

Journal of Comprehensive Science
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584
Vol. 1 No. 5 Desember 2022

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SAKTI PADA KPPN GORONTALO

Suranto

KPPN Gorontalo

Email: suranto@kemenkeu.go.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna pada pemakaian sistem SAKTI pada satker KPPN Gorontalo. Data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner dengan jumlah responden 60 bendara pengeluaran. Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Package for Social Science), Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuisisioner yang digunakan valid dan reliabel. Hasil uji t menunjukkan secara parsial variabel bebas mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji F menunjukkan secara simultan variabel bebas mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Hasil regresi linear berganda untuk masing-masing variabel bebas adalah positif yang berarti kenaikan variabel bebas akan menaikkan variabel terikatnya. Adapun hasil uji regresi linear berganda dengan uji asumsi klasik menunjukkan pola distribusi normal, tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Kata Kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Abstract

This study aims to analyze the effect of the independent variables, namely system quality, information quality, service quality on the dependent variable, namely user satisfaction with the use of the SAKTI system at the Gorontalo KPPN work unit. Primary data was obtained by distributing questionnaires with a total of 60 respondents who spent expenses. Data processing using the SPSS (Statistical Package for Social Science) program, the results of the validity and reliability tests showed that the questionnaire used was valid and reliable. The results of the t test show that partially the independent variables have a positive and significant relationship to the dependent variable. The results of the F test show that simultaneously the independent variables have a positive and significant relationship to the dependent variable. The results of multiple linear regression for each independent variable are positive, which means an increase in the independent variable will increase the dependent variable. The results of the multiple linear regression test with the classical assumption test show a normal distribution pattern, there is no correlation between the independent variables and there is no heteroscedasticity.

Keywords: system quality, information quality, service quality and user satisfaction.

Pendahuluan

Di Indonesia dalam bidang sistem informasi pengelolaan keuangan negara masih muncul permasalahan. Permasalahan tersebut meliputi antara lain ketidakandalan, keterlambatan data dalam perencanaan dan pengawasan serta pengawasan, juga pengendalian belanja yang berdampak buruk pada pengelolaan anggaran secara keseluruhan. Menurut Latifah dan Sabeni (2007), jika sistem informasi akuntansi yang dimiliki masih lemah, kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut juga kurang andal.

Untuk menjawab tantangan tersebut mulai tahun 2015 pemerintah berusaha menyelaraskan layanan publik dan kemajuan teknologi dalam bentuk penerapan layanan e-government dalam pengelolaan keuangan negara yang diwujudkan dalam bentuk Integrated Financial Management Information System (IFMIS). Implementasi IFMIS bertujuan antara lain untuk mengatasi permasalahan yang muncul akibat penggunaan sistem manual atau sistem yang terpisah-pisah dalam pengelolaan anggaran dan proses akuntansinya sebagai perwujudan manajemen keuangan publik yang modern. Dengan ditandai pelaksanaan piloting Sistem Akuntansi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

Sistem SAKTI ini merupakan sebuah aplikasi sebagai bagian IFMIS yang digunakan secara mandatory oleh instansi/satuan kerja pengelola dana yang bersumber dari APBN. Sistem ini dibangun guna mendukung prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang tertib, efektif, efisien, ekonomis, transparan, akuntabel, terintegrasi dan berbasis kinerja. Fitur utama SAKTI antara lain ialah integrasi basis data, single entry point, menerapkan akuntansi berbasis akrual, dan jaminan keamanan data.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengukur sejauh mana kesuksesan implementasi SAKTI yang telah berjalan selama ini. Dimana pada tahun 2022 sudah dilakukan roll out bukan lagi piloting pemakaian SAKTI. Penelitian didasarkan pada sudut pandang pengguna (user) sebagai sistem yang bersifat mandatory. Evaluasi implementasi dilakukan dengan cara menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesannya menggunakan model pengukuran DeLone dan McLean (2003). Hasil pembuktian uji empiris ini diharapkan akan menghasilkan rekomendasi kebijakan terhadap implementasi SAKTI yang lebih efektif di masa yang akan datang.

Peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini mengingat awal piloting SAKTI masih banyak munculnya permasalahan ketika digunakan oleh satuan kerja. Nasrudin (2017), menyebutkan masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan fitur aplikasi yang rumit (unsimplicity) karena dinilai terlalu canggih, sinyal internet yang tidak stabil, belum bisa menampilkan laporan secara utuh, minimnya pelatihan teknis, kurangnya komunikasi antar admin dengan operator, baik pusat dan daerah serta masalah-masalah lainnya.

Pada dasarnya kesuksesan implementasi suatu sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan penggunaannya saat memakai sistem tersebut. Kepuasan pengguna dapat dikategorikan sebagai sebuah perilaku seseorang karena orang tersebut akan menggunakan suatu sistem secara kontinyu jika ia mendapatkan manfaat dan kepuasan dari sistem tersebut. Begitu pula kepuasan pengguna SAKTI dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan isu penting karena kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi sistem informasi. Hasil penelitian Radityo dan

Zulaikha (2007), menunjukkan bahwa model kesuksesan DeLone dan McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris. Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian tersebut secara parsial mendukung penelitian DeLone dan McLean.

Elvandari (2011), menyatakan sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam perusahaan. Menurut Jaafreh (2017), bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLeans. Penelitian ini berfokus pada persepsi individu yaitu persepsi individu berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna setelah roll out tahun 2022 penggunaan sistem SAKTI pada satuan kerja KPPN Gorontalo.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian *causal explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen melalui pengujian hipotesis dan secara umum data yang disajikan dalam bentuk angka-angka dihitung melalui uji statistik. Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan nilai Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan X (sebagai variabel independen), dengan menggunakan rumus statistik atau model matematis.

Metode pengumpulan data penelitian ini memakai metode *self administrative survey* dengan alat bantu kuesioner. Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan secara *online* kepada seluruh responden dengan perangkat *google forms* melalui tautan internet. Sebelum digunakan dalam penelitian, pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner terlebih dahulu diuji validitas dan realibilitasnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Peneliti memberikan kuesioner kepada responden. Responden diminta untuk menyatakan derajat persetujuan mereka atas pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

Populasi penelitian adalah para pengguna SAKTI pada seluruh satuan kerja KPPN Gorontalo yang diwakili oleh bendahara pengeluaran. Mengingat jumlah populasi yang mengisi kuesioner sebanyak 60 orang, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu sebagai variabel bebas : kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3), dan variabel terikat : kepuasan pengguna (Y). Menurut Delone dan McLean (2003) dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Kualitas Sistem (System Quality) (X_1)

Adalah kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Indikator pengukuran kualitas sistem yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Mudah digunakan (*Ease of Use*) (X_{11})
Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

- b) Integrasi (*Integration*) (X_{12})
Apabila sistem-sistem yang ada dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah karyawan saat bekerja. Integrasi data juga ditandai dengan semua data dari tiap bagian dapat digabungkan dengan data dari bagian lain.
- c) Fleksibilitas (*Flexibility*) (X_{13})
Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik.
- d) Kecepatan Akses (*Response Time*) (X_{14})
Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.
- e) Keamanan (*Security*) (X_{15})
Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.
- f) Keandalan Sistem (*Reliability*) (X_{16})
Sistem informai yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X_2)

Merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna. Indikator pengukuran kualitas informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Kelengkapan (*Completeness*) (X_{21})
Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
- b) Relevan (*Relevance*) (X_{22})
Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya.
- c) Akurat (*Accurate*) (X_{23})
Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.
- d) Ketepatan Waktu (*Timeliness*) (X_{24})
Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut.
- e) Format (X_{25})
Format sistem informasi perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk memahami nformasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan

pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

3) **Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X_3)**

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update system informasi dan respon dari pengembang jika system informasi mengalami masalah. Indikator pengukuran kualitas layanan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a) **Jaminan (*Assurance*) (X_{31})**

Jaminan berhubungan dengan kemampuan teknisi dalam membangun sistem informasi yang berkualitas, dimana sistem informasi tersebut mampu menjamin kelancaran pekerjaan pengguna.

b) **Empati (*Empathy*) (X_{32})**

Empati adalah sikap kepedulian pihak pengembang sistem informasi kepada pengguna ketika pengguna menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan system informasi yang dibangun.

4) **Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) (Y)**

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai system informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Indikator pengukuran kualitas layanan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a) **Efisiensi (*Efficiency*) (Y_1)**

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika system informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari system informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien.

b) **Keefektivan (*Effectiveness*) (Y_2)**

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c) **Kepuasan (*Satisfaction*) (Y_3)**

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan system informasi perpustakaan. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan system informasi tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi dari data yang dikumpulkan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $N-2$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel. Hasilnya jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan atau indikator tersebut

dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005).

Hasil uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment pearson* yaitu bantuan SPSS dari tiap-tiap variabel penelitian ditunjukkan pada tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No	KS	KI	KL	KP	rtabel
X11	0.834				0.214
X12	0.908				0.214
X13	0.874				0.214
X14	0.882				0.214
X15	0.849				0.214
X16	0.871				0.214
X21		0.862			0.214
X22		0.903			0.214
X23		0.882			0.214
X24		0.798			0.214
X25		0.896			0.214
X31			0.910		0.214
X32			0.866		0.214
Y1				0.924	0.214
Y2				0.923	0.214
Y3				0.912	0.214

KS : Kualitas Sistem, KI : Kualitas Informasi, KL : Kualitas Layanan, KP : Kepuasan Pengguna
Sumber : Data primer yang diolah , 2022

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan serta variabel terikat yaitu kepuasan pengguna hasilnya valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Untuk uji reliabilitas batas kritis nilai *alpha* yang bisa dipakai untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,60. Dengan demikian nilai *cronbach's alpha* > 0,60, merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel atau handal (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2005). Adapun hasil uji validitas dari tiap-tiap variabel penelitian ditunjukkan pada tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	Kualitas Sistem	0.810	Reliabel
X2	Kualitas Informasi	0.819	Reliabel
X3	Kualita Layanan	0.886	Reliabel
Y	Kepuasan Pengguna	0.868	Reliabel

Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Sumber : Data primer yang diolah , 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, didapat nilai *Alpha* > 0.60. Dengan demikian, semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini sudah lulus uji reliabilitas.

Hasil analisis regresi linier berganda masing-masing variabel bebas ditunjukkan pada table 3, dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.502	1.348		-.372	.711
	Kualitas Sistem	.175	.073	.306	2.381	.021
	Kualitas Informasi	.212	.078	.316	2.704	.009
	Kualitas Layanan	.470	.140	.326	3.361	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Data primer yang diolah , 2022

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas, maka dapat dibuat model regresi linier berganda kepuasan pengguna sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -0.502 + 0.175X_1 + 0.212X_2 + 0.470X_3$$

Dari persamaan model regresi linier berganda tersebut diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien konstanta bernilai negatif mengasumsikan ketiadaan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan maka kepuasan pengguna cenderung akan menurun. Koefisien regresi variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0.175, kualitas informasi (X2) sebesar 0.212 dan kualitas layanan (X3) sebesar 0.470 bernilai positif, berarti mengasumsikan bahwa apabila variabel bebas mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna cenderung akan mengalami kenaikan juga.

Untuk uji hipotesis menggunakan Uji F dan Uji t. Pengujian hipotesis ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Taraf signifikan yang dipakai yaitu 95% ($\alpha = 0,05$), dengan pengujian dua sisi/arah serta *degrees of freedom* (df) = N – k ,dimana N = jumlah observasi/kuesioner dan k = jumlah variabel yang digunakan. (Ghozali, 2005).

Berdasarkan data pada tabel 3, diatas, untuk Uji t diperoleh nilai t_{hitung} variabel bebas yaitu kualitas sistem sebesar 2.381 lebih besar dibanding t_{tabel} sebesar 2.003 dengan probabilitas signifikansi F_{hitung} sebesar 0.021 lebih kecil dari 0.050 atau 5%. Untuk kualitas informasi sebesar 2.704 lebih besar dibanding t_{tabel} sebesar 2.003 dengan probabilitas signifikansi F_{hitung} sebesar 0.009 lebih kecil dari 0.050 atau 5%. Sedangkan untuk kualitas layanan sebesar 3.361 lebih besar dibanding t_{tabel} sebesar 2.003 dengan probabilitas signifikansi F_{hitung} sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.050 atau 5%. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Untuk membuktikan bahwa variable variabel bebas, secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat dengan menggunakan *Anova*. Adapun hasil pengujian ditunjukkan pada tabel 4, sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.382	3	39.794	35.038	.000 ^b
	Residual	63.602	56	1.136		
	Total	182.983	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber : Data primer yang diolah , 2022

Berdasarkan data pada tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 35.038 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2.003 dengan probabilitas signifikansi F_{hitung} sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.050 atau 5%. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima, yaitu variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem SAKTI di KPPN Gorontalo.

Menurut Ghozali (2005), uji *koefisien determinasi/R square* (R^2) bertujuan untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai R^2 adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Dalam penelitian ini yang dipakai adalah nilai *adjusted R²* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan suatu variabel bebas ke dalam persamaan apakah mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak dengan variabel terikatnya. Hasil pengujian ini ditunjukkan pada tabel 5, dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi/R Square (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.652	.634	1.066

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber : Data primer yang diolah , 2022

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0.652 dan *adjusted R²* sebesar 0.634 lebih besar dari 0 dan lebih kecil 1 ($0 < R^2 < 1$). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dengan nilai *koefisien adjusted R²* sebesar 0.634, hal ini memberikan gambaran bahwa sumbangan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dalam pengaruhnya naik atau turun kepuasan pengguna sebesar 63.4% dan sisanya sebesar 36.6% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak dimasukan dalam model/tidak diteliti dan tergabung dalam variabel pengganggu (e) dalam model regresi linear berganda yang dipakai dalam penelitian ini.
- 2) Nilai korelasi berganda (R) sebesar 80.8% , memberikan gambaran bahwa hubungan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna.

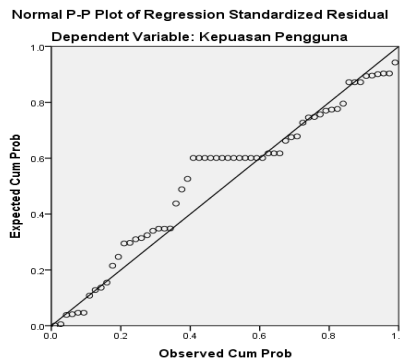
Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan persamaan regresi yang baik. Untuk Uji normalitas menggunakan *normal p-plot of regression standardized residual*

untuk membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Menurut Ghozali (2005), pengambilan keputusan yang diambil adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data/titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian ini ditunjukkan dengan gambar 3, adalah sebagai berikut:

Gambar 3



Hasil Uji Normalitas

Dengan *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*

Berdasarkan gambar 3 diatas, dapat diperoleh bahwa data/titik menyebar di sekitar garis diagonal pada uji dan mengikuti arah garis diagonal *normal p-plot of regression standardized residual* atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal pada uji histogram, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dipakai dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Untuk mendiagnosa adanya multikolinierit terhadap model regresi yang dipakai dilakukan analisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *cut off* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10. Hasil dari pengujian ini ditunjukkan pada tabel 6, dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
I (Constant)		
Kualitas Sistem	.375	2.666
Kualitas Informasi	.453	2.206
Kualitas Layanan	.660	1.515

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Data primer yang diolah , 2022

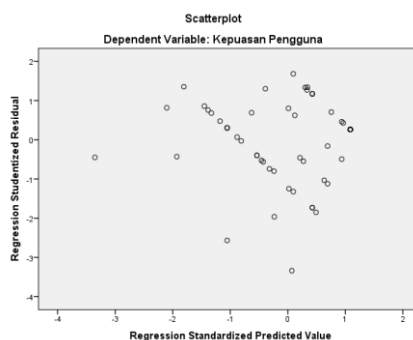
Dari tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0.375 lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF sebesar 2.666 lebih besar dari 10. Kualitas informasi mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0.453 lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF sebesar 2.206 lebih besar dari 10. Kualitas layanan mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0.660 lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF sebesar 1.515 lebih besar dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas yang dimasukan dalam model regresi yang dipakai dalam penelitian ini.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas model regresi yang dipakai dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara *SRESID* dan *ZPRED* dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*. Adapun dasar analisisnya (Ghozali,2005), adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji dengan menggunakan grafik *Scatterplot* sebagai beriku

Gambar 5



Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 5 diatas, dapat dilihat bahwa data/titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak terdapat pola yang jelas. Dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang dipakai dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan model pengukuran DeLone dan McLean (2003). Untuk menguji secara empiris faktor faktor yang mempengaruhi sebuah sistem. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sistem SAKTI pada satker lingkup KPPN Gorontalo pasca roll out SAKTI tahun 2022 dengan ditunjukkan hasil penelitan yaitu nilai korelasi berganda (R) sebesar 80.8%. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi naik turunnya kepuasan pengguna sebesar 63.4% dan sisanya sebesar 36.6% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak dimasukan dalam model/tidak diteliti.

Adapun indikator-indikator kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dipakai dalam penelitian ini menunjukkan sangat berpengaruh pada variabel kepuasan pelanggan. Hal ini menggambarkan pasca roll out SAKTI di KPPN Gorontalo, satker sudah dapat merasakan manfaat kehadiran sistem SAKTI dilihat dari sudut pandang pengguna (user) sebagai sistem yang bersifat mandatory. Hal ini sangat menunjang kecepatan dan keakuratan pengelolaan dana APBN oleh satuan satker.

Dengan hasil penelitian diharapkan akan dapat meningkatkan pembinaan, monitoring dan evaluasi yang dilakukan KPPN Gorontalo terkait pemakaian sistem SAKTI oleh satuan kerja di KPPN gorontalo. Kegiatan seperti sosialisasi, bimtek, layanan terkait kendala pemakaian SAKTI tetap terus ditingkatkan, sehingga pengguna SAKTI akan semakin mudah dan familier terkait menu-menu yang ada di SAKTI.

BIBLIOGRAFI

- Amalia, S. M., dan Pratomo, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). In e-Proceeding of Management (Vol. 3, hal. 1516–1522).
- Ali, B. M., dan Younes, B. (2013). The Impact of Information Systems on user Performance: An Exploratory Study. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, III(2), 128–154.
- Budiartha, I Ketut, N. M. S. R. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1, 1, 115–142.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- Delone, W. H., dan McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Elvandari, D. S. (2011). Adaptasi Model Delone Dan Mclean Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional Bank Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Pada Bank Umum Di Kota Semarang. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context banking System in KSA. *International Review of Management and Business Research*.
- Jogiyanto, HM. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Latifah, L., dan Sabeni, A. (2007). Prosiding Simposium Akuntansi Nasional X: Faktor Keprilakuan Organisasi dalam Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten dan Kota di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Nasrudin, E. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Sikap Penerimaan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Akuntansi Keuangan

- Tingkat Instansi (SAKTI). Tesis: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Sebelas Maret (UNS) Surabaya.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 173-187.
- Putro, S. W., Semuel, P. D. H., Ritzky, K., dan Brahmana, SE., M. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Popoola, B. A., Chinomona, R., dan Chinomona, E. (2014). The Influence of Information Quality, System Quality and Service Quality on Student's Self-Efficacy at Institutions of Higher Learning in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(27), 974–984. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n27p97>.
- Radityo, D., dan Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi*, X, 1–25.
- Raminda, A. N. A., dan Ardini, L. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 3(9), 1–15.
- Setyo, D., dan Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas system informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 47–59. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Suarta, I. M., dan Sudiadnyani, I. O. (2015). Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. In *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke-4* (hal. 28–30).



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.