

# SEGMENTASI SATUAN KERJA DALAM RANGKA PERCEPATAN TRANSFORMASI DIGITALISASI PEMBAYARAN DI SEKTOR PUBLIK

**Akhmad Wildan Kamal**

*akhmad.kamal@kemenkeu.go.id*

*Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan*

**Mada Maharani**

*mada.maharani@kemenkeu.go.id*

*Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan*

**Vanissa Syafina Maulidya Fitri**

*vanessa.fitri@kemenkeu.go.id*

*Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan*

**Indah Choirunnisa**

*indah.choirunnisa@kemenkeu.go.id*

*Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan*

## **Abstrak**

*Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) telah menginisiasi digitalisasi pembayaran di sektor publik antara lain: Digipay, Kartu Kredit Pemerintah (KKP), dan Cash Management System (CMS). Akan tetapi, implementasi ketiga platform terkait masih belum maksimal dan tidak merata di satuan kerja pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menerapkan metode segmentasi, targeting, and positioning (STP) pada permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan data sampel dari salah satu Kantor Vertikal DJPb yaitu KPPN Mataram berdasarkan realisasi penggunaan ketiga platform selama tahun 2023. Proses segmentasi dilakukan dengan analisis K-Means clustering berdasarkan data penggunaan Digipay, KKP, dan CMS dari 238 satuan kerja. Pada proses pertama, terbentuk tiga kluster yang memiliki karakteristik berbeda: kluster pertama/baik; kluster kedua/sedang; dan kluster ketiga/kurang. Proses targeting dilakukan dengan melakukan analisis deskriptif potensi anggaran belanja satuan kerja yang dapat didorong untuk menerapkan digitalisasi pembayaran berdasarkan data besaran pagu uang persediaan dan dihasilkan bahwa hampir semua satuan kerja dapat ditargetkan untuk semakin memaksimalkan ketiga platform. Terakhir, proses positioning dilakukan dengan melakukan survei persepsi dengan pendekatan TAM (Technology Acceptance Model) dan diungkapkan bahwa persepsi pada kluster kedua dan ketiga masih rendah terutama pada indikator sikap dan minat serta indikator kemudahan penggunaan. Persepsi terhadap platform Digipay juga menjadi yang terendah dibandingkan platform lainnya. Oleh karena itu, KPPN dapat memposisikan satuan kerja dengan memberikan pembinaan pada elemen support (political will) dan capacity. Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan contoh metode dalam menghadapi permasalahan serupa serta dapat menjadi*

masuk kebijakan untuk mempercepat transformasi digitalisasi pembayaran yang sejalan dengan misi transformasi digital menuju Indonesia Emas 2045.

### **Abstract**

*The Directorate General of Treasury (DJPb) has initiated digitalization of payments in the public sector, including Digipay, Government Credit Card (KKP), and Cash Management System (CMS). However, the implementation of the three platforms is not optimal and uneven in government working units. Therefore, this study tries to apply the segmentation, targeting, and positioning (STP) method to the problem of implementing the digital transformation of payments. This study uses sample data from one of the DJPb vertical offices, KPPN Mataram, based on the realization of the use of the three platforms in 2023. The segmentation process was carried out using K-Means clustering analysis based on data on the use of Digipay, KKP, and CMS from 238 working units. In the first process, three clusters were formed with different characteristics: the first cluster/good; the second cluster/moderate; and the third cluster/less (because it was still unable to implement the three platforms). The targeting process is carried out by conducting a descriptive analysis of the potential budget of working units that can be encouraged to implement digitalization of payments based on data on the amount of the cash reserve ceiling, and it is shown that almost all work units can be targeted to further maximize the three platforms. Finally, the positioning process is carried out by conducting a perception survey with the TAM (Technology Acceptance Model) approach, and it is revealed that the perception in the second and third clusters is still low, especially in the attitude and interest indicators and the ease of use indicators. The perception of the Digipay platform is also the lowest compared to other platforms. Therefore, KPPN can position work units by providing guidance to the support elements (political will) and capacity. The research conducted is expected to provide examples of methods in dealing with similar problems and can be used as policy input in accelerating the digital transformation of payments in line with the digital transformation mission towards Indonesia Emas 2045.*

**Kata Kunci:** digitalisasi pembayaran, kartu kredit pemerintah, CMS, digipay, segmentasi pelanggan, clustering K-Means