

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MANFAAT BERSIH YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENGGUNA ATAS IMPLEMENTASI APLIKASI SAKTI PADA SATUAN KERJA DI WILAYAH KPPN BANDAR LAMPUNG

Oleh

Eka Yulianti

Pemerintah telah memutuskan untuk memodernisasi pengelolaan keuangan negara secara digital dengan menggunakan aplikasi SAKTI, berkat kemajuan teknologi informasi. Kualitas sistem, informasi, layanan, serta kepuasan pengguna semuanya berperan pada keberhasilan implementasi SAKTI, yang sangat penting karena sistem ini diwajibkan untuk digunakan oleh unit kerja pemerintah. Meskipun sistem ini sedang diimplementasikan, masih terdapat sejumlah tantangan yang mempengaruhi keunggulannya. Sehubungan dengan hal tersebut, studi ini mempunyai tujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih yang di mediasi oleh Kepuasan Pengguna atas implementasi Aplikasi SAKTI. Dalam penelitian kuantitatif ini, 113 partisipan berasal dari unit kerja di wilayah KPPN Bandar Lampung yang merupakan pengguna aktif SAKTI dipilih dengan menggunakan strategi *purposive sampling*. Penelitian ini bersifat deskriptif. Kuesioner skala Likert 3 poin digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan *Google Forms*. Manfaat bersih, kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan ialah variabel yang di uji. Guna menguji korelasi antar variabel, data dianalisis menggunakan PLS-SEM. Menurut temuan, kepuasan pengguna aplikasi SAKTI secara langsung dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Manfaat bersih dipengaruhi secara langsung oleh aspek-aspek pada kualitas informasi namun tidak dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Sementara itu kepuasan pengguna tidak mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON NET BENEFITS MEDIATED BY USER SATISFACTION IN THE IMPLEMENTATION OF THE SAKTI APPLICATION AT WORK UNITS WITHIN THE REGIONAL OFFICE OF KPPN BANDAR LAMPUNG

By

Eka Yulianti

The government has decided to modernize state financial management digitally through the implementation of the SAKTI application, driven by advances in information technology. System quality, information quality, service quality, and user satisfaction all play important roles in the successful implementation of SAKTI, especially since the system is mandatory for use by government work units. Although the system has been implemented, several challenges still affect its effectiveness. Therefore, this study aims to examine the influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Net Benefits, with User Satisfaction acting as a mediating variable in the implementation of the SAKTI application. This study employed a quantitative descriptive approach involving 113 participants from government work units within the KPPN Bandar Lampung region who are active users of SAKTI, selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a 3-point Likert scale questionnaire distributed via Google Forms. The variables examined in this study included net benefits, user satisfaction, system quality, information quality, and service quality. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationships among variables. The findings indicate that user satisfaction with the SAKTI application is directly and significantly influenced by system quality, information quality, and service quality. Net benefits are directly influenced by information quality but are not influenced by user satisfaction. Furthermore, user satisfaction was not able to mediate the relationships between system quality, information quality, service quality, and net benefits.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefits*