

ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI SATUAN KERJA

Lorenzia Ida Ayu Irma Hartiwi^{1*}, Hijroh Rokhayati²

Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

denokshivakari@gmail.com¹, hijroh.akt@gmail.com²

ABSTRACT

Agency Level Accounting System (SAKTI) is a product of the Ministry of Finance that was developed to comply with Integrated Financial Management Information System's requirements. This study aims to analyze Individual perceptions related to system quality, information quality, service quality, and net benefit on user satisfaction for users of the SAKTI rollout application within the scope of the Office of the Ministry of Religion, Banyumas Regency. Using a questionnaire and purposive sampling, a study was conducted on sixty respondents. This study indicates that a quality system has no effect on satisfaction user, meanwhile, quality information and quality service are influential positive on the satisfaction user. Moreover, systems quality, information quality, and service quality have no effect on net benefits. Whereas satisfaction users have a positive effect on net benefit.

Keywords: SAKTI, Information Quality, User Satisfaction

Article history: Submission date June 13rd 2023 Accepted date December 13rd 2023
To cite: Hartiwi, L.I.A.I, Rokhayati, H (2023) Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja. *Jurnal Manajemen*, 20(1), 18-37

1. PENDAHULUAN

Indonesia memanfaatkan masa pandemi COVID-19 sebagai momentum untuk melakukan berbagai terobosan dan percepatan transformasi digital di berbagai sektor. Transformasi digital adalah bentuk komitmen yang diagendakan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu program kerja yang mendukung terwujudnya transformasi digital dilaksanakan oleh Kementerian Keuangan. Perjalanan transformasi digital ini dimulai pada tahun 2000-2006 dengan adanya perubahan Pengelolaan Keuangan Negara melalui UU no 17/2003 , UU no 1/2004 dan UU no 15/2004. Integrasi 3

*Corresponding Author: Lorenzia Ida Ayu Irma Hartiwi. Email: denokshivakari@gmail.com

pilar perubahan dari proses bisnis, regulasi, dan organisasi dan SDM dilakukan pada rentang tahun 2007-2012. Pemanfaatan teknologi sistem informasi merupakan media pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital tersebut melalui penerapan layanan elektronik atau *e-government*. *Intergrated Financial Management Information System* (IFMIS) adalah bentuk layanan *e-government* pada bidang keuangan.

Sistem Akuntansi Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan salah satu produk dari Kementerian Keuangan yang dikembangkan dalam rangka menjawab kebutuhan dari IFMIS. Sistem ini mengintegrasikan sistem-sistem dalam pengelolaan keuangan instansi pada satuan kerja (satker) instansi pusat, seperti sistem penganggaran, perbendaharaan, *General Ledger* (GL) dan pelaporan keuangan, serta Barang Milik Negara (BMN) yang bersifat *mandatory*. Fitur utama SAKTI adalah integrasi basis data, *single entry point*, penerapan akuntansi berbasis akrual, dan jaminan keamanan data.

Aplikasi SAKTI adalah sistem berskala nasional yang merupakan prioritas utama dalam inisiatif strategis dari Kementerian Keuangan, dalam hal ini Direktorat Jenderal Perbendaharaan, yang notabene sebagai *system developer*. SAKTI adalah wujud amanat dari Peraturan Menteri Keuangan nomor 223/PMK.05/2015 dan nomor 131/PMK.05/2016 yang telah diawali pada tahun 2015. SAKTI telah dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu tahap piloting I, tahap piloting II, dan tahap piloting III. TPada awal tahun 2022, SAKTI telah *roll out* diseluruh satuan kerja Kementerian/Lembaga di Indonesia.

Dalam pengembangan maupun penerapan sistem informasi organisasi sektor publik tidak selalu dinyatakan berhasil diimplementasikan. Pamungkas et al (2020) mengungkapkan faktor penyebab kegagalan yang menghasilkan 5 (lima) dimensi kegagalan dalam sistem informasi di jajaran pemerintah, yaitu organisasi, SDM, teknologi layanan, dan proses. Keberhasilan penerapan aplikasi SAKTI merupakan salah satu prioritas dalam rangka mewujudkan transformasi digital yang berskala nasional. Evaluasi terhadap penerapan sistem informasi merupakan langkah penting dalam menghasilkan umpan balik yang dapat digunakan sebagai masukan untuk perbaikan berkelanjutan sistem informasi. Ketika sistem informasi berjalan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka perlu adanya tindakan korektif atas penerapan sistem informasi tersebut. Hal ini sejalan dengan model konseptual *System Development Life Circle* (SDLC) yang mengungkapkan bahwa sistem informasi dapat berjalan sesuai dengan harapan dengan menerapkan sistem teknis dan nonteknis secara bersamaan. Mulai dari identifikasi masalah, analisis masalah, studi kelayakan analisis sistem, pengembangan sistem, pengujian sistem, baru setelahnya implementasi sistem.

Kepuasan pengguna sistem informasi menjadi faktor penting dalam indikator kesuksesan implementasi sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dilakukan oleh peneliti. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nasrudin (2017) pada tahap

awal piloting (tahap I dan II), yaitu *user* atau pengguna SAKTI masih dalam lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan. Dengan menggunakan *integrated model* dari model *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), dan kesuksesan sistem informasi. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa pengujian model TAM dan UTAUT kurang relevan dengan aplikasi SAKTI yang bersifat *mandatory*. Amriana (2019) melakukan penelitian pada tahap piloting III pada *user* atau pengguna aplikasi SAKTI dalam lingkup BPPK Kementerian Keuangan dengan model pengukuran DeLone dan McLean (2003). Pada penelitian ini diketahui bahwa implementasi aplikasi SAKTI di lingkungan BPPK belum sepenuhnya berjalan dengan sukses sesuai indikator atau pendekatan model kesuksesan DeLone dan McLean. M. Rizqi (2021) melakukan penelitian pada pengguna SAKTI di Kementerian Sekretariat Negara dengan pendekatan model kesuksesan DeLone dan McLean yang hasilnya menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan kualitas layanan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Iivari (2005) meneliti keberhasilan sistem informasi yang bersifat *mandatory*, yaitu sistem informasi keuangan dan akuntansi oleh dewan kota Qulu, Finlandia. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa intensitas penggunaan sistem bukanlah ukuran keberhasilan sistem informasi yang akan dikembangkan. Pengukuran penggunaan sistem pada penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bertentangan. Fokus penelitian tersebut adalah pada manfaat bersih yang ada pada tingkat individu.

Elvandari (2011) mengemukakan bahwa suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil bila faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat memberikan rasa puas kepada pengguna bahwa pengguna siap untuk menggunakan kembali dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di perusahaan. Mulai tahun 2022, satker Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menggunakan aplikasi SAKTI. Kurangnya sosialisasi pada satker yang tidak menjadi *pilot project* menimbulkan banyak kendala di lapangan. Berperan sebagai satker yang wajib menggunakan aplikasi ini, penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi individu pengguna SAKTI berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna setelah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

2. LANDASAN TEORI

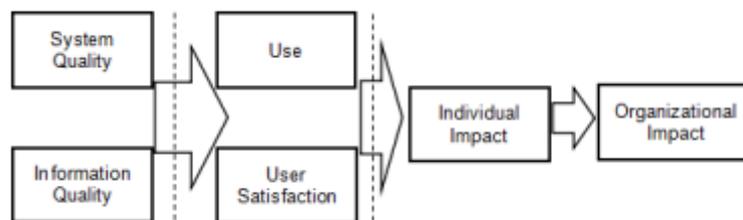
Kesuksesan Sistem Informasi

Setiap organisasi membutuhkan sistem informasi yang mendukung kinerja organisasi. Desain sistem organisasi disesuaikan terhadap ukuran organisasi, kebutuhan, karakteristik,

kompleksitas bisnis, dan tujuan organisasi tersebut. Evaluasi dari kesuksesan atas implementasi sistem informasi adalah fenomena yang menarik karena terdapat berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan dan berbagai ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kesuksesan tersebut.

Delone and McLean Information System Success Model

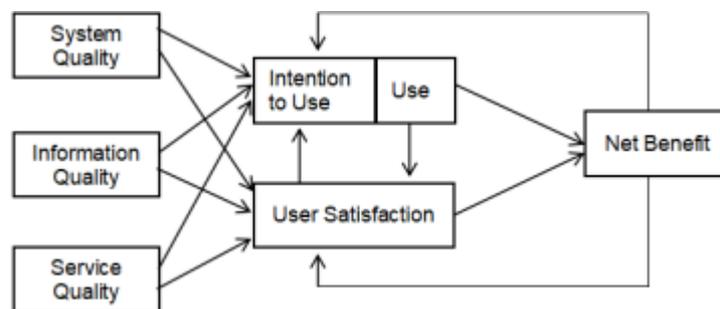
Delone and McLane Information System Success Model (Delone and McLane ISSM) merupakan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yang dapat dijelaskan melalui gambar berikut.



Sumber: Delone and McLane (1992)

Gambar 1. Model Delon and McLane

Pada tahun 2003, Delone and McLane (2003) memperbaharui modelnya yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: Delone and McLane (2003)

Gambar 2. Update Model Delon and McLane

Penggunaan model Delone and McLane ini adalah model yang lengkap, tetapi sederhana dan mudah dimengerti. DeLone dan McLean menambahkan satu dimensi baru dalam model yang diperbarui, yaitu kualitas layanan (*service quality*). Selain itu, terdapat perbaharuan dalam hal penyatuan variabel dampak individu (*individu impact*) dan dampak operasional (*organizational impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefit*). Sebagai alternatif dari dimensi penggunaan (*use*) maka dimensi intensi pengguna (*intention to use*) juga ditambahkan. Namun, variabel penggunaan sistem pada penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten untuk sistem informasi yang bersifat *mandatory*. Untuk itu, dalam penelitian ini, variabel penggunaan sistem tidak dipergunakan.

Kualitas sistem merupakan pengukuran proses sistem informasi yang mengutamakan hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem berkaitan dengan fleksibilitas sistem, integrasi sistem, kemudahan dan kenyamanan penggunaan, keandalan sistem, serta adanya fitur sistem yang intuitif, canggih, dan responsi. Kualitas informasi fokus pada *output* sistem informasi yang sesuai dengan karakteristik yang diharapkan. Kualitas informasi berkaitan dengan keakuratan, kelengkapan, ketepatan waktu, kemudahan dipahami, kemutakhiran, dan bentuk keluaran (*output*) yang dihasilkan.

Kualitas layanan berkaitan dengan dukungan fisik, keandalan, responsivitas, sikap serta kompetensi teknis dan empati dari petugas pemberi layanan. Kualitas layanan fokus pada keinginan dan kebutuhan pengguna.

Kepuasan pengguna adalah hal utama dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna secara keseluruhan berkaitan dengan kepuasan terhadap sistem, informasi (*output*), dan layanan dukungan. Manfaat bersih adalah imbas dari penggunaan sistem informasi dan kualitas kerja pengguna (Jogiyanto, 2007). Persepsi para pengguna sistem dalam memberikan kontribusi yang berdampak pada kinerja individu berupa peningkatan produktivitas, kemudahan dan kecepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan performa kerja, serta efektivitas pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Akuntansi Tingkat Instansi (SAKTI)

SAKTI adalah aplikasi yang dibangun untuk mendukung sistem perbendaharaan dan penganggaran pada tingkat instansi yang terdiri atas modul administrasi, modul penganggaran, modul komitmen, modul pembayaran, modul bendahara, modul persediaan, modul asset tetap, modul *General Ledger*, dan pelaporan (GLP). Pengguna pada aplikasi SAKTI dapat mengakses aplikasi ini melalui *Desktop User Interface* dari masing-masing PC atau Laptop yang tersambung pada *Wide Area Network* (WAN). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.05/2015 menjelaskan bahwa kewenangan dalam menggunakan aplikasi SAKTI dibagi menjadi tiga kelompok yaitu, *operator*, *validator*, dan *approver*.

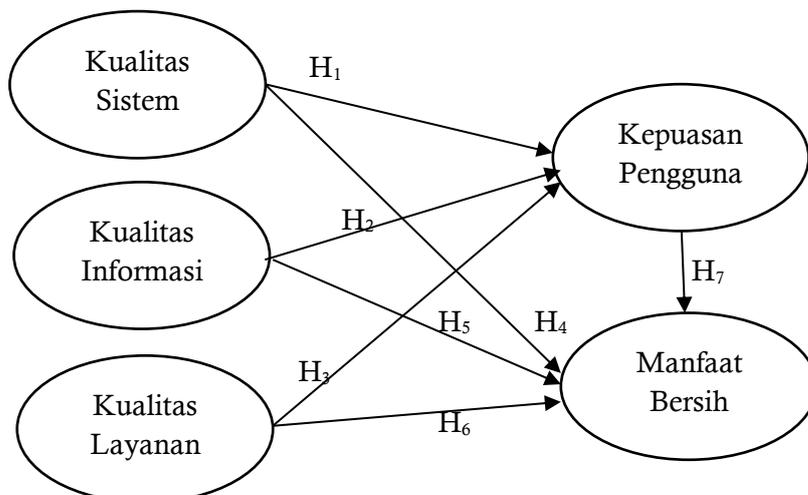
Kerangka Pikir

Penelitian ini mengadopsi model pengukuran kesuksesan DeLone dan McLean (2003) yang merupakan model kausal bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, bagaimana kepuasan pengguna dan penggunaan berinteraksi, dan menjadi prekursor untuk manfaat bersih. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SI pada organisasi sektor publik dan dampak dari kepuasan ini terhadap kinerja pengguna individual. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas

Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), serta Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Ketika penggunaan sistem bersifat *mandatory*, tingkat penggunaan sistem memberikan sedikit informasi tentang keberhasilan sistem (Robey, 1979; Welke dan Konsynski, 1982,). Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan, pengguna dari SAKTI adalah aparatur sipil negara. Dalam hal ini, pengukuran penggunaan tidak dapat secara akurat mencerminkan respons pengguna terhadap sistem informasi yang bersifat *mandatory* (Wibowo, 2017).

Fokus analisis variabel manfaat bersih dalam penelitian ini adalah mengukur manfaat SAKTI pada tingkat individu (*individual impact*). Analisis tingkat individu lebih tepat digunakan mengingat unit analisis yang memberikan penilaian pada penelitian ini adalah para pengguna akhir (individu). Petter et al. (2008) menyatakan bahwa kunci untuk mengukur manfaat SI tingkat organisasi (*organizational impact*) adalah memastikan bahwa orang yang mengevaluasi manfaat organisasi berada di posisi yang tepat untuk mengevaluasinya. Analisis dampak implementasi SI tingkat organisasi akan lebih tepat jika penilaian berdasarkan pada persepsi pengambil keputusan yang digunakan untuk menilai tingkat profitabilitas dan efisiensi biaya sebagai akibat dari penggunaan sistem informasi tersebut (Azmiya, 2017).



Gambar 3. Model Penelitian

DeLone dan McLean (2003) berpendapat bahwa kualitas sistem adalah ukuran gabungan kinerja perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi. Kualitas sistem mencerminkan kemampuan yang melekat pada suatu sistem untuk menghasilkan informasi. Indikatornya adalah kemudahan dalam menggunakan, keandalan sistem, kecanggihan, dan kecepatan akses dalam merespon. DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1992) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Terdapat pula beberapa penelitian yang sejalan dengan hasil

penelitian tersebut; antara lain, (Pambudi 2018), (Mohammad Irfan 2019), dan (At-tamimi and Siregar 2021). Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin baik kualitas sistem akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1: Kualitas sistem (*Quality System*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi SAKTI.

Kualitas informasi adalah ukuran keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi, termasuk format laporannya (DeLone; McLean, 1992). Kualitas informasi mengacu pada nilai, kegunaan, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1992) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini juga ditemukan pada penelitian (Mohammad Irfan 2019). Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin baik kualitas informasi akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H2: Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi SAKTI.

Kualitas layanan mencerminkan persepsi apresiatif konsumen terhadap layanan yang diterima pada saat tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan pentingnya dimensi pelayanan (Parasuraman 1988). DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dihasilkan suatu sistem informasi mencerminkan tingginya kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin baik kualitas layanan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H3: Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi SAKTI.

Kualitas sistem meliputi kecepatan operasi sistem, kecepatan waktu respon, dan kecepatan pengiriman dokumen (DeLone, William; McLean 1992). Penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat membantu dan memberikan pengaruh positif bagi penggunaannya, seperti kemudahan penggunaan, membantu pemenuhan kebutuhan, membantu mengerjakan pekerjaan, dan lain sebagainya. Seiring dengan penelitian Hermawan dan Hapsari (2021), Krisdintoro (2019) menunjukkan jika kualitas sistem mempengaruhi manfaat bersih. Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin baik kualitas sistem akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H4: Kualitas sistem (*System Information*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).

Kualitas informasi sering digunakan sebagai kriteria untuk mengevaluasi keefektifan suatu sistem informasi. Banyak organisasi menggunakan *output* sistem informasi yang lebih baik untuk pengambilan keputusan. Kualitas informasi terus meningkat karena informasi dapat dengan mudah diperbarui dan diolah pada waktu yang tepat untuk mendapatkan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Wixom dan Watson menyatakan bahwa tingkat tinggi dari kualitas informasi berhubungan dengan tingkat tinggi dari manfaat bersih yang dirasakannya. Hal ini seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisdiantoro (2019) dan Hermawan dan Hapsari (2021). Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin baik pula keputusan yang diambil sehingga manfaat yang diterima juga akan besar. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H5: Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Kualitas layanan didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pengguna. Sistem memberikan rasa aman dan memberikan perasaan nyaman bagi pengguna dalam menggunakan dan mengirimkan informasi melalui sistem informasi. Kecepatan reaksi penyedia sistem juga dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Erwin S. Panjaitan et al (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin meningkat kualitas layanan juga meningkatkan keyakinan pengguna akan terus menggunakan sistem informasi karena merasa terbantu dalam pekerjaannya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis keenam dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H6: Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).

Bailey dan Pearson (1983) mengusulkan bahwa kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi yang terkait dengan elemen keberhasilan dalam beberapa pengertian konseptual. DeLone dan McLean memperkenalkan manfaat bersih sebagai karakteristik dari hasil yang diharapkan atas kesuksesan implementasi sistem informasi. Manfaat bersih (*net icome*) adalah ukuran yang paling penting dari kesuksesan sistem informasi karena mencerminkan perbandingan dan perbedaan antara dampak positif dan negatif dari penyebaran SI pada pemangku kepentingan.

Penelitian Iiviari (2005) menunjukkan hasil bahwa kepuasan pengguna memberikan pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih individu. Disaat pengguna SAKTI merasa puas terhadap fungsi sistem tersebut, pengguna akan cenderung percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat mempermudah, mempercepat pekerjaan, dan

meningkatkan efisiensi kerja. Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa semakin meningkatnya kepuasan pengguna akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pengguna SAKTI terkait dengan kinerja individu. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis ketujuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H7: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi SAKTI berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *causal explanatory*. Menurut Sugiyono penelitian *causal explanatory* menjelaskan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen melalui pengujian hipotesis yang diuji statistik. Data yang diperoleh akan diolah dengan analisis deskriptif dan SEM PLS. Data penelitian ini didapatkan dengan metode pengumpulan data survey kuisioner pada pengguna aplikasi SAKTI lingkup Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Populasi penelitian ini adalah para pengguna SAKTI di lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna pada kewenangan operasional modul, yaitu operator, validator dan approval dari 14 satker di lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sebanyak 60 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*.

Untuk melakukan pengujian hipotesis diperlukan pendefinisian variabel agar diperoleh pengukuran yang tepat. Berikut adalah definisi operasional untuk kedua variabel independen dan variabel dependen.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna DeLone McLean (1992). Dalam hal ini, kualitas *software* yang digunakan dalam merencanakan dan melaksanakan pekerjaan. Kualitas sistem dalam penelitian ini dinotasikan dengan KS. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adopsi dari penelitian Bailey dan Pearson (1983) dan Auliya Intan Sufi (2020); antara lain, *flexibility, integration, reliability, dan ease of use*.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas dari hasil *output* sistem informasi Dekeng & Rahmawati (2015). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adopsi dari Bailey dan Pearson (1983) dan Auliya Intan Sufi (2020); antara lain, *accuracy, completeness, timeliness, relevance, dan*

consistency.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan berkaitan dengan dukungan fisik, keandalan, responsivitas, sikap serta kompetensi teknis, dan empati dari petugas pemberi layanan (DeLone and McLean 2014). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adopsi dari penelitian (DeLone and McLean 2003) dan Auliya Intan Sufi (2020); antara lain, *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy*.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna secara keseluruhan berkaitan dengan kepuasan terhadap sistem, informasi (*output*) dan layanan dukungan (Iivari 2005). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adopsi dari penelitian Seddon dan Yip (1992) dan Auliya Intan Sufi (2020); antara lain, *system fit for need, system effectiveness, system efficiency, dan overall satisfaction*.

Manfaat Bersih

Manfaat bersih dikemukakan oleh (DeLone and McLean 2003) untuk menggambarkan karakteristik dari hasil yang diharapkan atas implementasi sebuah sistem informasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adopsi dari penelitian Segars dan Grover (1993), yaitu *usefulness* dan *effectiveness*.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Responden akan diberikan kuesioner dengan berbagai item pernyataan yang telah dibahas sebelumnya. Angka 1 dapat dipilih apabila responden sangat tidak setuju terhadap suatu pernyataan, angka 2 apabila tidak setuju, angka 3 apabila tidak berpendapat, angka 4 apabila setuju, serta angka 5 yang dapat dipilih apabila responden sangat setuju terhadap pernyataan yang tertera dalam kuesioner.

Metode

Data penelitian ini diperoleh dengan cara membagikan kuesioner melalui *google form*. Selanjutnya, data yang telah diperoleh akan diolah terlebih dahulu dengan melakukan pengujian instrument, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS*. Imam Ghazali (2015) menyatakan bahwa PLS adalah model persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator- indikator (*variable manifest*).

Pada penelitian ini terdapat dua model persamaan yang digunakan terkait dengan

analisis regresi linier berganda, yaitu:

Pengujian Model 1 =

$$KP = \alpha + \beta_1KS + \beta_2KI + \beta_3KL + \varepsilon$$

Pengujian Model 2 =

$$MB = \alpha + \beta_1KS + \beta_2KI + \beta_3KL + \beta_3KP + \varepsilon$$

Keterangan :

- KP = Kepuasan Pelanggan
- KS = Kualitas Sistem
- KI = Kualitas Informasi
- KL = Kualitas Layanan
- MB = Manfaat Bersih
- ε = Error

4. HASIL DAN DISKUSI

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model pengukuran (*measurement/ outer model*), model struktural (*structural/ inner model*), uji hipotesis, dan *goodness of fit* model. Pengolahan data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, dan minimum. Statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel tersebut. Hasil perhitungan statistik deskriptif adalah sebagai berikut.

Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja

Tabel 1. Hasil *Descriptive Statistics*

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
Kualitas Sistem 1	4.717	5	3	5	0.486
Kualitas Sistem 2	4.817	5	3	5	0.428
Kualitas Sistem 3	4.717	5	3	5	0.519
Kualitas Informasi 1	4.8	5	3	5	0.44
Kualitas Informasi 2	4.817	5	3	5	0.428
Kualitas Informasi 3	4.8	5	3	5	0.44
Kualitas Informasi 4	4.867	5	3	5	0.386
Kualitas Informasi 5	4.833	5	3	5	0.415
Kualitas Layanan 1	4.683	5	3	5	0.5
Kualitas Layanan 2	4.567	5	3	5	0.588
Kualitas Layanan 3	4.533	5	3	5	0.618
Kualitas Layanan 4	4.55	5	3	5	0.561
Kualitas Layanan 5	4.567	5	3	5	0.588
Kepuasan Pengguna 1	4.817	5	3	5	0.428
Kepuasan Pengguna 2	4.767	5	3	5	0.461
Kepuasan Pengguna 3	4.783	5	3	5	0.519
Kepuasan Pengguna 4	4.733	5	3	5	0.478
Manfaat Bersih 1	4.783	5	3	5	0.451
Manfaat Bersih 2	4.75	5	3	5	0.47
Manfaat Bersih 3	4.85	5	3	5	0.401

Model pengukuran *outer* model menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya. Pengukuran validitas dan reliabilitas konstruk dapat dilihat dari nilai validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas gabungan. Validitas konvergen dapat dilihat melalui nilai *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Jika suatu indikator dengan nilai *loading factor* antara 0.5 - 0.7, indikator tersebut tidak perlu dihilangkan selama skor *Average Variance Extracted* > 0.5.

Tabel 2. Hasil *Loading Factor*

	KS	KI	KL	KP	MB
Kualitas Sistem 1	0.840				
Kualitas Sistem 2	0.853				
Kualitas Sistem 3	0.910				
Kualitas Informasi 1		0.876			
Kualitas Informasi 2		0.874			
Kualitas Informasi 3		0.900			
Kualitas Informasi 4		0.834			
Kualitas Informasi 5		0.904			
Kualitas Layanan 1			0.815		
Kualitas Layanan 2			0.844		
Kualitas Layanan 3			0.898		
Kualitas Layanan 4			0.876		
Kualitas Layanan 5			0.911		
Kepuasan Pengguna 1				0.863	
Kepuasan Pengguna 2				0.933	
Kepuasan Pengguna 3				0.794	
Kepuasan Pengguna 4				0.866	
Manfaat Bersih 1					0.954
Manfaat Bersih 2					0.925
Manfaat Bersih 3					0.932

Sumber: Data Olahan (2023)

Tabel 3. Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Kualitas Sistem	0.753
Kualitas Informasi	0.771
Kualitas Layanan	0.756
Kepuasan Pengguna	0.749
Manfaat Bersih	0.879

Sumber: Data Olahan (2023)

Tabel 2 dan Tabel 3 menjelaskan bahwa seluruh *loading factor* indikator penelitian bernilai lebih dari 0,5 dan seluruh konstruk memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE), yaitu lebih dari 0,5. Dapat disimpulkan bahwa uji validatas konvergen telah terpenuhi.

Tabel 4. Hasil *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach 's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Sistem	0.836	0.902
Kualitas Informasi	0.926	0.944
Kualitas Layanan	0.919	0.939
Kepuasan Pengguna	0.888	0.923
Manfaat Bersih	0.931	0.956

Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan pada Tabel 4 dapat dilihat nilai *Composite Reliability* semua indikator lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan telah memenuhi asumsi *composite reliability* dan semua blok indikator memiliki konsistensi yang tinggi, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 menunjukkan semua instrument reliabel. Uji inner model dilihat dari *R-Square* yang merupakan model terbaik untuk prediksi jika nilainya semakin tinggi.

Tabel 5. Hasil *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Kualitas Pengguna	0.689
Manfaat Bersih	0.528

Sumber: Data Olahan (2023)

Kepuasan Pengguna memiliki nilai *R-Square*, yaitu sebesar 0,689 maka kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 68.9%. Sisanya 31,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar penelitian. Nilai *R-Square* manfaat bersih, yaitu 0,528 maka kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi manfaat bersih, yaitu sebesar 52,8% dan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar

Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja

penelitian ini.

Goodness of Fit Model (GoF) adalah evaluasi dari model pengukuran dan model struktural serta menyediakan pengukuran sederhana dari prediksi model. (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 6. Uji Goodness of Fit

<i>Goodness of Fit index</i>	Nilai yang diharapkan	Hasil	Keterangan
Chi Square	Diharapkan rendah $p > 0,05$	664.45	Kurang baik
SRMR	Antara 0,08 sd 0,10	0.096	Baik
NFI	$> 0,95$	0.596	Kurang Baik

Sumber: Data Olahan (2023)

Nilai GoF dari tabel perhitungan di atas menunjukkan nilai *goodness of fit* tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hasil perhitungan di atas terdapat 2 index dengan hasil yang kurang baik dan 1 nilai dengan kriteria *goodness of fit* yang baik sehingga perlu dipertimbangkan perbaikan akan model.

Pengujian hipotesis dengan metode *bootstrapping* digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis yang dirumuskan diterima atau ditolak, yaitu melihat nilai *t-statistics* lebih dari 1,96 dan *p-value* kurang dari 0,05 untuk mengetahui signifikansi hubungan. Untuk mengetahui arah atau sifat dari hubungan antarkonstruksi dapat melihat nilai *original sample*.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

	Original Sample	T Statistics	P-values	Simpulan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	-0.165	0.956	0.340	Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.439	2.867	0.004	Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.613	3.333	0.001	Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem -> Manfaat Bersih	0.217	1.085	0.279	Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih
Kualitas Informasi -> Manfaat Bersih	0.169	0.874	0.382	Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih
Kualitas Layanan -> Manfaat Bersih	-0.203	0.916	0.360	Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.693	3.289	0.001	Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih

Sumber: Data olahan (2023)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* kurang dari 1,96 dan *p-values* lebih dari 0.05.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga H_1 ditolak. Hasil ini bertolak belakang dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu dimensi penentu kesuksesan sistem informasi. Pada penggunaan aplikasi yang bersifat *mandatory*, kualitas sistem tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna. Pengguna aplikasi SAKTI pada Kementerian Agama Kabupaten Banyumas tidak merasakan kemudahan, integrasi system, dan perkembangan dari sistem pada penggunaan aplikasi SAKTI. Kementerian Agama Kabupaten Banyumas merupakan *user* baru dalam aplikasi SAKTI yang bukan menjadi satuan kerja *pilot project* penerapan aplikasi SAKTI. Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi menyebabkan pengguna merasa kesulitan dalam penyesuaian diri dalam penggunaan aplikasi baru ini. Hasil pengujian variabel ini sama dengan hasil penelitian (Rahayu et.al., (2018), Haura et al., (2021)).

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Hasil pengujian kedua variabel diketahui dari hasil pengujian *t-statistics* lebih dari 1.96 dan *p-values* kurang dari 0.05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi aplikasi SAKTI berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga H_2 diterima. Semakin tinggi kualitas informasi akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang baik, tersaji lengkap, akurat dan tepat waktu serta sesuai kebutuhan dan mudah dipahami menjadikan aplikasi SAKTI mampu mendorong kepuasan pengguna SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahayu et al., (2018), Syahfitri et al., (2022)).

Hipotesis ketiga yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian dari kedua variabel diketahui memiliki *t-statistics* lebih dari 1,96 dan *p-values* kurang dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan kualitas layanan pada aplikasi SAKTI berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga H_3 diterima. Semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna SAKTI. Hasil analisis ini mendukung model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu dimensi kesuksesan sistem informasi. Indikator yang digunakan untuk menganalisa kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empahty*. Ketersediaan layanan *helpdesk*, sistem *software* yang baik dirasakan bagi pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian ini

sejalan dengan penelitian (Rahayu et al., (2018), Syahfitri et al., (2022)).

Hipotesis keempat menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hasil pengujian dari kedua variabel diketahui *t-statistics* 1.085 lebih kecil dari 1.96 dan *p-values* 0.279 lebih besar dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga H_4 ditolak. Hasil analisis ini tidak sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (2003) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas sistem akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Manfaat bersih dari kualitas sistem aplikasi SAKTI kurang bisa dirasakan langsung oleh pengguna aplikasi SAKTI. Pengguna menganggap sistem yang ada masih terlalu rumit.

Hipotesis kelima menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hasil pengujian dari kedua variabel diketahui *t-statistic* 0.874 lebih kecil dari 1.96 dan *p-value* 0.382 lebih besar dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga H_5 ditolak. Hasil ini tidak sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) yang menyatakan semakin tinggi tingkat tinggi dari kualitas informasi berhubungan dengan tingkat tinggi dari manfaat bersih yang dirasakannya. Indikator kualitas informasi antara lain kelengkapan, ketepatan, keakuratan, konsistensi, dan bentuk dari keluaran akan dapat menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas belum merasakan manfaat informasi yang baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan kinerja individu dan meningkatkan kinerja organisasi. Hal ini karena kebermanfaatan penggunaan sistem tidak dirasakan langsung bagi pengguna. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahfitri, Trisnawati, and Ahyani 2022).

Hipotesis keenam menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hasil pengujian dari kedua variabel diketahui *t-statistics* 0.916 lebih kecil dari 1.96 dan *p-value* 0.360 lebih besar dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sehingga H_6 ditolak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan metode kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (2003) yang menyatakan semakin meningkat kualitas layanan juga meningkatkan keyakinan pengguna akan terus menggunakan sistem informasi. Sebagai satuan kerja yang tidak menjadi *pilot project* penggunaan aplikasi SAKTI, banyak hal yang terasa asing dan sering timbul permasalahan karena kesalahan penggunaan. Pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas merasa layanan *helpdesk* dalam membantu menyelesaikan problema terkait dengan sistem kurang

maksimal, kurang responsif, dan tingkat pemahaman *helpdesk* dalam mengelola permasalahan yang berbeda-beda.

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hasil pengujian kedua variabel diketahui *t-statistics* 3.289 lebih besar dari 1.96 dan *p-value* 0.001 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi SAKTI berpengaruh positif terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Hasil ini sejalan dengan metode kesuksesan sistem informasi model Delon and McLean (2003) yang menyatakan bahwa pengguna sistem akan semakin merasa puas akan meningkatnya manfaat bersih. Pengguna aplikasi SAKTI merasa puas terhadap fungsi sistem tersebut karena percaya dengan menggunakan sistem informasi

5. SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kualitas informasi aplikasi SAKTI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kualitas sistem aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kualitas informasi aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kualitas layanan aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kepuasan pengguna aplikasi SAKTI berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini mempunyai implikasi bagi pembuat sistem aplikasi SAKTI, dalam hal ini adalah Kementerian Keuangan. Hasil penelitian secara empiris ini sebagai pertimbangan dalam melakukan pengembangan sistem aplikasi SAKTI. Kesuksesan sistem informasi ditentukan oleh beberapa faktor penting, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dengan demikian, diharapkan dalam pengembangan aplikasi SAKTI dapat mempertimbangkan faktor – faktor tersebut.

Saran

Penelitian kedepan dapat menggunakan pendekatan model yang berbeda seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan menggabungkan beberapa model

untuk membantu organisasi memahami bagaimana penggunaan bereaksi terhadap pengenalan teknologi baru mengingat kompleksnya infrastruktur SAKTI dengan jumlah pengguna yang besar dari berbagai kementerian/lembaga dan menggabungkan banyak aplikasi pendukung pengelolaan keuangan negara yang selama ini berjalan terpisah. Lebih lanjut penelitian berikutnya diharapkan dapat menetapkan objek penelitian yang lebih luas, mengingat jumlah pengguna atau *user* yang banyak dan tidak hanya pada satu vertikal kementerian/lembaga.

DAFTAR RUJUKAN

- Amriani, Tenry Nur, and Azwar Iskandar. (2019). "Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK)." *Kajian Ekonomi dan Keuangan* 3(1): 54–74. //fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal/index.php/kek/article/view/409 (December 21, 2022).
- At-tamimi, R. Muhammad Rizqi, and Tety Elida Siregar. (2021). "Measurement of Successful Implementation of Institution Level Financial Application System (SAKTI) Web Full Module with DeLone and McLean Information System Success Model Approach." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 4(4): 10098–107. <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3032> (December 21, 2022).
- Dekeng, S., & Rahmawati, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 47-59
- DeLone, William; McLean, Ephraim. (1992). "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable." *Information Systems Research* 3. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *J. Manag. Inf. Syst.* 19(4): 9–30.
- . (2014). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748> 19(4): 9–30.
- Elvandari, DS, and PB HADIPRAJITNO. (2011). "Adaptasi Model Delone dan Mclean yang Dimodifikasi guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional BANK bagi Individu Pengguna: Studi Empiris." <http://eprints.undip.ac.id/29948/> (December 24, 2022).
- Haura, Tasha Ulfah, Sulistia Suwondo, and Ira Novianty. (2021). "Evaluasi Kesuksesan Sistem

- Informasi Model Delone & McLean pada Sistem Informasi Manajemen Daerah Barang Milik Daerah.” *Indonesian Accounting Research Journal* 1(2): 224–32. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/2441> (January 23, 2023).
- Hermawan, Aditya Pradina, and Aprina Nugrahesthy Sulistya Hapsari. (2021). “Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi dalam Pendidikan Akuntansi.” *Perspektif Akuntansi* 4(1): 13–33.
- Iivari, Juhani. (2005). “An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success.” *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems* 36(2): 8–27. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1066149.1066152> (December 21, 2022).
- Imam Ghozali, Hengky Latan. (2015). “Preview: Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris.” *Undip*. <https://onsearch.id/Record/IOS3107.UMS:57482/Preview> (March 28, 2023).
- James E. Bailey, Sammy W. Pearson. (1983). “Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction.” *Management Science* 5: 530–45.
- Krisdiantoro, Yuyut, Imam Subekti, and Yeney Widya Prihatiningtias. (2019). “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Akuntansi Aktual* 5(3): 261–79.
- Mohammad Irfan, 14919034. (2019). “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Valdasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone and McLean).” <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/14158> (December 24, 2022).
- Nasrudin, Edy. (2017). “Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan Pengaruhnya terhadap Dampak Individu dan Organisasi (Studi Pada Satuan Kerja Kanwil DJPB dan KPPN Se-Indonesia).” <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/67636/Determinan-Kepuasan-Pengguna-Sistem-Aplikasi-Kuangan-Tingkat-Instansi-dan-Pengaruhnya-terhadap-Dampak-Individu-dan-Organisasi-Studi-pada-Satuan-Kerja-Kanwil-DJPB-dan-KPPN-Se-Indonesia> (December 21, 2022).
- Pambudi, Kukuh Haryu. (2018). “Analisis Dimensi Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) pada Satuan Kerja Wilayah Provinsi Jawa Timur dengan Pendekatan Delone and McLean Information System Success Model.”
- Parasuraman. (1988). “SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64: 12–64. [https://www.scirp.org/\(S\(oyulxb452alnt1aej1nfow45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=193](https://www.scirp.org/(S(oyulxb452alnt1aej1nfow45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=193)

7458 (December 23, 2022).

- R Pamungkas, Agung, Lukito Edi Nugroho, and Selo Sulisty. (2020). "Evaluasi Faktor Kegagalan Sistem Informasi pada Kesiapan Penerapan *E-Government*: Studi Literatur." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 3(3): 143–52.
- Rahayu, Flourensia Sapy, Robert Apriliyanto, and Yohanes Sigit Purnomo Wuryo Putro. (2018). "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean." *Indonesian Journal of Information Systems* 1(1): 34–46. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1704> (January 23, 2023).
- Seddon, P., & Yip, S. K. (1992). "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software." *Journal of Information Systems* 6: 75–92.
- Segars, A. H., & Grover, V. (1993). "Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness: A Confirmatory Factor Analysis." *MIS quarterly*: 517–25.
- Syahfitri, Kholifah Rizkia, Rina Trisnawati, and Fatchan Ahyani. (2022). "Dampak Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Net Benefit Pemakaian Website Lazismu Solo dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna." *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo* 8(2): 17. <http://www.journal.stiem.ac.id/index.php/jurakun/article/view/1017> (January 12, 2023).