ac.id)*

ABSTRAK

Analisis pengelolaan aset tetap/BMN (Barang Milik Negara) perlu dilakukan untuk mengukur keberhasilan pengelolaan aset pada instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pelaksanaan pengelolaan aset tetap yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya, dan (2) Tingkat kepuasan pengguna aset tetap terhadap kinerja pengelolaan aset secara keseluruhan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif, dengan pegawai selaku pengguna aset tetap sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 30 responden, dan dipilih berdasarkan metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap pengelolaan aset tetap terdapat 3 atribut pengelolaan aset yang harus dilakukan perbaikan secara terus menerus oleh Tim Pengurus Aset yaitu atribut A3, A6, dan A15. Selanjutnya, terdapat 10 atribut berkinerja baik dan harus dipertahankan yaitu atribut A1, A2, A4, A5, A8, A9, A10, A11, A14, dan A16 (keterangan simbol sesuai Gambar 2). Adapun pengelolaan aset secara keseluruhan berdasarkan analisis CSI diperoleh hasil sebesar 85,18%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna aset sangat puas atas pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengurus Aset, dengan kata lain bahwa hasil pengelolaan aset yaitu sangat memuaskan.

Kata kunci: Pengelolaan aset tetap, kepuasan pengguna aset, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Analysis of fixed asset management/ BMN (Barang Milik Negara) needs to be done to measure the success of asset management in government agencies. The objective of this research were find out: (1) the Implementation of fixed asset management that needs to be improved and maintained in performance at the Regional Office of the Directorate General of State Assets in North, Central Sulawesi, Gorontalo and North Maluku, and (2) The level of satisfaction of fixed asset users on asset management performance as a whole at the Regional Offices of the Directorate General of State Assets for North, Central Sulawesi, Gorontalo, and North Maluku. This research employed a quantitative approach. The respondents of this research consisted of employees who are not affiliated with asset management. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the research showed that there are 3 attributes of asset management that must be continuously improved by the Asset Management Team, namely: attributes A3, A6, and A15. Furthermore, there are 10 attributes that perform well and must be maintained, namely: attributes A1, A2, A4, A5, A8, A9, A10, A11, A14, and A16 (symbol description based on Figure 2). While the overall asset management based on CSI analysis obtained results of 85.18%. This value indicates that asset users are very satisfied with the asset management carried out by the Asset Management Team, in other words that the results of asset management are very satisfactory.

Keywords: *Fixed asset management, asset user satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI)*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan rencana pengeluaran dan penerimaan negara tahun mendatang yang dihubungkan dengan rencana dan proyek jangka panjang. Melalui APBN, pemerintah melaksanakan segala program-program kerjanya dalam

rangka mensejahterahkan rakyat dengan menyediakan lapangan kerja, menyediakan dan membangun sarana dan prasarana serta infrastruktur, menyediakan layanan pendidikan dan kesehatan dan pembangunan manusia serta membiayai pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah lewat Kementerian/Lembaga. Namun dalam pelaksanaannya APBN belum mampu memenuhi segala pengeluaran pemerintah untuk membiayai segala rencana dan program kerja tersebut mengingat APBN yang sifatnya terbatas.

Dengan segala keterbatasan APBN, pemerintah selalu berupaya untuk lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengeluaran biaya dalam rangka belanja pemerintah dan juga meningkatkan penerimaan negara. Salah satu komponen belanja pemerintah dalam postur APBN yaitu belanja modal pada Kementerian/Lembaga. Dalam APBN, belanja modal Pemerintah memakan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, jika Pemerintah dapat melakukan pengelolaan aset yang optimal maka diharapkan dapat menekan biaya pengadaan dan biaya pemeliharaan. Disamping itu, dapat pula menghasilkan penerimaan untuk negara (Payangan, 2019).

Paradigma baru pengelolaan aset negara yang lebih dikenal dengan istilah Barang Milik Negara (BMN) ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah dimana peraturan dimaksud merupakan peraturan turunan UU No. 1/2004. Peraturan pemerintah dimaksud telah memunculkan optimisme baru dalam penataan dan pengelolaan aset negara yang lebih tertib, akuntabel, dan transparan kedepannya. Pengelolaan aset negara yang profesional dan modern dengan mengedepankan *good governance* di satu sisi diharapkan akan mampu meningkatkan kepercayaan pengelolaan keuangan negara dari masyarakat/*stake holder*.

Pembentahan tata kelola aset negara ke arah yang tertib dan akuntabel menjadi hal yang substansial ditengah usaha pemerintah untuk meningkatkan citra pengelolaan keuangan negara yang baik melalui Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) yang wajar tanpa pengecualian (*unqualified opinion*). Melalui pengelolaan aset yang baik diharapkan pengelolaan aset negara di setiap instansi pemerintah menjadi lebih akuntabel dan transparan, sehingga aset-aset negara mampu dioptimalkan penggunaan dan pemanfaatannya untuk menunjang fungsi pelayanan kepada masyarakat (Pardiman & Nuha, 2009).

Optimalisasi pengelolaan aset (BMN) berupaya memaksimalkan ketersediaan dan penggunaan aset, serta meminimalkan biaya kepemilikan dengan cara melakukan kajian penggunaan dan pemanfaatan terbaik atas sebuah aset (Siregar, 2004). Lebih lanjut Siregar (2004) mengemukakan optimalisasi aset sebagai salah satu bentuk proses kerja manajemen aset yang bertujuan untuk memaksimalkan potensi fisik, nilai/volume, legal dan ekonomi yang dimiliki oleh aset. Peran pengelola aset menjadi penting untuk mewujudkan hal dimaksud, namun terkadang terkendala pada perilaku individu pengelola aset itu sendiri, sehingga dibutuhkan kontrol perilaku sebagai upaya mewujudkan pengelolaan aset yang baik dengan

mengedepankan 3T (Tertib Administrasi, Fisik, dan Legalitas) demi sebuah informasi aset yang akurat untuk mengetahui potensi dan perlakuan apa yang tepat untuk dikembangkan terhadap sebuah aset. Ketidakdisiplinan terhadap prosedur kerja, sebagaimana Siregar (2004:519) memberikan tahapan yang dimulai dari pendataan, kodefikasi atau labelling, pengelompokan, dan pembukuan atau administrasi, begantung pada sikap dan perilaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersebar di Satker Kuasa Pengguna Barang yang dianggap sebagai aktor pejuang aset (Gaffar, 2017).

Kompetensi dan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah adalah salah satu penyebab menurunnya produktivitas kerja individu maupun organisasi. Oleh karena itu, kompetensi dan kualitas SDM yang mumpuni sangat diperlukan dalam melakukan pengelolaan BMN sebagaimana yang diamanatkan oleh PP Nomor 27 tahun 2014. Pengelolaan BMN tersebut meliputi: perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, penatausahaan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, penghapusan, pemusnahan, pindahtanganan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian.

Dengan adanya PP Nomor 27 tahun 2014 maka instansi pemerintah telah diberikan kewenangan yang untuk mengatur sumber dayanya dalam melakukan pengelolaan BMN dimaksud. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara merupakan salah satu instansi pemerintah di kota Manado yang memiliki sejumlah aset tetap dan digunakan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Aset tersebut dikelola oleh tim pengurus aset yang bertugas melakukan pengelolaan aset secara optimal dengan mengacu pada ketentuan perundang-undangan yaitu PP Nomor 27 tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 28 tahun 2020 berikut peraturan turunannya.

Pengelolaan aset tersebut diharapkan sepenuhnya telah dilaksanakan dengan baik dan benar sehingga kualitas kinerja pengelolaanya dapat dilihat, dirasakan, dan dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian terhadap kinerja pengelolaan aset yang dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara dikaitkan dengan tingkat kepuasan pengguna aset yang ada dalam satuan kerja dimaksud untuk selanjutnya dijadikan dasar rekomendasi kebijakan dalam peningkatan kinerja pengelolaan aset dimasa yang akan datang.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengelolaan aset pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara dengan judul “Analisis Pengelolaan Aset Tetap pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara”

Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pengelolaan aset tetap (tanah, bangunan, rumah negara, peralatan dan mesin, dan kendaraan) pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aset tetap (tanah, bangunan, rumah negara, peralatan dan mesin, dan kendaraan) terhadap kinerja pengelolaan aset tetap secara keseluruhan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rangka:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan aset tetap yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aset tetap terhadap kinerja pengelolaan aset secara keseluruhan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Menjadi rujukan bagi penelitian khususnya bagi penelitian berkenaan dengan analisis pengelolaan aset.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara
Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi dalam memperbaiki dan mempertahankan atribut pengelolaan aset.
 - b. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. METODE PENELITIAN

Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pegawai atau pengguna aset pada tempat penelitian. Pengguna aset dimaksud merupakan responden yang dalam kesehariannya merasakan langsung hasil pelaksanaan pengelolaan aset dari Tim Pengurus Aset (para pegawai yang bertugas untuk melakukan pengelolaan atas atribut pengelolaan aset). Sedangkan data sekunder diperoleh dari tempat penelitian, jurnal-jurnal penelitian, studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode *survey* dengan teknik kuesioner yaitu dengan cara mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada responden yaitu para pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert yang digunakan untuk mengukur hasil jawaban atau pendapat responden dengan empat pilihan jawaban yang memiliki tingkatan skor berbeda. Pengumpulan data selanjutnya menggunakan teknik studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan penatausahaan aset yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan di tempat penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai atau pengguna aset yang tidak terafiliasi dalam pengelolaan aset pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 38 orang pegawai. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 30 orang pegawai/pengguna aset.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dari variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Importance* (Kepentingan), variabel ini menggambarkan harapan pengguna aset berdasarkan tingkat kepentingan dari atribut pengelolaan aset yang dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset. Adapun atribut-atribut dan pengukurannya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Variabel *Importance* (Kepentingan), Atribut, Simbol, dan Pengukuran

| Variabel <i>Importance</i> (Kepentingan) | | | |
|---|---|---------------|--|
| No | Atribut | Simbol | Ukuran |
| 1 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi | A1 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 2 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi | A2 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 3 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai | A3 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 4 | Pengadaan BMN berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel | A4 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 5 | Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi | A5 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 6 | Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi | A6 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 7 | Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi | A7 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 8 | Pengamanan dilakukan dengan menjaga dan melindungi BMN yang meliputi pengamanan administrasi, fisik dan hukum | A8 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 9 | Pemeliharaan BMN secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada | A9 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 10 | Penilaian/revaluasi terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat | A10 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 11 | Penilaian terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindah tangangan/ penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku | A11 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 12 | Pemindah tangangan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi | A12 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 13 | Pemusnahan fisik BMN karena tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau dipindah tangankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan | A13 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |

| | | | |
|----|--|-----|--|
| 14 | Penghapusan (administratif) dari daftar barang terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan satuan kerja | A14 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 15 | Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN | A15 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |
| 16 | Pemantauan dan penertiban terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaannya | A16 | 4 = Sangat Penting 3 = Penting 2 = Kurang Penting 1 = Tidak Penting |

Sumber: data primer diolah (2021)

2. *Performance (Kinerja)*

Variabel ini ditentukan oleh penilaian pengguna aset terhadap kualitas/kinerja atribut pengelolaan aset yang dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset. Adapun pengukuran variabel tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Variabel *Performance (Kinerja)*, Atribut, Simbol, dan Pengukuran

| Variabel <i>Performance (Kinerja)</i> | | | |
|---------------------------------------|--|--------|--|
| No | Atribut | Simbol | Ukuran |
| 1 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi | A1 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 2 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi | A2 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 3 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai | A3 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 4 | Pengadaan BMN berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel | A4 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 5 | Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi | A5 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 6 | Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi | A6 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 7 | Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi | A7 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |

| | | | |
|----|--|-----|--|
| 8 | Pengamanan dilakukan dengan menjaga dan melindungi BMN yang meliputi pengamanan administrasi, fisik dan hukum | A8 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 9 | Pemeliharaan BMN secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada | A9 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 10 | Penilaian/revaluasi terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat | A10 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 11 | Penilaian terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan/ penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku | A11 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 12 | Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi | A12 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 13 | Pemusnahan fisik BMN karena tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau dipindah tangankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan | A13 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 14 | Penghapusan (administratif) dari daftar barang terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan satuan kerja | A14 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 15 | Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN | A15 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |
| 16 | Pemantauan dan penertiban terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaannya | A16 | 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Kurang Baik 1 = Tidak Baik |

Sumber: data primer diolah (2021)

Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Uji Instrumen Penelitian

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*). Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan

atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Suharsimi Arikunto (2013: 211). Menurut Sugiyono (2010:188) dari hasil analisis dapat dilihat bahwa jika hasil koefisien validitas/ r_{hitung} bernilai positif dan memenuhi syarat minimum sama dengan atau $> 0,3$ maka instrumen tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian, sebaliknya jika korelasi butir memiliki nilai $r_{hitung} < r_{table}$ 0,3, maka disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid (dinyatakan gugur). Kemudian uji reliabilitas diukur dengan melihat nilai standar *cronbach alpha*. Menurut Ghazali (2005: 46), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan *Apha Cronbach* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70. Pengujian validitas dan reliabilitas di atas *Software SPSS* 27.

Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik *Importance Performance Analysis (IPA)* dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James (1997) dalam artikel mereka yang dipublikasikan di *Jurnal of Marketing*. Martilla & James (1997) yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2016:222-223) memaparkan bahwa dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut.” Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance Performance Matrix*.

Pada metode IPA ini, tingkat kepentingan dan kinerja pengguna aset diukur menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut yang ditanyakan. Skor Skala Likert ini terdiri dari empat kategori sebagaimana terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

| Kategori | | Skor |
|---------------------|-----------------|------|
| Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja | |
| Sangat Penting | Sangat Baik | 4 |
| Penting | Baik | 3 |
| Kurang Penting | Kurang Baik | 2 |
| Tidak Penting | Tidak Baik | 1 |

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut (Supranto, 2006):

1. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan/harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), yang secara matematis dapat dirumuskan sebagai berikut:
- 2.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

..... (1)

dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

3. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan kinerja/kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan (*importance*). Rumusan matematis untuk setiap faktor tersebut adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

..... (2)

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

..... (3)

dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

4. Diagram kartesius digunakan dalam penjabaran atribut-atribut tingkat kesesuaian kepentingan/harapan (*importance*) dan kinerja/kepuasan (*performance*). Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}). Kedua titik tersebut diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

..... (4)

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

..... (5)

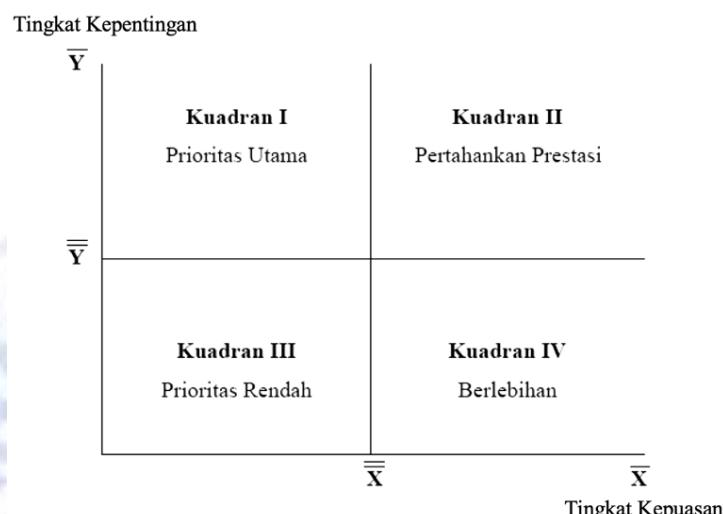
dimana:

$\bar{\bar{X}}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{\bar{Y}}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut diberikan perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kedua garis tersebut membagi diagram kartesius yang merupakan matriks IPA ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV. Berikut gambar diagram kartesius yang dikembangkan oleh Supranto (2006).



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar Diagram Kartesius di atas, maka setiap kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuadran I** merupakan Kuadran Prioritas Utama, menunjukkan atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna aset, namun belum melaksanakannya sesuai yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan tidak puas. Kinerja atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan oleh perusahaan dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
2. **Kuadran II** merupakan Kuadran Pertahankan Prestasi, menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga sangat memuaskan pelanggan. Kinerja atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus dipertahankan.
3. **Kuadran III** merupakan Kuadran Prioritas Rendah menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang begitu penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Peningkatan kinerja atribut dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan lagi karena manfaat yang diperoleh sangat kecil.
4. **Kuadran IV** merupakan Kuadran Berlebihan menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan namun pelaksanaannya dirasa berlebihan. Atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dikurangi pelaksanaannya untuk menghemat biaya.

Berdasarkan uraian terkait analisis IPA di atas, jika kepuasan dan kepentingan pelanggan itu ditinjau dari perspektif pengelolaan aset, maka pelanggan dalam hal ini adalah pegawai yang

merupakan pengguna aset dan perusahaan adalah instansi pemerintah/satuan kerja yang menjadi tempat penelitian.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Costumer Satisfaction adalah suatu bentuk perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seorang pelanggan dari membandingkan kinerja sebuah produk atau jasa dengan harapannya (Kotler dan Keller: 2006). *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan metode yang digunakan untuk menetukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan/jasa yang diukur. Menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2015), *Customer Satisfaction Index* adalah indeks kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil survei dan dinyatakan dalam skala 1-5 (skala likert) yang berisikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan dalam memperoleh atau menggunakan suatu produk barang atau jasa. Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menetukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Aritonang (2005) terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu:

1. Menentukan *Mean Important Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

a. *Mean Important Score (MIS)* merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan tiap atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{n}$$

..... (6)

d

dimana:

n = jumlah responden

\bar{Y}_i = Nilai kepentingan atribut ke- i

b. *Mean Satisfaction Score (MSS)* merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan/kenyataan yang dirasakan pelanggan tiap atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

..... (7)

dimana:

n = jumlah responden

X_i = Nilai kinerja atribut ke- i

2. Membuat *Weight Factors (WF)*

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF dapat dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \quad \dots\dots (8)$$

dimana:

p = Jumlah atribut kepentingan

i = Atribut ke- i

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WSi = WFi \times MSSi \quad \dots\dots (9)$$

dimana:

i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke- i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI diperoleh dari *Weight Score* dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal 5) kemudian dikalikan 100 persen.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\% \quad \dots\dots (10)$$

Skala kepuasan konsumen yang dipakai dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti dijabarkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

| Nilai Indeks | Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) |
|--------------|---|
| 0,81 – 1,00 | Sangat Puas |
| 0,66 – 0,80 | Puas |
| 0,51 – 0,65 | Cukup Puas |
| 0,35 – 0,50 | Kurang Puas |
| 0,00 – 0,34 | Tidak Puas |

Sumber: PT. Sucofindo dalam Firwiyanto (2008)

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian adalah valid. Hal ini ditandai Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui hubungan

antara skor item dan skor total memiliki probabilitas r hitung $> r$ tabel 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut valid. Sementara hasil nilai *cronbach aplha* variabel penelitian bernilai di atas 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen telah memenuhi persyaratan valid dan reliabel.

Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian atribut merupakan persentase perbandingan antara total skor kinerja (*performance*) atau kepuasan dengan total skor kepentingan (*importance*) atau harapan. Hasil perhitungan analisis kesesuaian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Atribut Pengelolaan Aset

| No | Atribut | Skor Kinerja | Skor Kepentingan/ Harapan | Tingkat Kesesuaian |
|----|--|--------------|---------------------------|--------------------|
| 1 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi (A1) | 108 | 117 | 92% |
| 2 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi (A2) | 109 | 118 | 92% |
| 3 | Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai (A3) | 92 | 113 | 81% |
| 4 | Pengadaan BMN berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel (A4) | 109 | 117 | 93% |
| 5 | Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (A5) | 108 | 118 | 92% |
| 6 | Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi (A6) | 95 | 117 | 81% |
| 7 | Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi (A7) | 50 | 64 | 78% |
| 8 | Pengamanan dilakukan dengan menjaga dan melindungi BMN yang meliputi pengamanan administrasi, fisik dan hukum (A8) | 109 | 119 | 92% |
| 9 | Pemeliharaan BMN secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada (A9) | 108 | 119 | 91% |
| 10 | Penilaian/revaluasi terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat (A10) | 110 | 112 | 98% |
| 11 | Penilaian terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan/ penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku (A11) | 113 | 115 | 98% |

| | | | | |
|-----------|--|-----|-----|------|
| 12 | Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi (A12) | 107 | 107 | 100% |
| 13 | Pemusnahan fisik BMN karena tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau dipindahtangankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (A13) | 42 | 45 | 93% |
| 14 | Penghapusan (administratif) dari daftar barang terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan satuan kerja (A14) | 107 | 116 | 92% |
| 15 | Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN (A15) | 96 | 118 | 81% |
| 16 | Pemantauan dan penertiban terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaannya (A16) | 112 | 119 | 94% |
| Rata-rata | | 98 | 108 | 91% |

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh atribut pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengelolaan Aset pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara adalah 91%. dengan memiliki rentang nilai yang berada pada kisaran antara 78% sampai dengan 100%. Atribut yang memiliki nilai sebesar 78% adalah atribut A7, Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut A7 dimaksud dirasa masih belum sesuai dengan harapan pengguna aset sehingga perlu adanya perbaikan dan perhatian dari Tim Pengurus Aset. Atribut yang memiliki nilai 100% adalah atribut A12, Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi. Pada atribut ini menandakan nilai dari Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sudah sangat sesuai dengan harapan pengguna aset, akan tetapi masih perlu diperhatikan dan dipertahankan kualitasnya.

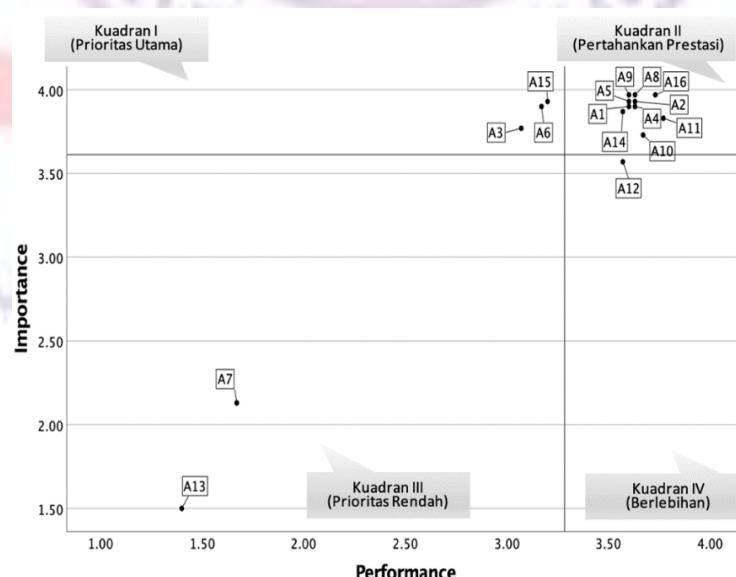
Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dengan terlebih dahulu menghitung tingkat kepentingan dan kinerja lalu kemudian dirata-ratakan. Hasil perhitungan dapat dilihat sesuai tabel berikut.

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Pengelolaan Aset

| No | Atribut | Kinerja (X) | Kepentingan (Y) |
|------------------|---------|-------------|-----------------|
| 1 | A1 | 3,60 | 3,90 |
| 2 | A2 | 3,63 | 3,93 |
| 3 | A3 | 3,07 | 3,77 |
| 4 | A4 | 3,63 | 3,90 |
| 5 | A5 | 3,60 | 3,93 |
| 6 | A6 | 3,17 | 3,90 |
| 7 | A7 | 1,67 | 2,13 |
| 8 | A8 | 3,63 | 3,97 |
| 9 | A9 | 3,60 | 3,97 |
| 10 | A10 | 3,67 | 3,73 |
| 11 | A11 | 3,77 | 3,83 |
| 12 | A12 | 3,57 | 3,57 |
| 13 | A13 | 1,40 | 1,50 |
| 14 | A14 | 3,57 | 3,87 |
| 15 | A15 | 3,20 | 3,93 |
| 16 | A16 | 3,73 | 3,97 |
| Rata-rata | | 3,28 | 3,61 |

Dari tabel tersebut di atas diketahui bahwa rata rata tingkat kinerja adalah 3,28 dan rata rata tingkat kepentingan adalah 3,61. Nilai rata-rata tersebut akan digunakan dalam pembuatan Diagram Kartesius dimana akan membentuk dua garis yang akan menghasilkan empat kuadran terdiri dari kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah serta kuadran IV berlebihan. Empat kuadran tersebut dapat dilihat pada gambar Diagram Kartesius berikut ini.



Gambar 2. Diagram Kartesius Atribut Pengelolaan Aset

Keterangan simbol :

A1 = Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi.

- A2 = Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi.
- A3 = Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai.
- A4 = Pengadaan BMN berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel.
- A5 = Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.
- A6 = Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- A7 = Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- A8 = Pengamanan dilakukan dengan menjaga dan melindungi BMN yang meliputi pengamanan administrasi, fisik dan hukum.
- A9 = Pemeliharaan BMN secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada.
- A10 = Penilaian/revaluasi terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat.
- A11 = Penilaian terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan/penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku.
- A12 = Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.
- A13 = Pemusnahan fisik BMN karena tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau dipindahtangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- A14 = Penghapusan (administratif) dari daftar barang terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan satuan kerja.
- A15 = Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN.
- A16 = Pemantauan dan penertiban terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaannya.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna aset responden terhadap atribut pengelolaan aset secara keseluruhan dengan melihat nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut. Hasil perhitungan CSI terhadap kinerja Tim Pengurus Aset dalam pengelolaan aset dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Table 7. Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

| No | Atribut | MIS | WF | MSS | WS |
|----------------|---------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| 1 | A1 | 4,00 | 0,07 | 3,63 | 0,25 |
| 2 | A2 | 4,00 | 0,07 | 3,70 | 0,25 |
| 3 | A3 | 3,89 | 0,07 | 3,33 | 0,22 |
| 4 | A4 | 4,00 | 0,07 | 3,74 | 0,26 |
| 5 | A5 | 4,00 | 0,07 | 3,70 | 0,25 |
| 6 | A6 | 3,96 | 0,07 | 3,33 | 0,23 |
| 7 | A7 | 2,22 | 0,04 | 1,44 | 0,05 |
| 8 | A8 | 4,00 | 0,07 | 3,70 | 0,25 |
| 9 | A9 | 4,00 | 0,07 | 3,67 | 0,25 |
| 10 | A10 | 3,81 | 0,07 | 3,78 | 0,25 |
| 11 | A11 | 3,96 | 0,07 | 3,89 | 0,26 |
| 12 | A12 | 3,52 | 0,06 | 3,56 | 0,21 |
| 13 | A13 | 1,11 | 0,02 | 1,04 | 0,02 |
| 14 | A14 | 3,89 | 0,07 | 3,56 | 0,24 |
| 15 | A15 | 4,00 | 0,07 | 3,37 | 0,23 |
| 16 | A16 | 4,00 | 0,07 | 3,74 | 0,26 |
| Total | | 57,80 | 1,00 | 52,50 | 3,41 |
| CSI (%) | | 85,18 | | | |

Keterangan:

MIS = *Mean Importance Score*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

WF = *Weighted Factors*

WS = *Weighted Score*

Kinerja Pengelolaan Aset berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Diagram Kartesius pada gambar 2 di atas menunjukkan hasil statistik kepuasan pengguna aset terhadap atribut pengelolaan aset yang dilaksanakan oleh Tim Pengurus Aset pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara. Berdasarkan hasil yang ditampilkan oleh diagram tersebut, maka diketahui sebaran atribut-atribut pengelolaan aset yang dilaksanakan Tim Pengurus Aset yang terbagi dalam 4 kuadran yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Adapun penjelasan masing-masing kuadran diuraikan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran I menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna aset, akan tetapi pelaksanaan/kinerjanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pengguna aset. Oleh karena itu Tim Pengurus Aset harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna aset. Pada kuadran ini terdapat 3 atribut pengelolaan aset yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, yaitu:

- a. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai (A3);
- b. Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi (A6); dan
- c. Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN (A15).

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan keberadaan atribut pengelolaan aset yang juga dianggap penting oleh pengguna aset dan kinerjanya sudah dianggap baik atau memuaskan. Oleh itu, Tim Pengurus Aset harus mempertahankan kinerja atribut ini agar tetap menjadi baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan pengguna aset. Pada kuadran ini terdapat 10 atribut pengelolaan aset yang harus dipertahankan kinerjanya, antara lain:

- a. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi (A1);
- b. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi (A2);
- c. Pengadaan BMN berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel (A4);
- d. Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (A5);
- e. Pengamanan dilakukan dengan menjaga dan melindungi BMN yang meliputi pengamanan administrasi, fisik dan hukum (A8);
- f. Pemeliharaan BMN secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada (A9);
- g. Penilaian/revaluasi terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat (A10);
- h. Penilaian terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan/penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku (A11);
- i. Penghapusan (administratif) dari daftar barang terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan satuan kerja (A14); dan
- j. Pemantauan dan penertiban terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaannya (A16).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pengelolaan aset pada Kuadran III merupakan atribut yang masuk dalam kategori prioritas rendah di mana pengguna aset tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian yang tinggi dan kinerjanya

terbilang rendah/biasa-biasa saja, sehingga Tim Pengurus Aset tidak harus memberikan fokus perbaikan pada atribut yang ada dalam kuadran ini. Berikut terdapat 2 atribut yang berada dalam kuadran ini, yaitu:

- a. Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi (A7); dan
- b. Pemusnahan fisik BMN karena tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau dipindah tangankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (A13).

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan kuadran terakhir dimana terdapat atribut yang dirasa sudah melebihi dari apa yang diinginkan oleh pengguna aset, karena atribut ini dianggap telah berkinerja tinggi namun memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah. Pada kuadran ini terdapat 1 atribut pengelolaan aset yaitu: atribut pemindah tangangan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi (A12).

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Penggunaan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* terhadap pengelolaan aset dimaksudkan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan pengguna aset terhadap kinerja Tim Pengurus Aset pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna aset terhadap kinerja pengelolaan aset diperoleh hasil hasil CSI sebesar 85,18%. Nilai tersebut berada pada selang angka 0,81 – 1,00 yang memiliki arti bahwa secara keseluruhan pengguna aset sangat puas dengan Tim Pengurus Aset dalam melakukan pengelolaan aset, dengan kata lain bahwa pengelolaan aset tersebut telah dilaksanakan dengan hasil yang sangat memuaskan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis pengelolaan aset dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat dua kuadran yang perlu mendapat perhatian yaitu Kuadran I dan Kuadran II dimana pada Kuadran I (Prioritas Utama) terdapat tiga atribut yang harus dilakukan perbaikan secara terus menerus oleh Tim Pengurus Aset yaitu:
 - a. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai;
 - b. Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi; dan
 - c. Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN.

Selanjutnya pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dimana terdapat sepuluh atribut yang sudah berkinerja baik dan harus dipertahankan yaitu:

- a. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi (A1);
 - b. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN dengan memperhatikan kebutuhan organisasi (A2);
 - c. Pengadaan BMN berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel (A4);
 - d. Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (A5);
 - e. Pengamanan dilakukan dengan menjaga dan melindungi BMN yang meliputi pengamanan administrasi, fisik dan hukum (A8);
 - f. Pemeliharaan BMN secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada (A9);
 - g. Penilaian/revaluasi terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat (A10);
 - h. Penilaian terhadap BMN untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan/penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku (A11);
 - i. Penghapusan (administratif) dari daftar barang terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan satuan kerja (A14); dan
 - j. Pemantauan dan penertiban terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaannya (A16).
2. Berdasarkan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh hasil CSI terhadap seluruh atribut pengelolaan aset sebesar 85,18%. Nilai tersebut menandakan bahwa pengguna aset sangat puas atas pengelolaan aset yang dilakukan oleh Tim Pengurus Aset, dengan kata lain bahwa pengelolaan aset telah dilaksanakan dengan hasil yang sangat memuaskan.

Saran

Meskipun secara keseluruhan kinerja Tim Pengurus Aset sudah masuk dalam kategori sangat memuaskan, namun demikian masih terdapat beberapa atribut yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan. Oleh karena itu perlu kiranya dilakukan perbaikan pengelolaan aset terhadap atribut sebagai berikut:

1. Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan para pegawai (A3);
2. Penggunaan BMN dilaksanakan untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi (A6); dan
3. Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi, dan pelaporan BMN (A15).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Payangan, Kristian. *Analisis Pengelolaan Aset Tetap pada Gedung Keuangan Negara Manado Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Tesis. Manado: Magister Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- [2] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
- [3] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
- [4] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
- [5] Pardiman & Nuha, Muh. Ulin. 2009. *Penataan Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) yang Tertib dan Akuntabel sesuai Kaidah-Kaidah Good Governance*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/2330/PENATAAN-PENGELOLAAN-BARANG-MILIK-NEGARA-BMN.html>, diakses 19 November 2021.
- [6] Gaffar, Ismail. (2017). *Moderasi Sistem Informasi Pada Pengaruh Inventarisasi Aset, Sumber Daya Manusia Terhadap Optimalisasi Aset (Studi Empiris Pada Satuan Kerja Kementerian/Lembaga Di Wilayah Kerja KPKNL Makassar)*. Tesis. Makassar: Program Magister Akuntasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Makassar.
- [7] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- [8] Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata.
- [9] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- [10] Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- [11] Martilla, J. A. James. 1997. *Importance-Performance Analysis*. Journal Of Marketing 41 Pp 13-17.
- [12] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [13] Kotler & Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 jilid 1, Terjemahan (Molan Benyamin)*. Indonesia: PT. Indeks.
- [14] Soemohadiwidjojo, Arini T. 2015. *Panduan Praktis Menyusun Key Performance Indicator (KPI)*. Cetakan I. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- [15] Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.