

**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**

**(Tesis)**



**Oleh**

**EKA YULIANTI**

**NPM 2226061010**

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2026**

**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**

**Tesis**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk mencapai Gelar  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**Pada**

**Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

## 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*

**Judul Tesis** : **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**

**Nama Mahasiswa** : **Eka Yulianti**

**Nomor Pokok Mahasiswa** : **2226061010**

**Program Studi** : **Magister Ilmu Administrasi**

**Fakultas** : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**1. Komisi Pembimbing**

  
**Prof. Dr. Yulianto, M.S.**  
NIP 196107041988031005

  
**Dr. Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.**  
NIP 197101221995122001

**2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi**

  
**Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.**  
NIP.196908151997032001

**MENGESAHKAN**

1. **Tim Penguji**

**Ketua**

: **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**

**Sekretaris**

: **Dr. Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.**

**Penguji Utama**

: **Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.**

2. **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**

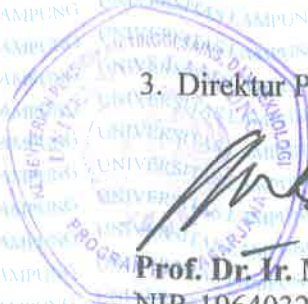
**NIP. 197608212000032001**

3. **Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung**

**Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.**

**NIP. 196403261989021001**

**Tanggal Lulus Ujian Tesis: 02 Juni 2026**



## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN HAK INTELEKTUAL

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul “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” adalah hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hal intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung. Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya. Saya juga bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 02 Juni 2026  
Yang membuat pernyataan,



Handwritten signature of Eka Yulianti in black ink.

Eka Yulianti  
NPM. 2226061010

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 5 Juli 1983, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, dari Bapak Tohari dan Ibu Samirah. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Labuhan Ratu pada tahun 1995. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan di tahun 1998 di SMP Negeri 2 Bandar Lampung serta menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) pada tahun 2001 di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Pada tahun 2001, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Lampung dan lulus pada tahun 2007. Penulis sekarang aktif bekerja pada Bagian Keuangan, Biro Keuangan, Kepegawaian dan Umum di Universitas Lampung.

**MOTO**

**You are not a drop in the ocean.  
You are the entire ocean, in a drop**  
*(Rumi)*

## **PERSEMBAHAN**

*Tesis ini Saya persembahkan untuk Suami, Anak-anakku, Orang Tua,  
Mertua serta seluruh keluarga.*

## SANWACANA

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis telah menyelesaikan naskah tesis dengan judul *“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”* sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister di Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis sangat menyadari bahwa dalam kepenulisan naskah tesis sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu dalam prosesnya banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi langkah awal bagi peneliti di masa mendatang untuk mengembangkan topik serupa dalam objek yang berbeda.

Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M. selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustiana Z., S.Sos., M.Si. selaku Dekan FISIP Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi FISIP Universitas Lampung

5. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. sebagai Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan, kritik, dan saran secara substansial yang membangun dan bermanfaat dalam penyusunan tesis.
6. Ibu Dr. Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si. sebagai Pembimbing Kedua telah banyak memberikan masukan, kritik, dan saran secara kepenulisan dan substansial yang bermanfaat dalam penyusunan tesis.
7. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i , S.Sos., M.Si. sebagai Penguji telah banyak memberikan masukan, kritik, dan saran secara kepenulisan dan substansial yang bermanfaat dalam penyusunan tesis.
8. Segenap Dosen Magister Ilmu Administrasi, FISIP, UNILA dan Staf Sekretariat. Terkhusus Mbak Vivi , Mbak Shella, dan Mbak Fitri selaku staf sekretariat yang selalu membantu berbagai hal administrasi dan lainnya selama proses menyelesaikan studi.
9. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Bandar Lampung atas izin penelitiannya.
10. Suami, Anak-anak, Orang Tua, Mertua serta Adik, terima kasih atas doa dan dukungan yang luar biasa.
11. Segenap rekan di Magister Ilmu Administrasi angkatan 2022 atas dukungan dan kebersamaan yang membangun semangat dalam menyelesaikan studi ini.
12. Segenap Pimpinan dan Rekan-rekan di Biro Keuangan, Kepegawaian dan Umum (BKKU) terutama di Bagian Keuangan.
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah bertahan dan terus berusaha sampai sejauh ini.

Bandar Lampung, 02 Juni 2026

**Eka Yulianti**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Batasan Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Sistem Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara.....	16
2.3 Keberhasilan Sistem Informasi .....	17
2.4 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ).....	20
2.5 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	22
2.6 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	23
2.7 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	24
2.8 Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> ) .....	24
2.9 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	26
2.10 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	27
2.11 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	27
2.12 Pengaruh Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih.....	28
2.13 Kerangka Pikir.....	29
2.14 Hipotesis Penelitian.....	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis dan Paradigma Penelitian .....	32
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian .....	33
3.2.1 Fokus Penelitian .....	33
3.2.2 Lokus Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Informasi.....	33
3.5 Skala Pengukuran.....	34
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	37
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.7.2 Uji Outer Model ( <i>Measurement Model</i> ).....	39
3.7.3 Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	40
3.7.4 Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ).....	41
3.7.5 Uji Reliabilitas Konstruk ( <i>Construct Reliability</i> ) .....	41
3.7.6 Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	42
3.7.6.1 <i>Estimate for Path Coefficients</i> .....	42
3.7.6.2 Uji Hipotesis / Uji T ( <i>Direct Effect</i> ) .....	43
3.7.6.4 Analisis <i>Total Effect</i> dan <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	44
3.7.6.5 <i>Effect Size</i> – f square ( $f^2$ ) .....	45
3.7.7 <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	45
3.7.7.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
3.7.7.2 <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ) .....	46
3.7.7.3 <i>Standardized Root Mean Square Residual</i> (SRMR) .....	47
3.7.7.4 Prediktif Model (PLS <i>predict</i> ).....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum KPPN Bandar Lampung.....	48
4.1.2 Gambaran Umum Pengguna Aplikasi SAKTI .....	49
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	50
4.2.1 Karakteristik Responden .....	50
4.2.2 Hasil Analisis Distribusi Jawaban .....	54
4.3 Hasil Analisis Data (Partial Least Square).....	62
4.3.1 Hasil Uji Model pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	62
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) .....	63
4.3.1.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) .....	65
4.3.1.3 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk ( <i>Construct Reliability</i> ) .....	68
4.3.2 Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	68
4.3.2.1 Nilai Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	69
4.3.2.1 Nilai <i>R-square</i> .....	71
4.3.2.1 Nilai <i>Q – Square</i> .....	72
4.3.2.2 GoF Index ( <i>Godness of fit Index</i> ).....	73

4.3.2.3 Hasil <i>Standardized Root Mean Square Residual</i> (SRMR)	74
4.3.3 Uji Hipotesis .....	74
4.3.3.1 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung .....	75
4.3.3.2 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran Akademis.....	91
5.2.2 Saran Praktis .....	91
5.2.3 Keterbatasan Penelitian.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Matriks Keunggulan Aplikasi SAKTI.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 2 Aspek dan Pengukuran Kualitas Sistem Informasi .....	21
Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Angket.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4. 1 Kategori <i>Mean</i> .....	55
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1) .....	55
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2).....	57
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X3) .....	58
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Z) .....	60
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih (Y).....	61
Tabel 4. 7 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	64
Tabel 4. 8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	65
Tabel 4. 9 Fornell Larcker Criterion .....	66
Tabel 4. 10 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	67
Tabel 4. 11 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	68
Tabel 4. 12 Nilai Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	69
Tabel 4. 13 Nilai <i>R-Square</i> .....	71
Tabel 4. 14 Hasil Standardized Root Mean Square Residual (SRMR).....	76
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	79
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Perbandingan Aplikasi SAKTI dan Aplikasi sebelumnya.....	5
Gambar 1. 2 <i>Network Visualization</i> .....	8
Gambar 1. 3 <i>Overlay Visualization</i> .....	9
Gambar 1. 4 <i>Density Visualization</i> .....	10
Gambar 2. 1 DeLone & McLean <i>Updated Information Systems Success Model</i> (2003).....	19
Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pikir .....	29
Gambar 3. 1 Model Penelitian .....	39
Gambar 4. 1 Karakteristik Umur.....	51
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin .....	52
Gambar 4. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	53
Gambar 4. 4 Karakteristik <i>Role</i> Pengguna SAKTI .....	53
Gambar 4. 5 <i>Loading Factor Model</i> .....	63
Gambar 4. 6 Hasil Uji Bostrapping.....	75
Gambar 4. 7 Keunggulan SAKTI Web.....	78
Gambar 4. 8 Website helpdesk Terintegrasi HAI-DJPb.....	81
Gambar 4. 9 TIKET helpdesk Terintegrasi HAI-DJPb .....	82

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan dalam beragam aspek kehidupan nyata, utamanya yang berkorelasi sistem informasi, telah terjadi akibat kemajuan teknologi yang pesat. Saat ini, dengan bantuan teknologi digital, kita dapat melakukan berbagai hal seperti bekerja, belajar, berbelanja, dan bahkan bersosialisasi dengan lebih efektif. Pengambilan keputusan baik oleh individu maupun perusahaan dibantu oleh sistem informasi, yang juga membantu dalam pemrosesan dan penyajian data yang tepat. Dengan semakin banyaknya perangkat pintar, aplikasi web, dan komputasi awan, individu dapat mengakses informasi dari mana saja juga kapan pun, yang meningkatkan efisiensi dan kepuasan mereka. Operasi organisasi dapat dibuat lebih efisien, akuntabel, dan transparan dengan menggunakan sistem informasi, yang digunakan untuk tujuan administratif dan strategis (Laudon & Laudon, 2014). Dengan integrasi yang semakin erat antara teknologi dan aktivitas manusia, sistem informasi kini menjadi bagian tak terpisahkan dari rutinitas modern.

Sektor pemerintahan tak luput dari perkembangan ini. Semangat penerapan *good governance* menjadi salah satu alasan mengapa penggunaan teknologi informasi menjadi sebuah hal yang wajib dilaksanakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Achmad Djunaedi, 2008) dalam (Wirawan, 2020) Ketika para pemimpin menghindari KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme), kita mengatakan bahwa mereka mempraktikkan tata kelola pemerintahan yang baik. Konsep dasar filosofi ini meliputi keterbukaan kepada publik, akuntabilitas, penegakan hukum, dan transparansi. Langkah kebijakan yang disengaja untuk mentransformasi sistem administrasi dan kelembagaan melalui penerapan TIK, khususnya e-government atau Pemerintahan Elektronik, diperlukan untuk mencapai tata kelola pemerintahan bersih dan baik, utamanya berkaitan dengan

transparansi serta akuntabilitas publik. Indrajit (2016) menyatakan bahwa *e-government* adalah mekanisme birokrasi dalam pemerintahan yang menggunakan teknologi digital, utamanya TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi), untuk menggeser fokus pemerintah dari birokrasi menjadi lembaga pelayanan bagi publik, bisnis, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya. Dengan diterapkannya *e-government*, masyarakat merasakan manfaat berupa efisiensi layanan dan kemudahan akses informasi, sementara pemerintah memperoleh keuntungan dari berkurangnya beban administratif.

Kementerian Keuangan menjadi salah satu instansi yang sangat serius dalam menerapkan *e-government*. Mengulangi visinya, Kemenkeu menyatakan: "...untuk menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi Indonesia yang inklusif di abad ke-21." Pernyataan ini didasarkan pada Cetak Biru Transformasi Kelembagaan (TK Kemenkeu) sebagaimana tercantum pada PMK No. 36/PMK.01/2014. Beberapa tema transformasi yang mapan—termasuk, tetapi tidak terbatas pada, peningkatan tanggung jawab berdasarkan hasil, penyederhanaan operasional perusahaan, percepatan digitalisasi besar-besaran, dan modifikasi struktur organisasi agar lebih efisien dan sesuai dengan tujuan—menguraikan visi ini (Kementerian Keuangan, 2014)

Transformasi digital dalam manajemen keuangan negara dilakukan secara berkelanjutan, beradaptasi dengan terobosan teknologi terbaru, sebagai bagian dari upaya untuk mendukung tujuan Kementerian Keuangan. Menurut standar dunia, Sistem Informasi Manajemen Keuangan Terpadu (IFMS) adalah tulang punggung sebagian besar sistem manajemen keuangan yang dikelola negara. Pemerintah dan organisasi lain menggunakan IFMS, yang merupakan sistem akuntansi dan penganggaran berbasis teknologi informasi, untuk menangani pengeluaran, pembayaran, anggaran, dan pelaporan. IFMS adalah serangkaian program yang mengintegrasikan beberapa tugas manajemen keuangan penting. IFMS, berdasarkan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN), telah diinisiasi oleh Kemenkeu. Pemakaian sistem manual ataupun terfragmentasi yang berkelanjutan pada manajemen anggaran serta prosedur akuntansi telah menyebabkan beberapa tantangan, yang ingin diatasi oleh IFMS. Tantangan-

tantangan ini adalah salah satu alasan utama mengapa IFMIS diperlukan untuk integrasi sistem keuangan (Khemani & Diamond, 2005).

Untuk mengimplementasikan IFMIS, Kementerian Keuangan mengembangkan SAKTI, sebuah Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Lembaga. Sesuai dengan PMK No. 223/PMK.05/2015, yang berkorelasi Uji Coba SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi), Presiden Republik Indonesia secara resmi meresmikan SAKTI pada tanggal 29 April 2015. Tanggal 15 Desember 2015 adalah tanggal resmi peluncuran aplikasi. Untuk mempermudah implementasi sistem penganggaran serta perbendaharaan bangsa di tingkatan instansi, sebuah aplikasi bernama SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) dibuat sesuai dengan PMK No. 223/PMK.05/2015. Melalui penggunaan teknologi informasi serta sumber daya, aplikasi ini mencakup beberapa modul, seperti komitmen, penganggaran, bendahara, pembayaran, inventaris, aset tetap, akuntansi, dan pelaporan.

Aplikasi SAKTI dioperasikan melalui serangkaian langkah yang dikenal sebagai proses uji coba SAKTI. Langkah-langkah ini mencakup pembatasan penggunaan SDM, infrastruktur, proses bisnis, serta teknologi SAKTI di unit-unit tertentu. Sebelum menerapkan SAKTI di seluruh unit kerja (Satker) di dalam Kementerian/Lembaga Negara, tujuannya adalah untuk memastikan implementasi yang optimal. Program percontohan ini terdiri dari tiga fase.

Sejumlah peraturan yang telah direvisi selama bertahun-tahun mengatur prosedur uji coba SAKTI. Tiga periode uji coba awalnya ditentukan (2015–2017) oleh PMK No. 223/PMK.05/2015. PMK No. 131/PMK.05/2016 dan No. 185/PMK.05/2017 kemudian mengubah persyaratan ini, memperpanjang jangka waktu implementasi Fase III hingga Desember 2018 dan mencakup semua Unit Kerja di bawah Kementerian Keuangan. Setelah itu, prosedur uji coba untuk semua Unit Kerja Kementerian Keuangan dan sejumlah Unit Kerja Kementerian/Lembaga lainnya diperkuat oleh PMK No. 159/PMK.05/2018, yang membatalkan peraturan sebelumnya. Proses uji coba akan dilakukan sebelum implementasi penuh semua modul SAKTI, dinyatakan pada PMK No. 203/PMK.05/2019. Peraturan yang berkaitan dengan Unit Kerja pelaksana, modul yang digunakan, dan jadwal pelaksanaannya ditetapkan oleh Keputusan Menteri.

Kebutuhan akan revisi dalam pengembangan dan pelaksanaan SAKTI tercermin dalam serangkaian modifikasi peraturan ini. Hal ini menunjukkan bahwa persiapan organisasi dan peraturan yang adaptif diperlukan untuk adopsi SAKTI di samping persyaratan teknologi. Mengingat hal ini, penting untuk menilai efektivitas proses percontohan dalam mencapai tujuannya dan mempersiapkan penerapan penuh di seluruh Kementerian/Lembaga.

Peraturan Menteri No. 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI dengan resmi menerbitkan SAKTI pada awal tahun fiskal 2022, pada tanggal 27 Januari 2022, setelah beberapa tahun percontohan. Akibatnya, modul aplikasi SAKTI lengkap harus digunakan oleh semua unit kerja instansi dan kementerian. Modul ini ialah komponen sistem manajemen keuangan bangsa dan berfungsi guna mengintegrasikan tahapan penganggaran serta perencanaan, juga implementasi dan akuntabilitas anggaran pendapatan serta pengeluaran bangsa di seluruh lembaga pemerintah.

Dari sudut pandang mereka yang benar-benar menggunakan anggaran negara, SAKTI adalah sistem informasi yang bertujuan untuk memperbaiki cara fungsi-fungsi ini diimplementasikan. Teknologi ini menyederhanakan manajemen keuangan negara dengan mengintegrasikan banyak aplikasi yang sebelumnya digunakan secara independen. Baik di tingkat unit pengawas (Satker) maupun kementerian atau lembaga (K/L), SAKTI memungkinkan pengendalian terpadu atas seluruh keuangan negara, mulai dari perencanaan hingga pelaporan (Ditjen Perbendaharaan, 2021).

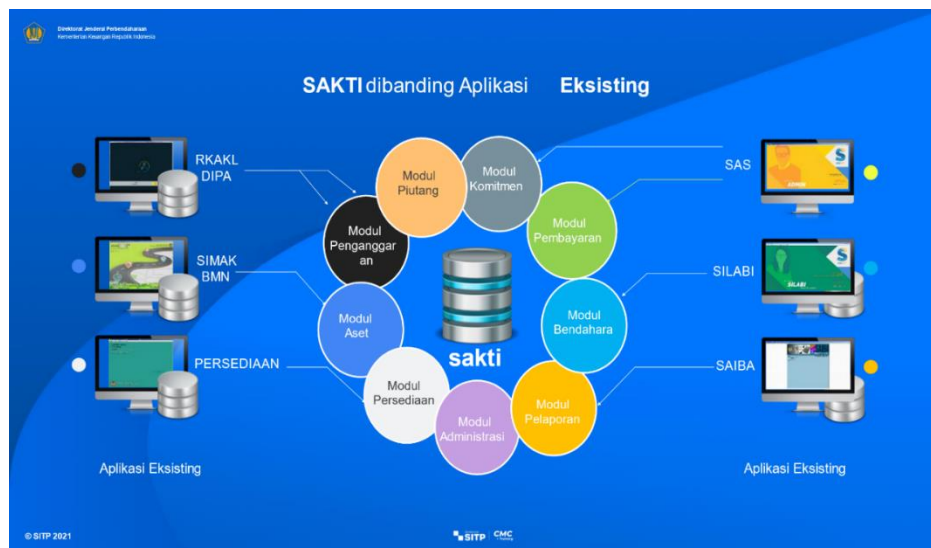
SAKTI merupakan komponen integral dari IFMIS dan harus digunakan oleh semua entitas yang mengelola dana anggaran negara. Sistem ini bertujuan untuk mewujudkan konsep manajemen keuangan yang berorientasi pada kinerja, terintegrasi, transparan, efisien, efektif, hemat biaya, dan efisien pula.

Sebelum implementasinya, satuan kerja kementerian dan lembaga menggunakan beberapa aplikasi pengelolaan keuangan dari Kementerian Keuangan yang bersifat *standalone* dan tidak terintegrasi yaitu :

1. Aplikasi RKA-KL DIPA sebagai aplikasi perencanaan anggaran
2. Aplikasi SIMAK BMN sebagai aplikasi Aset Tetap

3. Aplikasi Persediaan
4. Aplikasi SAS sebagai Aplikasi Pembayaran
5. Aplikasi SILABI sebagai Aplikasi Pembukuan Bendahara
6. Aplikasi SAIBA sebagai Aplikasi Pelaporan Keuangan

Mulai dari perencanaan dan komitmen anggaran hingga pembayaran dan pelaporan, modul utama SAKTI menangani setiap langkah siklus manajemen keuangan negara. Modul-modul tersebut dirancang agar saling terintegrasi, sehingga meminimalkan redundansi data dan mempercepat proses pelaporan keuangan. (Ditjen Perbendaharaan, 2021).



**Gambar 1. 1 Perbandingan Aplikasi SAKTI dan Aplikasi sebelumnya**

*Sumber : <https://djpb.kemenkeu.go.id>*

Berdasarkan (Ditjen Perbendaharaan, 2021) dibandingkan dengan aplikasi-aplikasi sebelumnya, SAKTI menjadi sebuah aplikasi yang dapat mengkolaborasikan proses perencanaan, Tabel berikut menguraikan manfaat dari penerapan dan pelaporan keuangan negara:

**Tabel 1. 1 Matriks Keunggulan Aplikasi SAKTI**

Keunggulan	Manfaat
Single Database & Real-time	Data konsisten, akurat, langsung tersedia di semua level organisasi
<i>Single Entry Point</i>	Mengurangi duplikasi entri data, menghindari kesalahan manual

Keunggulan	Manfaat
Integrasi Antar-Modul & SPAN	Sinkronisasi otomatis antar modul dan dengan SPAN
Akses <i>Web &amp; User-Friendly</i>	Bisa diakses dari berbagai perangkat, tanpa instalasi
Keamanan Bertingkat	Enkripsi, OTP, ACL menjamin keabsahan transaksi
Efisiensi & Transparansi	Kerja lebih cepat, risiko kesalahan rendah, transparansi meningkat
Otomatisasi Laporan Keuangan	Laporan akuntansi selesai cepat dengan data <i>real-time</i>

Sumber : <https://djpb.kemenkeu.go.id>

KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) Bandar Lampung ialah unit eselon III di bawah Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Lampung yang diresmikan pada 3 Juni 2008. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, KPPN Bandar Lampung berperan penting dalam pencairan tagihan negara dan membawahi 225 Satker (satuan kerja) K/L (Kementerian/Lembaga). Dengan tujuan menggapai tata kelola yang unggul melalui layanan yang cepat, akurat, dan gratis (tanpa cela), pembentukannya merupakan bagian dari reformasi birokrasi keuangan negara.

Sebagai sistem yang bersifat mandatory, Satker di bawah lingkup KPPN Bandar Lampung wajib menggunakan SAKTI dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan anggaran APBN/Rupiah Murni. Implementasi ini mengubah prosedur lama yang berbasis aplikasi terpisah. Berdasarkan laporan KPPN tahun 2023, sebagian besar Satker telah mengadopsi SAKTI, meskipun tingkat efektivitas penggunaannya berbeda-beda, tergantung kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM. Sejalan dengan temuan Bartol & Liu (2002) dalam (Trenerry et al., 2021), adopsi teknologi baru sering menimbulkan perubahan disruptif pada organisasi, memaksa penataan ulang rutinitas, dan menimbulkan resistansi.

Implementasi sistem informasi juga tidak selalu berjalan sesuai rencana. Banyak proyek TI berakhir pada kegagalan sebagian atau total. (Sauer & Cuthbertson, 2003) menegaskan bahwa tingkat kegagalan proyek TI masih tinggi akibat lemahnya perencanaan, ruang lingkup yang berubah-ubah, minimnya dukungan manajemen puncak, serta keterbatasan sumber daya. Hambatan-hambatan tersebut dapat menurunkan efektivitas SAKTI dan memengaruhi

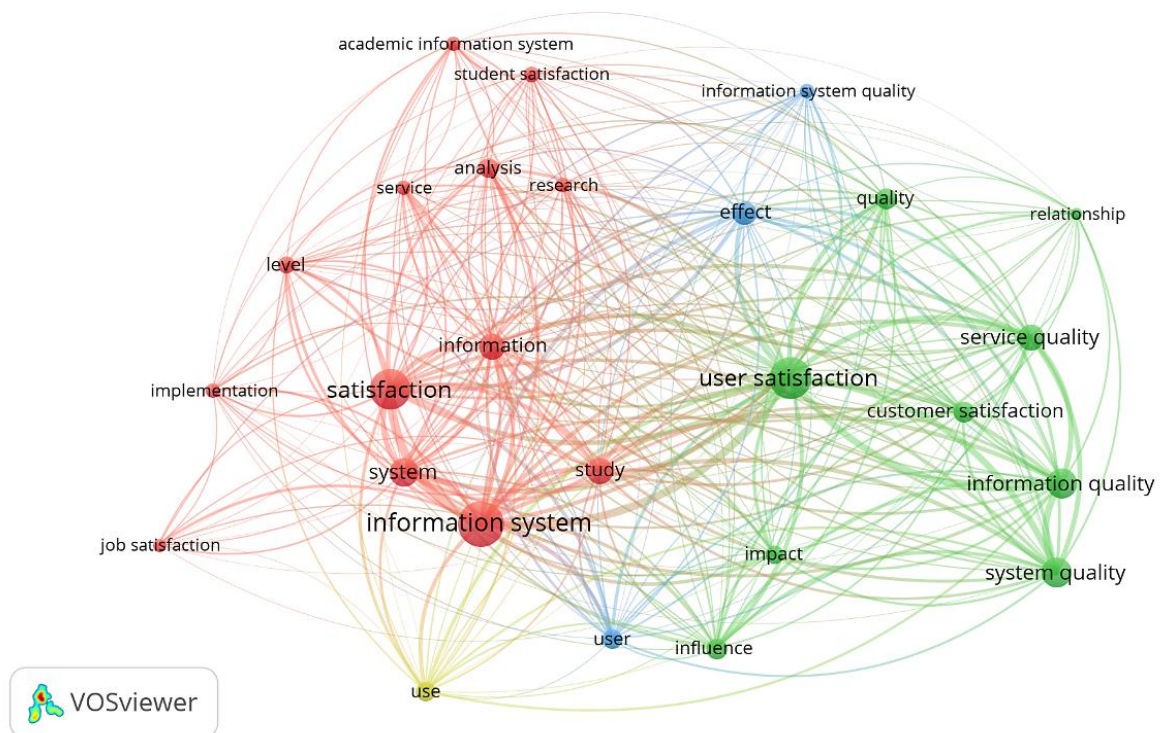
kepuasan pengguna. Dari sisi kualitas sistem, tantangan yang muncul meliputi kestabilan aplikasi, kecepatan proses, kemudahan navigasi, dan konsistensi performa. Menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem adalah faktor utama keberhasilan implementasi karena gangguan teknis akan mengurangi minat dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkannya.

Kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas informasi serta kualitas sistem yang diciptakan SAKTI. Sangat penting bagi instansi pemerintah untuk memiliki informasi yang dapat diandalkan, terkini, relevan, dan akurat agar dapat mengambil keputusan (Petter et al., 2008). Meskipun demikian, studi lain menunjukkan berbagai hasil. Kepuasan terpengaruh positif oleh kualitas layanan serta informasi, sementara kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan, menurut penelitian yang dilakukan di Kantor Perbendaharaan Negara (KPPN) Yogyakarta (Fathmaningrum & Intani, 2024). Di sisi lain, studi yang dilakukan di Riau mengungkapkan kepuasan secara nyata terpengaruh kualitas informasi, sistem, serta layanan (Rahayu et al., 2023). Penelitian di Bandar Lampung juga mencatat bahwa transisi dari RKAKL ke modul penganggaran SAKTI meningkatkan kecepatan dan efisiensi, tetapi masih terkendala hambatan teknis dan adaptasi pengguna yang memengaruhi kepuasan (Hamidah & Khairudin, 2024).

Temuan yang tidak konsisten tersebut menunjukkan bahwa implementasi SAKTI dipengaruhi oleh faktor-faktor kontekstual, termasuk kesiapan organisasi, dukungan regulasi, dan literasi digital pengguna. Meskipun SAKTI telah membawa efisiensi dalam pengelolaan APBN, keberhasilan implementasinya tetap ditentukan oleh kepuasan pengguna. Sistem yang bersifat wajib tidak otomatis menjamin kepuasan karena kualitas sistem, informasi, dan layanan masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Peningkatan akuntabilitas dan efisiensi tidak akan berarti banyak jika pengguna tidak senang dengan pengalaman tersebut.

Penulis selanjutnya melakukan tinjauan bibliometrik terhadap kemajuan terkini dalam penelitian sistem informasi, dengan fokus pada studi yang membahas model keberhasilan sistem informasi, untuk memperkuat kredibilitas studi ini. Untuk mengilustrasikan pola dan arah masa depan kemajuan penelitian dalam suatu subjek, analisis bibliometrik menggunakan indikator kuantitatif seperti jumlah publikasi, kutipan, dan relevansi kata kunci untuk menilai publikasi ilmiah. Gambar

1.2 menunjukkan temuan visualisasi jaringan, yang mengungkapkan bahwa terdapat banyak kluster utama dalam subjek penelitian sistem informasi. Sistem informasi, kepuasan pelanggan, dan peluncuran awal adalah fokus utama kluster pertama, yang berwarna merah tua. Pengelompokan kedua, yang diwakili oleh warna hijau, berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kualitas informasi, serta kualitas sistem. Efek, pengguna, dan dampak adalah topik yang dibahas oleh kluster ketiga, yang berwarna biru. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, juga kepuasan pemakai diidentifikasi selaku karakteristik penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi berdasarkan hasil ini.

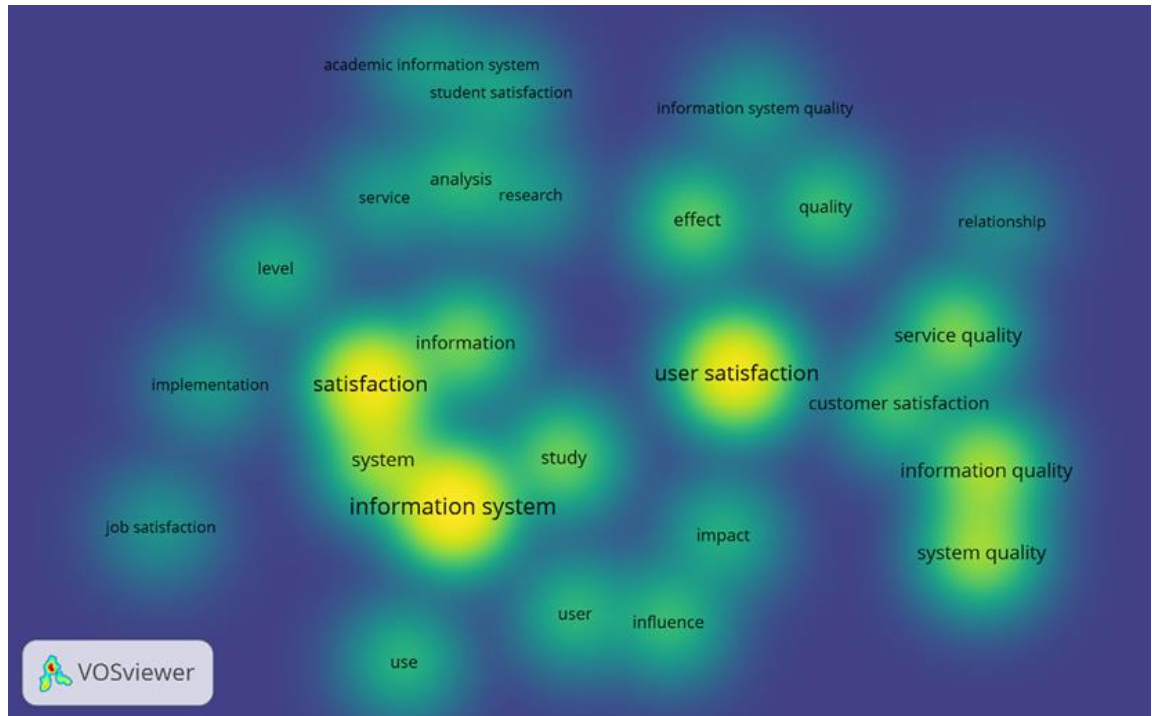


**Gambar 1. 2 Network Visualization**

*Sumber : Kajian Penulis (2026)*

Selain itu, kecenderungan penelitian telah berubah seiring waktu, seperti yang terlihat pada temuan visualisasi overlay pada Gambar 1.3. Warna biru mewakili tahap awal penelitian, ketika penekanannya adalah pada studi sistem dan aplikasinya. Beberapa tahun terakhir, yang ditunjukkan oleh perubahan dari hijau ke kuning, telah terjadi peningkatan studi yang dikhususkan untuk analisis, layanan, dan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa para akademisi sekarang





**Gambar 1. 4 Density Visualization**

*Sumber : Kajian Penulis (2026)*

Data bibliometrik ini menunjukkan pentingnya mempelajari kepuasan pengguna selama pengenalan sistem informasi, khususnya sistem yang dibutuhkan seperti aplikasi SAKTI. Berbeda dengan sistem bersifat sukarela, keberhasilan sistem bersifat wajib tidak hanya diukur dari tingkat penggunaan, melainkan lebih relevan diukur melalui tingkat kepuasan pengguna. Kualitas sistem, informasi, serta layanan akan memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan penerapan, karena pengguna tidak memiliki pilihan untuk menolak.

Dibutuhkan kajian dalam tentang aspek-aspek yang memberi pengaruh kepuasan pengguna serta manfaat bersih dari sistem wajib, terutama dalam hal implementasi SAKTI di unit kerja pemerintah. Hal ini didukung oleh hasil analisis bibliometrik dan fenomena lapangan implementasi aplikasi SAKTI. Dengan demikian, untuk memberikan kontribusi praktis terhadap peningkatan kualitas implementasi aplikasi SAKTI dan kontribusi empiris terhadap pembuatan model kesuksesan sistem informasi, studi ini diperlukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan penjelasan latar belakang, bisa dirumuskan beberapa permasalahan, yakni :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI?
7. Apakah Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan dalam memediasi hubungan antara Kualitas sistem terhadap Manfaat bersih aplikasi SAKTI?
8. Apakah Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan dalam memediasi hubungan antara Kualitas informasi terhadap Manfaat bersih aplikasi SAKTI?
9. Apakah Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan dalam memediasi hubungan antara Kualitas layanan terhadap Manfaat bersih aplikasi SAKTI?
10. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan uraian latar belakang permasalahan serta rumusan masalah, tujuan atas dilaksanakannya studi ini ialah :

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI.

3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI.
5. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI.
6. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI.
7. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan pengguna dalam memediasi hubungan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI .
8. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan pengguna dalam memediasi hubungan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI.
9. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan pengguna dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI.
10. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diyakini bahwa studi ini akan menghasilkan keuntungan-keuntungan berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat menambah kajian mengenai layanan publik khususnya di bidang manajemen sistem informasi pengelolaan keuangan negara.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi atas penggunaan dan pengembangan aplikasi SAKTI dalam menaikkan kualitas sistem, kualitas informasi, Kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengantisipasi harapan mereka sekaligus menghasilkan keuntungan di masa depan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Supaya pembahasan studi ini tidak keluar permasalahan pokok yang diteliti, batasan atas studi ini ialah:

1. Pembahasan studi ini sekedar terkait perspektif kepuasan pengguna atas implementasi aplikasi SAKTI pada Satker di Wilayah KPPN Bandar Lampung.
2. Objek studi ini terbatas dalam pemakai aplikasi SAKTI pada satuan kerja pada Wilayah KPPN Bandar Lampung.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Studi ini mengacu pada kumpulan karya sebelumnya berikut sebagai sumber:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Keterangan	
1	Nama Peneliti	Edy Nasrudin & Ari Kuncara Widagdo (2020)
	Judul Penelitian	Determinan Kepuasan Pengguna SAKTI dan Pengaruhnya Terhadap Individu dan Organisasi
	Metode dan objek Penelitian	Kuantitatif, Survei (282 responden)
	Hasil Penelitian	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisifasilitasi, kualitas informasi, kualitas sistem, dan sikap pengguna berpengaruh terhadap kepuasan; kepuasan berpengaruh pada dampak individu dan organisasi
	GAP Penelitian	Menggabungkan variabel eksternal (ekspektasi/ <i>attitude</i> ) sehingga mengaburkan fokus pada model DeLone-McLean asli. Variabel seperti <i>service quality, use, intention, dan net benefits</i> tidak eksplisit diuji.
2	Nama Peneliti	Syaifur Rahman, Sugeng Hartanto, Avisenna Harkat (2023)
	Judul Penelitian	Analisis Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang I
	Metode dan objek Penelitian	Kualitatif, pendekatan studi kasus. Wawancara dengan pegawai KPPN pengguna SAKTI ( <i>operator, validator, approver</i> ). Observasi langsung penerapan aplikasi. dokumentasi regulasi, pedoman teknis, dan data KPPN

	Hasil Penelitian	Implementasi SAKTI di KPPN Semarang I berjalan baik, sesuai regulasi PMK No.171/PMK.05/2021. Implementasi ini meningkatkan produktivitas, mempermudah penyelesaian pekerjaan, mempercepat pengambilan keputusan manajerial, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas.
	GAP Penelitian	Belum ada pengukuran kepuasan pengguna secara kuantitatif dengan model evaluasi sistem informasi
3	Nama Peneliti	Muhammad Hanif Ars Firdaus & Zaldy Adrianto (2024)
	Judul Penelitian	Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi SAKTI di Kanwil Kemenag Jabar (Model D&M)
	Metode dan objek Penelitian	Kuantitatif Survei (70 responden)
	Hasil Penelitian	<i>System quality &amp; information quality</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>user satisfaction</i> ; <i>service quality</i> positif tapi kurang signifikan; <i>user satisfaction</i> mempengaruhi <i>net benefits</i>
	GAP Penelitian	Sampel terbatas pada satu instansi; <i>service quality</i> hasil tidak konsisten. Belum eksplor variabel tambahan
4	Nama Peneliti	Miftahul Hadi dkk. (2024)
	Judul Penelitian	<i>Determinant Analysis of SAKTI Implementation (DeLone and McLean IS Success Model Approach)</i>
	Metode dan objek Penelitian	Kuantitatif Survei (244 responden dari 10 Kementerian/Lembaga)
	Hasil Penelitian	<i>System quality, information quality, dan service quality</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>user satisfaction</i> ; dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>net benefits</i>
	GAP Penelitian	Masih terbatas pada dimensi standar model (SQ/IQ/SerQ → US → NB), belum eksplor <i>intention to use, use, atau organizational impact</i> ; sampel terpusat di satker yang menjadi <i>pilot project</i> , belum mencakup skala nasional.
5	Nama Peneliti	Didik Prasetyo (2020)
	Judul Penelitian	Analisis Faktor-faktor yang Mengaruhi Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih atas Implementasi SAKTI di Ditjen Perbandaharaan DKI Jakarta

Metode dan objek Penelitian	Kuantitatif survei (74 responden)
Hasil Penelitian	<i>System quality &amp; struktur organisasi</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan. <i>Information quality, service quality,</i> dan pelatihan tidak berpengaruh. <i>Satisfaction</i> mempengaruhi <i>net benefits</i>
GAP Penelitian	Pelatihan dan kualitas layanan tidak berpengaruh—perlu eksplorasi alasan; sampel terbatas internal Ditjen Perbendaharaan DKI Jakarta

Sumber : *Kajian Penulis (2025)*

## 2.2 Sistem Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan negara sebagai entitas di dalam suatu wilayah yang menjalankan kekuasaan absolut dan sah serta tunduk pada ketaatan warganya. Cara pandang kedua adalah sebagai kelompok sosial yang memiliki hak untuk menentukan tujuan nasionalnya sendiri karena bersatu secara politik, memiliki kedaulatan, menempati wilayah tertentu, dan terstruktur di bawah lembaga pemerintahan yang efisien. Negara ialah sebuah organisasi, berada pada sebuah wilayah juga mempunyai kewenangan sah guna menjalankan kekuasaan pada semua golongan di dalamnya, serta menetapkan beragam tujuan kehidupan pada lingkup tersebut (Budiarjo, 2007)

Sejarah sistem pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dimulai sejak mas kolonial. Penyusunan APBN mengacu pada Indische Comptabiliteitswet (ICW) yang sudah diberlakukan sejak 1867. Sementara itu seiring dengan perkembangan jaman, tata kelola keuangan negara juga melangsungkan transformasi digital dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi yang canggih untuk memantau, mengelola, Pengelolaan keuangan negara menjadi lebih efektif, terbuka, dan akuntabel melalui pelaporan dan efisiensi. Menurut (Afrilia et al., 2024) dalam era Society 5.0, perubahan digital pada tata kelola pemerintahan memegang peran penting, dengan tujuan memanfaatkan teknologi mutakhir untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta keterlibatan yang lebih inklusif. Di Indonesia, pemerintah pusat maupun daerah telah merilis berbagai aplikasi berbasis teknologi. Meski demikian, hambatan masih muncul,

antara lain keterbatasan infrastruktur, penolakan dari sebagian pengguna, serta perbedaan kualitas dalam penerapannya. (Wirtz & Birkmeyer, 2015).

### **2.3 Keberhasilan Sistem Informasi**

Pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian organisasi dibantu oleh sistem informasi, yang merupakan kombinasi terstruktur dari orang, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi, sumber daya data, serta aturan dan prosedur (Laudon & Laudon, 2014).

Penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan berperan signifikan dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi publik (Indrajit, 2016). Di Pemerintah Daerah Bengkulu, misalnya, e-Government melalui portal layanan daring telah mampu meningkatkan keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban publik (Yamanda & Marianata, 2024). Pada level lokal lainnya, di kota Probolinggo menunjukkan bahwa adopsi TI mempercepat birokrasi dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, meskipun infrastruktur dan literasi digital masih menjadi kendala (Yunus et al., 2025). Perspektif yang lebih luas datang dari telaah literatur sistematis mengenai tata kelola TI dalam pemerintahan, yang menyimpulkan bahwa penerapan TI dan kecerdasan buatan (AI) mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan pemerintahan publik, dengan catatan pentingnya memperhatikan aspek keamanan data, privasi, serta dampak etis dan lingkungan (Wicaksono et al., 2023).

Sebuah organisasi memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi lainnya. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi harus disesuaikan dengan karakter masing-masing organisasi diantaranya, besar kecilnya organisasi, struktur organisasi, prosedur dan tata nilai serta tujuan organisasi itu sendiri. Sehingga keberhasilan penggunaan sebuah teknologi informasi dalam sebuah sistem informasi pada akhirnya dapat diukur dari capaian-capaian atas tujuan organisasi tersebut. Kesuksesan sistem informasi pada dasarnya merupakan kombinasi dari berbagai faktor yang melibatkan pengguna, teknologi, organisasi, dan dampak yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Menurut (Ives et al., 1983), kepuasan pengguna atas sistem informasi dapat diukur dan dipahami melalui beberapa aspek :

1. *User Information Satisfaction (UIS)* : Tingkat kepercayaan pemakai pada sistem informasi yang ada guna memenuhi keperluan informasi disebut kepuasan informasi pengguna (UIS).
2. Penggunaan dalam Pengambilan Keputusan : Idealnya, efektivitas sistem informasi akan dievaluasi berdasarkan tingkat penggunaannya dalam pengambilan keputusan dan manfaat produktivitas yang dihasilkan.
3. Pengukuran Kepuasan Pengguna : Instrumen yang mengukur UIS atau komponen UIS dibandingkan, dan satu instrumen dengan dasar empiris yang kuat dikenakan pemeriksaan psikometrik tambahan.
4. Survei Manajer Produksi : Hasil replikasi dan ekstensi pekerjaan sebelumnya dengan instrumen ini, berdasarkan survei dua tahap manajer produksi, disajikan.

Meskipun kompleksitas teknis tentu berperan, ada aspek multidimensional lain yang saling terkait yang pada akhirnya menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu sistem informasi. Paradigma DeLone dan McLean untuk Keberhasilan Sistem Informasi adalah salah satu paradigma populer tersebut. "Keberhasilan Sistem Informasi: Pencarian Variabel Dependen," sebuah artikel yang diterbitkan pada tahun 1992 di *Information Systems Research* oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, adalah yang pertama kali menjelaskan pendekatan ini.

Tujuan model ini adalah untuk memberikan beberapa pedoman umum tentang cara mengevaluasi sebuah sistem informasi. Sebuah model terintegrasi digagas DeLone serta McLean, menggabungkan beberapa penelitian sebelumnya. Model ini menguraikan enam aspek penting dari sistem informasi yang efektif: yang di dalamnya mencakup 6 (enam) dimensi utama :

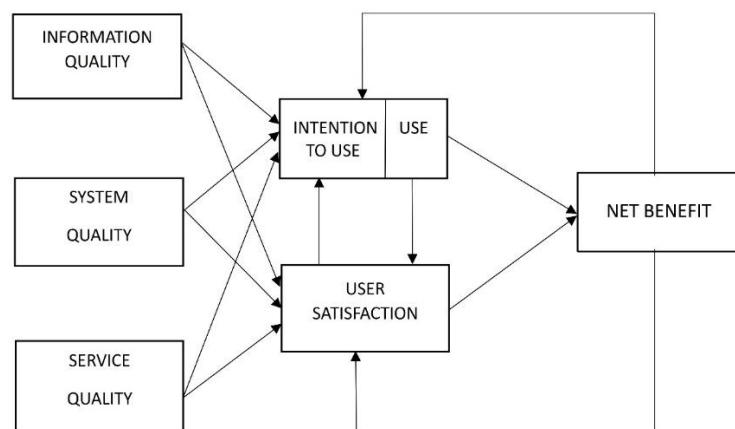
1. Kualitas Sistem, melingkupi Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Fleksibilitas, serta Reaktivitas.
2. Kualitas Data, yang mencakup kemampuan sistem guna menyajikan tepat waktu, data akurat, relevan, serta komprehensif.
3. "Penggunaan" mengacu pada jumlah dan jenis aktivitas sistem yang dilakukan oleh pengguna.

4. Kepuasan terhadap sistem informasi sebagaimana yang dirasakan oleh pengguna, juga dikenal sebagai kepuasan pengguna.
5. "Dampak Individu" mengacu pada bagaimana sistem memengaruhi kinerja individu.
6. Pengaruh sistem terhadap efisiensi dan produktivitas organisasi dikenal sebagai dampak organisasionalnya.

Makalah dalam *Journal of Management Information Systems* berjudul "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update" yang diterbitkan pada tahun 2003 oleh DeLone serta McLean memperbarui model ini. Perubahan ini dilakukan sebagai respons terhadap kritik dan perkembangan teknologi informasi, khususnya munculnya sistem berbasis internet dan e-commerce.

Pembaruan utama meliputi:

1. Penambahan *Service Quality* (Kualitas Layanan), dimensi ini melingkupi kualitas layanan sokongan teknis, kecepatan respons, serta kompetensi staf IT, yang menjadi penting di lingkungan teknologi modern.
2. Penggabungan *Individual Impact & Organizational Impact* menjadi *Net Benefits*, dimensi ini merepresentasikan manfaat bersih yang diperoleh individu, kelompok, atau organisasi dari penggunaan sistem. *Net Benefits* bisa bersifat positif maupun negatif.
3. Penyesuaian hubungan antar variabel *Use* dan *User Satisfaction* saling memengaruhi (dua arah), dan keduanya memengaruhi *Net Benefits*.



**Gambar 2.1 DeLone & McLean Updated Information Systems Success Model (2003)**

Sumber : (DeLone & McLean, 2003)

## 2.4 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut (DeLone & McLean, 2003) Istilah "kualitas sistem" dipakai guna menggambarkan fitur-fitur dari suatu sistem informasi, dalam contoh ini SAKTI, yang menentukan apakah pengguna memiliki pengalaman "baik" atau "buruk" dengan sistem tersebut. Ada beberapa komponen yang membentuk kualitas sistem, seperti:

1. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) yakni tentang seberapa mudah sebuah sistem bisa digunakan serta dimengerti tanpa memerlukan pelatihan yang intensif atau kemampuan teknis yang tinggi.
2. Fungsionalitas (*Functionality*)  
Merujuk pada kelengkapan fitur dan kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan proses bisnis. Fungsionalitas yang baik berarti sistem bisa menyajikan seluruh fungsi yang dibutuhkan pemakai guna menggapai tujuan kerjanya.
3. Keandalan (*Reliability*)  
Mengacu pada kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten tanpa kegagalan, termasuk kestabilan performa dan minimnya *downtime*.
4. Kualitas Data (*Data Quality*)  
Berkaitan dengan akurasi, konsistensi, dan kebersihan data yang dihasilkan sistem. Data yang berkualitas tinggi menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat.
5. Portabilitas (*Portability*)  
Kemampuan sistem untuk dijalankan di berbagai platform atau lingkungan teknis tanpa memerlukan modifikasi besar.
6. Integrasi (*Integration*)  
Menggambarkan sejauh mana sistem dapat terhubung dan bertukar data dengan sistem lain, baik internal maupun eksternal, secara lancar dan otomatis.
7. Keamanan (*Security*)  
Tingkat perlindungan sistem terhadap akses, penggunaan, gangguan atau modifikasi yang tidak sah.

Berikut tabel ringkas yang memetakan setiap aspek kualitas sistem informasi (*system quality*) menurut DeLone & McLean IS *Success Model* beserta indikator pengukurannya :

**Tabel 2. 2 Aspek dan Pengukuran Kualitas Sistem Informasi**

No	Aspek Kualitas Sistem	Deskripsi	Contoh Indikator Pengukuran
1	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	Betapa mudahnya sistem ini untuk dipelajari dan dioperasikan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari sistem</li> <li>2. Tingkat kesalahan pengguna</li> <li>3. Persepsi kemudahan navigasi antarmuka</li> </ol>
2	Fungsionalitas ( <i>Functionality</i> )	Kelengkapan dan kesesuaian fitur sistem dengan kebutuhan proses bisnis.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah fitur yang relevan digunakan</li> <li>2. Kesesuaian fungsi dengan kebutuhan kerja</li> <li>3. Ketersediaan fungsi khusus sesuai permintaan</li> </ol>
3	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Konsistensi kinerja sistem tanpa gangguan atau kesalahan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Frekuensi terjadinya error</li> <li>2. Waktu downtime sistem</li> <li>3. Konsistensi hasil output</li> </ol>
4	Fleksibilitas ( <i>Flexibility</i> )	Kapabilitas sistem untuk beradaptasi dengan perubahan keperluan juga skala operasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan modifikasi alur kerja</li> <li>2. Kemampuan menambah kapasitas data</li> <li>3. Dukungan terhadap perubahan regulasi/proses</li> </ol>
5	Kualitas Data ( <i>Data Quality</i> )	Akurasi, konsistensi, dan kelengkapan data yang dihasilkan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat akurasi data</li> <li>2. Persentase data yang lengkap</li> <li>3. Konsistensi format data antar modul</li> </ol>
6	Portabilitas ( <i>Portability</i> )	Kemampuan sistem dijalankan di berbagai platform/lingkungan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan multi-platform (Windows, Linux, mobile)</li> <li>2. Kemudahan migrasi data-Kinerja sistem di berbagai perangkat</li> </ol>

No	Aspek Kualitas Sistem	Deskripsi	Contoh Indikator Pengukuran
7	Integrasi ( <i>Integration</i> )	Kapabilitas sistem guna berkomunikasi data bersama sistem lain.	1. Jumlah sistem yang terintegrasi 2. Kecepatan sinkronisasi data 3. Tingkat otomatisasi pertukaran data
8	Keamanan ( <i>Security</i> )	Tingkat perlindungan sistem terhadap akses, penggunaan, gangguan atau modifikasi yang tidak sah.	1. Proteksi kata sandi / akses 2. Keamanan data pengguna

Sumber : DeLone & McLean (2003)

### 2.5 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi menurut (Jogiyanto, 2007) bisa didefinisikan selaku mutu atas output atau luaran atas sistem tersebut yang seharusnya memenuhi tiga hal, yaitu:

1. Terverifikasi: Data tidak hanya harus bebas dari prasangka atau pernyataan yang menyesatkan, tetapi juga bebas dari kesalahan. Kebenaran informasi hanya dapat dijamin oleh data yang memenuhi standar akurasi tertentu.
2. Informasi mesti diterima dengan tepat waktu juga tidak mengalami keterlambatan, sebab informasi yang datang melewati waktu yang semestinya bisa kehilangan nilai kegunaannya, mengingat informasi ini dimanfaatkan pada tahapan penetapan putusan.
3. Data yang diberikan bermanfaat karena relevan dengan kebutuhan orang-orang yang akan menggunakannya. Data bersifat relatif pada tingkat yang berbeda-beda tergantung pada pengetahuan pengguna.

Efisiensi penggunaan suatu sistem informasi amat terpengaruhi kualitas informasi yang terkandung di dalamnya (Seddon & Yen Kiew, 1996) Informasi yang berkualitas memiliki karakteristik seperti akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan diakses. Kepercayaan pengguna terhadap sistem, tingkat adopsi, dan efektivitas organisasi secara keseluruhan semuanya terpengaruh secara negatif oleh data berkualitas rendah. Dalam konteks teknologi modern, keterpaduan antara kualitas data, infrastruktur sistem, dan budaya organisasi yang

berorientasi pada data menjadi elemen penting yang memastikan informasi yang dihasilkan sistem memiliki nilai strategis (Touil & Jabraoui, 2023). Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kualitas informasi harus menjadi prioritas dalam manajemen sistem informasi agar dapat mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan berkelanjutan.

## 2.6 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Berlandaskan (Parasuraman et al., 2008) Seberapa besar perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan seberapa baik kinerja layanan sebenarnya, itulah yang mendefinisikan kualitas layanan, atau SERVQUAL. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas jasa berpusat pada selisih antara harapan pelanggan dan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Dimensi pengukuran SERVQUAL mencakup hal-hal berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) : Segala hal, mulai dari bangunan itu sendiri hingga teknologi yang digunakan untuk komunikasi dan penampilan karyawan, termasuk dalam kategori ini.
2. Keandalan (*Reliability*) : Kapabilitas guna menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan andal juga cepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Kemampuan juga kesediaan pekerja menyokong konsumen juga menyalurkan layanan secara pesat.
4. Jaminan/Keyakinan (*Assurance*) : Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai menimbulkan rasa percaya dan keyakinan.
5. Empati (*Empathy*) : Perhatian personal juga kepedulian yang disalurkan penyedia layanan pada pengguna.

Tingkat kepuasan pengguna dan keberhasilan penerapan teknologi di berbagai industri dipengaruhi oleh kualitas layanan dalam suatu sistem informasi. Kualitas layanan mengukur seberapa baik fungsi IS memenuhi harapan pengguna terkait layanan, dukungan, dan responsivitas.(Pitt, Watson, and Kavan 1995). Dalam konteks manajemen sistem informasi, kualitas layanan mencakup aspek kecepatan respon, keandalan dukungan teknis, kemudahan akses, dan keandalan sistem dalam memenuhi tuntutan pengguna (Sari et al., 2023). Studi (Sari et al., 2023), mengungkapkan Kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif nyata oleh kualitas

layanan, kualitas informasi, serta sistem, menurut penelitian yang dilakukan dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit "X" di Kota Palopo.

Dalam konteks SAKTI, kualitas layanan berkaitan dengan respon, dukungan teknis, layanan purna jual dan bantuan yang disediakan oleh Tim Penyedia Sistem untuk membantu menyelesaikan dan mengakomodir permasalahan dan kesulitan satuan kerja terkait implementasi sistem. Layanan dan bantuan terkait permasalahan pada SAKTI diwujudkan dalam helpdesk terintegrasi dari Ditjen Perbendaharaan yaitu layanan helpdesk HAI!-DJPB serta layanan dari tim teknis KPPN Bandar Lampung.

## **2.7 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Didefinisikan sebagai opini atau penilaian pengguna atas pengalaman mereka yang mencerminkan sejauh mana sistem informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Terkait dengan penggunaan aplikasi SAKTI beberapa poin penting terkait interpretasi "Information System Satisfactoriness" menurut (Goodhue, 1986) antara lain:

1. Kepuasan user SAKTI atas kualitas sistem yaitu keefektifan dan kualitas teknis dari sistem SAKTI tersebut dalam menjalankan tugas pengelolaan keuangan negara.
2. Ketersediaan Informasi yang Tepat pada aplikasi SAKTI yang relevan dan akurat.
3. Kemudahan Penggunaan aplikasi SAKTI dengan antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami.
4. Dukungan dan Respons Sistem dari Kemenkeu helpdesk berupa HAI! - DJPB yang merespons cepat terhadap kebutuhan pengguna.

## **2.8 Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**

Menurut kerangka kerja DeLone serta McLean tentang kesuksesan sistem informasi, sejauh mana penggunaan sistem informasi memberikan kontribusi terhadap keberhasilan yang diperoleh individu, kelompok maupun organisasi disebut dengan manfaat bersih (*net benefit*).

Dalam konteks kerangka kerja DeLone dan McLean, beberapa aspek yang dapat dikenali yang menunjukkan pengaruh penggunaan sistem informasi, seperti:

1. Peningkatan Kinerja: Jika sistem digunakan secara efektif dan luas, sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja di semua tingkatan organisasi. Penggunaan sistem yang tepat dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan akurasi dalam melaksanakan tugas atau proses bisnis.
2. Adopsi dan Akseptabilitas Pengguna: Penggunaan sistem yang berhasil diadopsi dan diterima oleh pengguna merupakan indikator keberhasilan sistem. Semakin tinggi tingkat adopsi sistem oleh pengguna, semakin besar dampaknya terhadap proses kerja dan keberhasilan organisasi.
3. Peningkatan Kualitas Keputusan: Penetapan putusan kian optimal juga kian pesat dimungkinkan ketika sistem digunakan secara efektif karena sistem tersebut meningkatkan akses ke informasi yang benar dan relevan.
4. Peningkatan Kepuasan Pengguna: Penggunaan sistem yang memuaskan bisa menaikkan kepuasan pengguna. Gilirannya bisa pada keberhasilan sistem dan membantu mempertahankan penggunaan sistem secara berkelanjutan.
5. Dampak Organisasi: Penggunaan sistem yang berhasil juga dapat memiliki dampak yang signifikan pada organisasi secara keseluruhan. Hal ini termasuk dalam hal efisiensi operasional, perubahan proses kerja, perubahan budaya organisasi, dan keberhasilan strategi bisnis yang diimplementasikan oleh organisasi.

Salah satu dimensi utama untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi, menurut model yang dibuat DeLone dan McLean (1992, 2003), adalah variabel Penggunaan atau Niat untuk Menggunakan. Namun, sejumlah penelitian selanjutnya menekankan bahwa relevansi variabel ini sangat bergantung pada konteks penggunaan sistem. (Seddon & Yen Kiew, 1996) berargumen bahwa system use lebih tepat dipandang sebagai perilaku yang mendahului timbulnya dampak, bukan sebagai penyebab dari manfaat itu sendiri, sehingga penggunaannya sebagai ukuran kesuksesan sistem perlu dipertimbangkan secara hati-hati.

Semua pengguna wajib menggunakan aplikasi ini sebagai bagian dari kinerja kerja mereka dalam penelitian ini, yang berlangsung dalam konteks sistem informasi yang diamanatkan. Dalam kondisi demikian, variasi dalam intention to

use tidak lagi bermakna karena penggunaan sistem bukanlah pilihan sukarela, melainkan kewajiban. DeLone dan McLean (2003) sendiri menekankan bahwa pemilihan dimensi keberhasilan harus disesuaikan dengan konteks empiris yang diteliti, dan tidak semua dimensi perlu selalu digunakan secara seragam.

Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih adalah faktor-faktor yang diteliti dalam studi ini, bukan Penggunaan/Niat untuk Menggunakan. Saran-saran yang diberikan konsisten dengan strategi ini (Seddon & Yen Kiew, 1996), kajian ini menegaskan, pada hal sistem informasi yang dibutuhkan, efektivitasnya paling baik diukur dari manfaat dan kepuasan pengguna, bukan dari ukuran intensitas penggunaan atau niat yang tidak bermakna. Mengingat keadaan seputar peluncuran aplikasi SAKTI, yang diwajibkan oleh Kementerian Keuangan, model keberhasilan sistem informasi dalam studi ini telah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan.

## 2.9 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam DeLone dan Mc Lean IS Succes Model, kualitas sistem yang melingkupi faktor teknis, misalnya kepraktisan pemakaian, kualitas data, integrasi, keandalan serta fungsionalitas ialah satu di antara aspek kunci yang menyalurkan pengaruh pada keberhasilan berjalannya suatu sistem informasi yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pemakainya.

Studi yang dilakukan oleh (Kendle & Chipangura, 2024) menunjukkan bahwa sistem yang stabil saat dipergunakan dan memiliki *user interface* yang mudah untuk dimengerti pengguna memiliki pengalaman yang menyenangkan atas sistem itu. Selaras studi terdahulu (Viswanath & Davis, 2000) mengungkapkan kemudahan penggunaan adalah sebuah sistem yang dapat dipergunakan tanpa usaha yang berlebihan sehingga meningkatkan kepuasan dalam mengadopsi sistem informasi. Aspek lainnya adalah bagaimana sebuah sistem informasi handal dalam arti tidak terjadi *error* atau *bug* dan mudah diakses sehingga meminimalisir kesalahan kritis (Petter et al., 2008). Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Retnowardhani, 2024) atas sebuah sistem bernama *IT Helpdesk Ticketing System* menemukan bahwa sebuah sistem yang berkualitas ditandai dengan tingginya nilai faedah yang dialami pemakai sistem tersebut.

## 2.10 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Model kinerja sistem data (DeLone & McLean, 2003) Aspek penting dari kualitas informasi adalah penekanan yang diberikan pada kelengkapan, kebenaran, ketepatan, dan relevansi keluaran sistem. Kemampuan pengguna untuk membuat penilaian yang tepat, efisiensi kinerja, dan kepercayaan pada sistem dapat ditingkatkan dengan informasi berkualitas tinggi.

Pertama, pada penelitian ini (Nelson et al., 2005) membahas tentang akurasi data pada *warehouse company* yang sangat dibutuhkan dalam proses bisnis perusahaan. Data yang salah atau tidak konsisten akan menurunkan kredibilitas sistem dan menimbulkan ketidakpuasan. Kedua, seberapa baik data yang diberikan memenuhi kebutuhan pengguna merupakan indikator yang jelas tentang seberapa relevan data tersebut. Pengguna dapat membuat penilaian yang lebih baik dengan informasi yang relevan, sedangkan mereka kurang puas dengan informasi yang tidak relevan karena hal itu memengaruhi tingkat kepuasan mereka. (Petter et al., 2008) menegaskan bahwa relevansi informasi adalah variabel kunci yang secara konsisten terbukti memengaruhi kepuasan pengguna di berbagai penelitian sistem informasi. Ketiga, ketepatan waktu informasi sangat penting dalam konteks pengambilan keputusan yang cepat. Informasi yang disediakan tepat waktu memungkinkan pengguna merespons situasi secara efektif. Sebaliknya, keterlambatan informasi dapat mengurangi nilai guna dan menimbulkan ketidakpuasan. (Wixom & Todd, 2005) menunjukkan bahwa persepsi ketepatan waktu informasi berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna karena memengaruhi kecepatan dan kualitas keputusan yang diambil.

## 2.11 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Melalui kajian (Petter et al., 2008) Ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kualitas layanan, terutama dalam hal penggunaan sistem yang diwajibkan (*mandatory*). Dukungan layanan yang efektif berperan sebagai faktor penyeimbang ketika pengguna mengalami hambatan teknis, sehingga kepuasan mereka terhadap sistem tetap terjaga. (Pitt et al., 1995) Mereka mengadaptasi paradigma SERVQUAL dari industri jasa untuk membangun konsep kualitas layanan dalam sistem informasi. Penelitian mereka menunjukkan bahwa

faktor-faktor seperti daya tanggap, empati, kepastian, dan keandalan memiliki dampak besar pada bagaimana pengguna mempersepsikan kinerja sistem dan seberapa puas mereka terhadapnya.

Selain itu, (Urbach & Müller, 2012) dalam (Dwivedi et al., 2012) Ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki peran utama dalam memperkuat korelasi kualitas sistem, kualitas informasi, serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Helpdesk, hotline, serta pelatihan adalah beberapa cara yang dapat digunakan penyedia sistem informasi untuk membantu pelanggan mereka secara efektif. Ketika pengguna mengalami masalah dengan sistem yang mereka gunakan, masalah tersebut dapat segera diselesaikan, dan pelanggan merasa puas.

## **2.12 Pengaruh Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih**

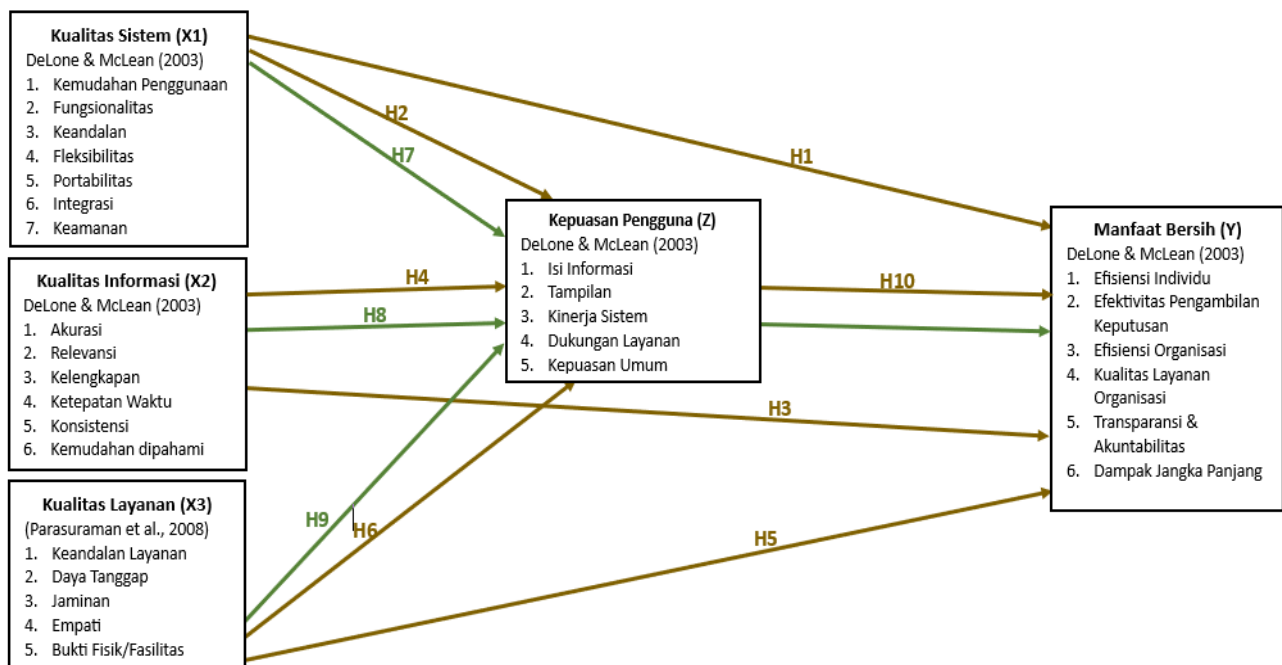
Dalam DeLone & McLean IS Success Model, kepuasan pengguna merupakan mediator penting yang menghubungkan kualitas sistem informasi dengan net benefit, baik pada level individu maupun organisasi (DeLone & McLean, 2003). Kepuasan pengguna merefleksikan evaluasi kognitif serta emosional pada pengalaman penggunaan sistem, yang pada gilirannya menyalurkan dampak terhadap kenaikan kinerja pegawai serta penggapaian sasaran organisasi.

Menurut (Seddon, 1997), kepuasan pengguna besar, memperlihatkan sistem sudah memenuhi keperluan pengguna, sehingga mendorong pemanfaatan sistem secara berkelanjutan dan meningkatkan produktivitas kerja. Bila pemakai sistem tidak puas, mereka tidak akan menggunakannya, dan bisnis tidak akan mendapatkan manfaat apa pun dari upaya TI-nya.

(Petter et al., 2008) Peningkatan efisiensi operasional, penetapan putusan kian optimal, dan kualitas layanan yang lebih tinggi termasuk di antara keuntungan bersih yang dapat dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, menurut sebuah meta-analisis. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak dapat memaksimalkan keuntungan teknologi informasi kecuali jika pengguna merasa puas. (Wixom & Todd, 2005) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna berperan penting dalam membentuk *behavioral intention* untuk terus menggunakan sistem. Niat dan penggunaan berkelanjutan inilah yang akhirnya memberikan dampak nyata berupa peningkatan kinerja pegawai dan keuntungan kompetitif organisasi.

## 2.13 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir menurut (Sugiyono, 2020) adalah model konseptual yang menggambarkan alur pemikiran yang didasari oleh teori, konsep, serta temuan penelitian sebelumnya, dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam sebuah penelitian secara logis dan rasional. Tingkat kepuasan pengguna dan jumlah uang yang mereka hasilkan dari penggunaan aplikasi SAKTI dipengaruhi oleh seberapa baik sistem, informasi, dan layanan aplikasi tersebut berfungsi. Bisa ditinjau dalam Gambar 2.2, menggambarkan kerangka konseptualnya.



**Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pikir**

*Sumber : Kajian Penulis (2025)*

## 2.14 Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020) Solusi sementara untuk suatu masalah penelitian adalah hipotesis. Kita perlu menguji respons ini untuk melihat apakah ia valid, oleh karena itu, ini hanya bersifat sementara. Hipotesis penelitian ini dapat dinyatakan dengan cara berikut, menggunakan kerangka konseptual:

- Ho<sub>1</sub> Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih.
- Ha<sub>1</sub> Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih.
- Ho<sub>2</sub> Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
- Ha<sub>2</sub> Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
- Ho<sub>3</sub> Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih.
- Ha<sub>3</sub> Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih.
- Ho<sub>4</sub> Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
- Ha<sub>4</sub> Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
- Ho<sub>5</sub> Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih.
- Ha<sub>5</sub> Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap manfaat bersih.
- Ho<sub>6</sub> Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
- Ha<sub>6</sub> Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
- Ho<sub>7</sub> Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna..
- Ha<sub>7</sub> Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
- Ho<sub>8</sub> Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
- Ha<sub>8</sub> Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

- Ho<sub>9</sub> Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
- Ha<sub>9</sub> Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
- Ho<sub>10</sub> Kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.
- Ha<sub>10</sub> Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Paradigma Penelitian**

Pada studi ini, penulis menggunakan paradigma penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2020), Dengan membatasi perhatian mereka pada sejumlah kecil variabel, para peneliti dapat menguji hipotesis bahwa suatu gejala bisa diklasifikasikan juga bahwa terdapat korelasi sebab-akibat (hubungan sebab dan akibat) antara gejala-gejala tersebut dalam penelitian kuantitatif/positivistik. Sementara itu (Creswell & Creswell, 2018) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif melibatkan pengamatan hubungan antar variabel sebagai cara untuk mengevaluasi ide-ide objektif. Langkah selanjutnya adalah mengukur variabel-variabel ini, seringkali menggunakan alat, sehingga proses statistik dapat diterapkan pada data numerik.

Studi ini menggunakan metode penelitian deskriptif. (Sukmadinata, 2017) Makalah ini memberikan gambaran umum tentang penelitian deskriptif sebagai metode untuk mempelajari dunia di sekitar kita. Bentuk studi ini dapat berfokus pada segala hal mulai dari kejadian alam atau buatan manusia hingga aktivitas, sifat, perubahan, korelasi, kesamaan, dan kontras. Tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang gejala atau penyakit yang muncul serta analisis dan interpretasi yang dapat diandalkan berdasarkan metodologi yang disebutkan sebelumnya.

Maka sebab itu, studi ini mempunyai tujuan guna mengkuantifikasi dan mengklarifikasi tanda-tanda sebab-akibat dalam hubungan antara tiga variabel kualitas aplikasi SAKTI—kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), serta kualitas layanan (X3)—dan manfaat bersih (Y), dicapai oleh aplikasi di unit kerja KPPN Bandar Lampung yang diukur dengan kepuasan pengguna (Z).

## 3.2 Fokus dan Lokus Penelitian

### 3.2.1 Fokus Penelitian

Unit Kerja (K/L) Kementerian/Lembaga di wilayah Kantor Perbendaharaan Negara (KPPN) Bandar Lampung yang menggunakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI), dan studi ini mempunyai tujuan guna menganalisis tingkat kesuksesan implementasinya.

### 3.2.2 Lokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah KPPN Bandar Lampung, tepatnya di Unit Kerja (K/L) Kementerian/Lembaga.

## 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Partisipan dalam penelitian ini ialah pekerja instansi pengguna SAKTI yang ada pada wilayah KPPN Kantor Perbendaharaan Negara Bandar Lampung. Jumlah akhir partisipan adalah 225 unit K/L dari Kementerian dan instansi lainnya.

Strategi pengambilan sampel proporsional diadopsi dalam penelitian ini. Peneliti memilih 113 responden, atau hampir 50% dari keseluruhan populasi, dari 225 responden. Waktu, upaya, dan biaya menjadi faktor dalam menentukan ukuran sampel ini. Selain itu, menurut Arikunto (2010), ukuran sampel berkisar antara 10% hingga 50% dari populasi dapat digunakan ketika ukuran populasi lebih dari 100.

Para peneliti menggunakan pengambilan sampel bertujuan ketika mereka mencari partisipan yang ciri-cirinya paling relevan dengan tujuan penelitian mereka. Perkiraan terbaik peneliti tentang responden mana yang paling menunjukkan populasi target adalah inti dari metode ini (Turner, 2020):

1. Merupakan *user* aktif yang memiliki akun di aplikasi SAKTI
2. Merupakan *user* aplikasi SAKTI dengan kewenangan *operator/validator/approver*.

## 3.4 Metode Pengumpulan Data dan Informasi

Penulis menggunakan kuesioner dengan responden yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengumpulkan data dan informasi untuk penelitian. Strategi ini memastikan bahwa sampel tersebut mewakili demografi yang diteliti. Survei dibuat

menggunakan Google Form, dan anggota SAKTI diundang untuk mengisinya secara online dengan menerima email atau ditambahkan ke grup WhatsApp.

Selain melakukan penelitian, penulis mengumpulkan materi yang relevan dan meninjau literatur yang relevan.

### 3.5 Skala Pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2020) Bagaimana perasaan individu tentang isu-isu sosial tertentu dapat diukur dengan menggunakan survei yang menggunakan skala Likert. Setelah peneliti mengidentifikasi dengan jelas fenomena sosial yang ingin mereka pelajari, mereka akan meminta peserta guna mengukur seberapa besar tidak setuju ataupun setuju pada pernyataan tertentu. Tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SAKTI diukur pada studi ini memakai skala Likert.

Guna mengurangi dampak kecenderungan sentral dan agar responden memilih arah, peneliti menggunakan skala Likert yang dimodifikasi yang menghilangkan pilihan netral atau tidak yakin di tengah (Robie et al., 2022). Hal ini dilakukan agar responden secara spesifik dapat menilai tingkat persepsi dan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi SAKTI dan menghindari dari jawaban-jawaban ragu-ragu sehingga peneliti dapat lebih fokus pada kecenderungan pendapat responden. Interval skala yang digunakan menjadi:

**Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Angket**

Kategori	Skor
Tinggi	3
Sedang	2
Rendah	1

*Sumber : Kajian Penulis (2025)*

Sugiyono menekankan bahwa skala ini cocok digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan, serta memudahkan peneliti melakukan kuantifikasi data yang bersifat kualitatif seperti persepsi dan sikap.

### 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Berdasarkan pemikiran (Hayes, 2022) "Pengantar Mediasi, Moderasi, dan Analisis Proses Bersyarat," Edisi Ketiga menyatakan bahwa tujuan utama penelitian kuantitatif adalah menggunakan model proses kausal untuk menjelaskan interaksi antar variabel. Komponen atau ide yang diasumsikan memiliki pengaruh pada variabel lain disebut variabel independen dalam konteks ini. Sebagai penyebab atau penentu, variabel ini mendorong fenomena yang diteliti untuk berubah. X1, Kualitas Sistem, X2, dan X3, Kualitas Informasi, serta Kualitas Layanan, adalah variabel independen pada studi ini. Sebaliknya, karena variabel dependen ialah variabel yang terpengaruhi variabel independen, nilainya mewakili hasil dari perubahan variabel independen. Oleh karena itu, dalam model hubungan kausal khusus ini, Manfaat Bersih (Y) berfungsi sebagai variabel dependen yang menunjukkan dampaknya.

Variabel mediasi juga memberikan konteks untuk korelasi variabel dependen dengan independen dengan berfungsi sebagai perantara. (Hayes, 2022) menekankan bahwa korelasi variabel terikat dengan bebas kerap tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui proses psikologis, sosial, atau perilaku tertentu yang diwakili oleh variabel mediasi yang dalam hal ini adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Z). Untuk lebih memahami dampak variabel, analisis mediasi menggambarkan hubungan melalui dua jalur dasar: efek langsung dan efek tidak langsung. Untuk menguji dan mengevaluasi hubungan sebab-akibat yang dihipotesiskan secara eksperimental, penelitian ini akan mendefinisikan dan mengukur setiap variabel sesuai dengan tujuan konseptualnya dalam model studi.

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skala Pengukuran		
Kualitas Sistem (System Quality) (X1)	Seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi untuk dapat	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	Kemudahan saya dalam mempelajari cara menggunakan sistem ini tanpa bantuan teknis yang intensif	1	2	3
		Fungsionalitas ( <i>Functionality</i> )	Tingkat relevansi fitur-fitur sistem dengan tugas yang saya kerjakan.	1	2	3

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skala Pengukuran		
	menyediakan kebutuhan pengguna	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Ketersediaan dan aksesibilitas sistem setiap saat tanpa gangguan/error.	1	2	3
		Fleksibilitas ( <i>Flexibility</i> )	Kemampuan sistem mengikuti perubahan kebijakan/regulasi dengan cepat.	1	2	3
		Portabilitas ( <i>Portability</i> )	Tingkat kemudahan sistem diakses dari berbagai perangkat (PC, laptop, smartphone).	1	2	3
		Integrasi ( <i>Integration</i> )	Otomatisasi pertukaran data dan sinkronisasi antar modul.	1	2	3
		Keamanan Sistem ( <i>Security</i> )	Proteksi kata sandi/hak akses dan Keamanan data pengguna	1	2	3
Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	Kualitas atas output atau luaran atas sistem	Akurasi ( <i>Accuracy</i> )	Akurasi dan kepercayaan saya terhadap data yang dihasilkan aplikasi SAKTI untuk mendukung pekerjaan.	1	2	3
		Relevansi ( <i>Relevance</i> )	Kesesuaian data dengan konteks tugas saya sehari-hari.	1	2	3
		Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )	Kecukupan informasi yang tersedia dalam aplikasi SAKTI untuk mendukung pekerjaan saya.	1	2	3
		Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	Ketepatan waktu ketersediaan informasi dari aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Konsistensi ( <i>Consistency</i> )	Konsistensi informasi dalam berbagai modul aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Kemudahan Dipahami ( <i>Understandability/Format</i> )	Kemudahan format laporan dalam aplikasi SAKTI untuk pengambilan keputusan.	1	2	3
Kualitas Layanan (Service Quality) (X3)	Respon, dukungan teknis, layanan purna jual dan bantuan yang disediakan oleh Penyedia Sistem untuk membantu menyelesaikan permasalahan dan kesulitan pengguna atas implementasi sistem	Keandalan Layanan ( <i>Reliability of service</i> )	Keandalan layanan bantuan teknis SAKTI dari KPPN dan HAI DJPb.	1	2	3
		Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan respon tim pendukung SAKTI dari KPPN dan HAI DJPb.	1	2	3
		Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Keyakinan saya terhadap Keandalan Layanan kompetensi dan solusi tim pendukung aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Empati ( <i>Empathy</i> )	Perhatian yang saya terima saat menyampaikan kendala penggunaan aplikasi.	1	2	3

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skala Pengukuran		
		Tangibles (Bukti Fisik/Fasilitas)	Ketersediaan sarana dan infrastruktur pendukung (helpdesk, manual, portal).	1	2	3
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Z)	Persepsi pengguna atas sejauh mana suatu sistem informasi dianggap memadai oleh penggunanya dalam mendukung kebutuhan pekerjaan, pengambilan keputusan, serta pencapaian tujuan organisasi.	Isi Informasi	Kepuasan saya terhadap akurasi informasi dari aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Tampilan/Interface	Kepuasan saya terhadap menu dan fitur aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Kinerja Sistem	Kepuasan saya terhadap kecepatan dan ketepatan aplikasi SAKTI dalam memproses data.	1	2	3
		Dukungan Layanan	Kepuasan saya terhadap dukungan teknis (helpdesk/pelatihan).	1	2	3
		Kepuasan Umum	Kepuasan saya secara keseluruhan dalam menggunakan aplikasi SAKTI.	1	2	3
Manfaat Bersih (Net Benefit) (Y)	Dampak yang akan diperoleh organisasi maupun individu dari penggunaan sistem informasi.	Efisiensi Individu	Peningkatan produktivitas kerja saya dengan penggunaan aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Efektivitas Pengambilan Keputusan	Keyakinan saya dalam mengambil keputusan berkat informasi dari aplikasi SAKTI	1	2	3
		Efisiensi Organisasi	Efisiensi waktu dan biaya operasional organisasi dengan penggunaan aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Kualitas Layanan Organisasi	Peningkatan kualitas layanan keuangan organisasi dengan aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Transparansi & Akuntabilitas	Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan keuangan berkat aplikasi SAKTI.	1	2	3
		Dampak Jangka Panjang	Kontribusi implementasi SAKTI pada pencapaian tujuan strategis organisasi.	1	2	3

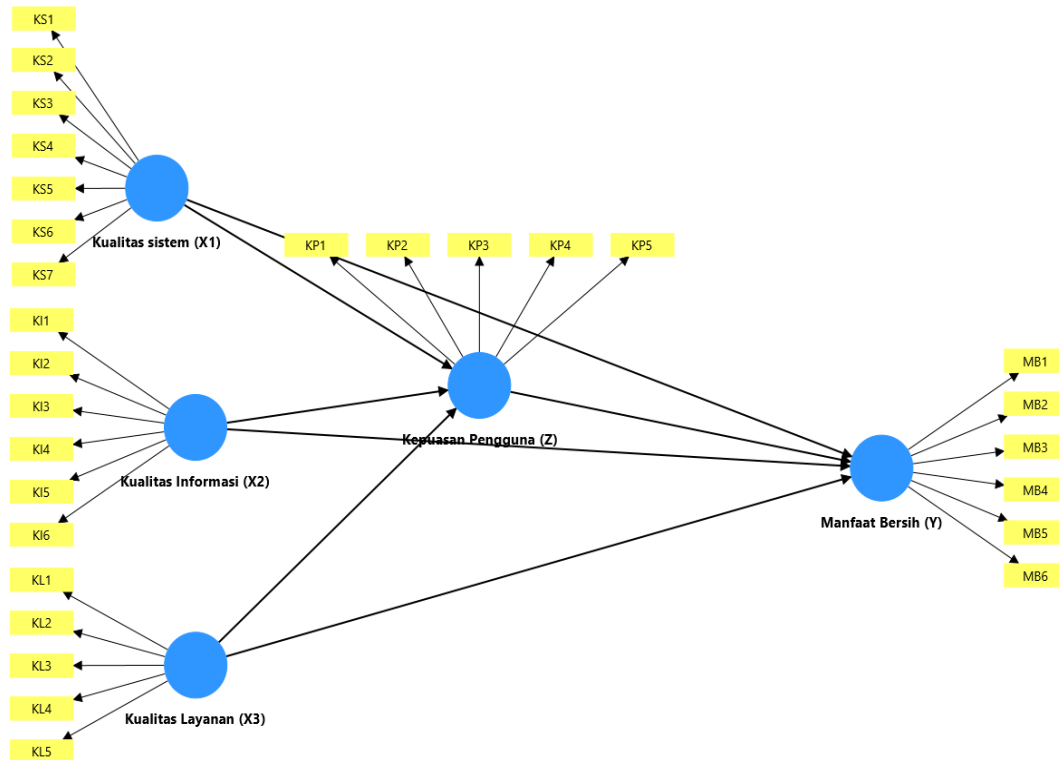
Sumber : Kajian Penulis (2025)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Studi ini mempunyai tujuan guna mengevaluasi hipotesis yang sebelumnya sudah dikembangkan memakai metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yakni komponen model kausalitas yang dipakai guna menguji serta memvisualisasikan korelasi sebab-akibat dua variabel ataupun lebih.

Berlandaskan (Hair Jr et al., 2021) Untuk mengoptimalkan prediksi variabel dependen (endogen) dan memperkirakan hubungan kausal antara variabel laten, digunakan PLS-SEM. Metode ini berbeda dari sekadar menyesuaikan model dengan data, karena didasarkan pada varians. Model luar, model pengukuran, serta model dalam, model struktural, membentuk analisis PLS-SEM. Model struktural menjelaskan korelasi antar konstruk laten (sebab dan akibat atau pengaruh), sedangkan model pengukuran (model luar) membahas hubungan antara konstruk dan indikatornya (reflektif atau formatif).

Lebih lanjut, penelitian ini juga merujuk pada metode tradisional Baron dan Kenny (1986) ketika menilai fungsi mediasi. Metode ini menyatakan bahwa agar suatu variabel dianggap sebagai mediator, variabel tersebut harus melewati tiga tes. Tes pertama mengungkapkan variabel independen secara nyata memengaruhi variabel mediator. Tes kedua menemukan bahwa variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen. Terakhir, ketika variabel independen dan variabel mediator diuji secara bersamaan, variabel dependen secara signifikan dipengaruhi oleh variabel mediator. Selain itu, sesuai memasukkan variabel mediator pada model, dampak variabel dependen dari variabel independen seharusnya berkurang, yang menegaskan adanya efek mediasi. Mediasi penuh terjadi ketika dampaknya menjadi tidak signifikan secara statistik/dapat diabaikan, sedangkan mediasi parsial terjadi ketika pengaruhnya masih cukup besar/signifikan tetapi berkurang.



**Gambar 3. 1 Model Penelitian**

Sumber : Kajian Penulis

### 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Tanpa membuat asumsi atau penilaian yang luas, pendekatan analitis ini hanya menggambarkan data sebagaimana adanya. Tabel, grafik, persentase, dan nilai rata-rata adalah cara umum analisis ini disajikan untuk memberikan ringkasan data atau karakteristik responden. Deskripsi yang akurat, faktual, dan metodis dari variabel atau fenomena yang sedang dipelajari adalah tujuan akhirnya (Sugiyono, 2020)

### 3.7.2 Uji Outer Model (*Measurement Model*)

Korelasi antar indikator dan variabel laten yang diukurnya dapat dinilai menggunakan model luar atau uji model pengukuran dalam SEM-PLS. Memverifikasi bahwa semua indikator valid dan cukup andal untuk menggambarkan konstruk dengan tepat adalah tujuan utama dari uji model luar (Hair Jr et al., 2021)

### 3.7.3 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Untuk menentukan apakah suatu instrumen pengukuran valid, dilakukan uji validitas. Indikator kredibilitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian adalah validitasnya. Jika instrumen tersebut mengukur variabel sasaran dan memberikan hasil yang reliabel, maka instrumen tersebut dikatakan sah (Sugiyono, 2020). Ketika terdapat korelasi yang kuat antar indikator dari konstruk yang sama dan ketika indikator-indikator tersebut mengukur konstruk yang sama, kita mengatakan bahwa indikator-indikator tersebut valid secara konvergen. Demikian pula, ketika semua indikator dari konstruk yang sama mencerminkan gagasan yang sama, kita mengatakan bahwa indikator-indikator tersebut seharusnya menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi (Hair Jr et al., 2021).

Average Variance Extracted (AVE) serta nilai outer loading digunakan guna melakukan pemeriksaan validitas konvergen.

#### 1. *Outer Loading*

Menurut (Hair Jr et al., 2021) *indicator loadings* (juga disebut *outer loadings*) adalah korelasi bivariate antara konstruk laten dengan indikatornya. Nilai *loading* menunjukkan kontribusi absolut suatu indikator terhadap konstruk yang diukurnya. Kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut :

- a.  $Loading \geq 0.708 \rightarrow$  konstruk menjelaskan  $\geq 50\%$  varians indikator.
- b. Jika penghapusan indikator dengan muatan antara 0,40 dan 0,70 meningkatkan keandalan dan validitas model, maka indikator tersebut dapat dipertimbangkan untuk dihapus.
- c. Setiap muatan di bawah 0,40 perlu dihilangkan dari model.

Sehingga nilai loading yang disarankan adalah  $\geq 0,70$ .

#### 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

AVE menilai sejauh mana konsep laten, yang terkadang disebut komunalitas, menjelaskan variasi suatu indikator.

Lebih dari setengah variasi parameter bisa divisualisasikan konstruk tersebut, menunjukkan bahwa nilai AVE 0,50 atau lebih tinggi dianggap ideal.

### 3.7.4 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Diimplementasikan guna menjamin sebuah konstruk mempunyai perbedaan nyata pada konstruk lainnya. Berlandaskan prinsip ini, parameter pada sebuah konstruk tidak semestinya punya korelasi lebih tinggi bersama konstruk lain disandingkan konstruk asalnya sendiri. Untuk mempertahankan validitas diskriminatif, setiap konstruk harus mengukur gagasan yang berbeda dan tidak identik dengan konstruk lainnya (Hair Jr et al., 2021). Ada tiga tahapan untuk melakukan uji validitas diskriminan:

#### 1. *Cross Loading*

Suatu indikasi dikatakan memiliki beban silang (cross-loaded) jika berkorelasi dengan konstruk selain konstruk yang dimaksudkan (Hair Jr et al., 2021). Sederhananya, setiap indikasi harus memiliki bobot yang tinggi pada konstruk yang dimaksudkan untuk dinilai, sementara konstruk lain harus memiliki bobot yang rendah. Kesulitan dengan validitas diskriminan muncul ketika suatu indikator memiliki beban yang tinggi pada konstruk lain, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak khas untuk konstruk tersebut.

#### 2. Kriteria Fornell–Larcker

Agar suatu konstruk dianggap valid secara diskriminatif, akar kuadratnya mesti  $>$  korelasi terbesar antar konstruk tersebut dengan konstruk lain, sebagaimana diukur oleh *Average Variance Extracted* (AVE).

### 3.7.5 Uji Reliabilitas Konstruk (*Construct Reliability*)

Tujuan dari pengujian reliabilitas konstruk adalah untuk menjamin bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk tersembunyi sangat konsisten satu sama lain. Berlandaskan (Hair Jr et al., 2021) reliabilitas konstruk merupakan bagian penting dari evaluasi model pengukuran reflektif (reflective measurement model), yang bertujuan menilai sejauh mana item-item atau indikator dari satu konstruk memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Tingkat keandalan pengujian indikasi suatu konsep laten dalam berbagai situasi atau periode waktu dikenal sebagai reliabilitas konstruk.

Reliabilitas Komposit (CR) dan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) adalah uji reliabilitas konstruk yang digunakan dalam metode PLS-SEM.

1. Dengan asumsi bahwa setiap indikasi memiliki dampak yang sama pada konstruk, Cronbach Alpha mengevaluasi konsistensi internal. Meskipun nilai 0,60 - 0,70 dinilai bisa diterima dalam studi eksplorasi, nilai yang disarankan adalah 0,70 atau lebih tinggi (Hair Jr et al., 2021).
2. Reliabilitas Komposit (CR) lebih disukai daripada Cronbach Alpha karena kemampuannya untuk secara akurat memperhitungkan beban sebenarnya dari setiap tanda pada konstruk, menjadikannya ukuran yang lebih akurat. Dengan menggunakan proporsi kepentingan setiap indikasi, nilai CR menunjukkan seberapa konsisten semuanya. Reliabilitas dianggap sangat baik dengan nilai CR 0,70 atau lebih tinggi, dan penelitian awal dapat dilakukan dengan nilai antara 0,60 dan 0,70 (Hair Jr et al., 2021).

### 3.7.6 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Salah satu langkah analisis PLS-SEM ialah pengujian model internal ataupun penilaian model struktural. Tujuannya adalah guna mengevaluasi korelasi antara konstruk laten yang dibangun oleh model penelitian, atau variabel. Evaluasi ini dilaksanakan guna mengidentifikasi seberapa besar konstruk yang dirumuskan bisa menciptakan pola korelasi teoritis selaras kerangka konseptual studi. Pada tahap model luar, kita melihat seberapa baik indikator mengukur konstruk; pada tahap analisis model internal, kita memeriksa seberapa baik model menjelaskan variabel dependen dan seberapa kuat dan signifikan hubungan antara konstruk laten. Setelah validitas dan reliabilitas model pengukuran (model luar) telah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi model struktural. Menurut (Hair Jr et al., 2021), Kita ingin melihat seberapa baik model memprediksi masa depan dan apakah hipotesis struktural berlaku.  $R^2$ , ukuran efek ( $f^2$ ),  $Q^2$ , relevansi prediktif ( $Q^2$ ), serta pentingnya serta kekuatan koefisien jalur ialah 5 metrik utama yang dipakai pada studi ini.

#### 3.7.6.1 *Estimate for Path Coefficients*

Berlandaskan (Hair Jr et al., 2021), *path coefficient* merupakan estimasi pengaruh langsung (*direct effect*) antara satu konstruk laten terhadap konstruk laten lainnya yang dihitung menggunakan algoritma Partial Least Squares (PLS). Proses

estimasi ini dilakukan secara iteratif menggunakan pendekatan *ordinary least squares* (OLS) hingga menghasilkan koefisien yang stabil. Jadi, arah dan tingkat pengaruh antara variabel laten model tercermin dalam setiap koefisien jalur.

Nilai koefisien jalur dapat berkisar dari -1 hingga +1, dengan tanda positif memperlihatkan dampak yang mengarah ke satu arah dan tanda negatif menunjukkan sebaliknya. Terdapat asosiasi yang lebih besar antara konstruk yang diuji ketika nilai absolut koefisien jalur lebih besar. Asosiasi yang lemah atau secara statistik tidak nyata diperlihatkan nilai koefisien jalur yang mendekati 0.

### 3.7.6.2 Uji Hipotesis / Uji T (*Direct Effect*)

Tujuan uji hipotesis adalah guna mengetahui apakah terdapat dampak yang signifikan secara statistik dari hubungan antara konstruk laten model struktural. Berdasarkan (Hair Jr et al., 2021), pengujian hipotesis dalam SEM-PLS umumnya dilakukan dengan menilai *direct effect* (pengaruh langsung) antara konstruk eksogen terhadap konstruk endogen melalui nilai koefisien jalur (*path coefficient*) dan nilai signifikansinya (uji t atau p-value). Estimasi signifikansi parameter dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping*, yaitu teknik resampling non-parametrik yang menghasilkan distribusi empiris dari estimasi koefisien. Proses *bootstrapping* dilakukan dengan pengambilan sampel ulang sebanyak 5.000 kali (atau sesuai rekomendasi (Hair Jr et al., 2021) untuk memperoleh *standar error* (SE) dari setiap koefisien jalur.

Kriteria pengambilan keputusan berdasarkan nilai t-statistic adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis diterima, yang menunjukkan adanya dampak langsung yang substansial antara konstruk eksogen dan endogen, jika nilai t-statistik sama dengan atau  $> 1,96$  atau nilai p kurang dari atau sama dengan 0,05.
2. Hipotesis ditolak, yang menunjukkan tidak terdapat dampak langsung nyata antar konstruk tersebut, bila nilai t-statistik  $< 1,96$  ataupun nilai p  $> 0,05$ .

### 3.7.6.3 Uji Hipotesis/Uji T (*Indirect Effect*)

Untuk lebih memahami fungsi variabel mediasi (intervensi) dalam model struktural, studi ini bukan sekedar menguji dampak langsung namun serta dampak tidak langsung. Pengujian efek tidak langsung dilaksanakan guna mengidentifikasi

apakah pengaruh konstruk eksogen pada konstruk endogen terjadi melewati variabel perantara. Berlandaskan (Hair Jr et al., 2021), *indirect effect* pada model SEM-PLS merupakan hasil perkalian antara koefisien jalur dari konstruk eksogen ke konstruk mediasi dan dari konstruk mediasi ke konstruk endogen

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, digunakan teknik *bootstrapping*, yaitu metode resampling non-parametrik yang dilakukan berulang kali (biasanya sebanyak 5.000 kali) untuk memperoleh standard error (SE) dan interval kepercayaan (*confidence interval*) dari estimasi efek tidak langsung.

Signifikansi efek mediasi ditentukan menggunakan statistik t dan nilai p, yang dihasilkan dari temuan bootstrapping. Berikut adalah aspek-aspek yang butuh dipertimbangkan pada penetapan putusan:

1. Pada tingkat kepercayaan 95%, dampak tidak langsung dianggap signifikan jika nilai t-statistik sama dengan atau  $> 1,96$  atau nilai p kurang dari atau sama dengan 0,05.
2. Dampak tidak langsung tidak dianggap signifikan bila nilai t-statistik atau nilai  $p < 1,96$  ataupun  $> 0,05$ .

#### **3.7.6.4 Analisis *Total Effect* dan *Variance Accounted For* (VAF)**

Menurut Hair et al. (2021), Setiap dampak, tidak langsung ataupun langsung, dari sebuah konstruksi eksternal terhadap konstruksi internal (mediasi) akan menambah efek keseluruhan. Jumlah dari semua dampak, baik langsung maupun tidak langsung, itulah yang kita sebut efek total.

Secara matematis, total effect dapat dinyatakan sebagai:

$$\text{Total Effect} = \text{Direct Effect} + \text{Indirect Effect}$$

Dampak keseluruhan dari suatu konstruk eksternal terhadap konstruk internal ditunjukkan oleh nilai efek total. Setiap interaksi substansial antara variabel endogen dan eksogen, langsung ataupun melalui variabel mediasi, akan ditunjukkan oleh efek total yang signifikan secara statistik.

Langkah selanjutnya, setelah mengetahui besarnya efek langsung dan tidak langsung, adalah menghitung Varians yang Dipertanggungjawabkan (VAF). Ini akan memberi tahu Anda seberapa besar mediasi yang terjadi pada model.

Berdasarkan (Hair Jr et al., 2021), VAF memperlihatkan proporsi dari total pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen yang dimediasi oleh variabel perantara. Nilai VAF dihitung dengan rumus:

$$VAF = \frac{\text{indirect effect}}{\text{total effect}} \times 100\%$$

1.  $VAF < 20\%$  Tidak terdapat efek mediasi (hubungan langsung lebih dominan).
2.  $20\% \leq VAF \leq 80\%$  Terdapat mediasi parsial (partial mediation) — sebagian pengaruh eksogen terhadap endogen melalui mediasi.
3. Nilai VAF lebih besar dari 80% menunjukkan mediasi lengkap, artinya hampir semua pengaruh eksternal terhadap endogen dimediasi.

### 3.7.6.5 Effect Size – f square ( $f^2$ )

Untuk mengetahui bagaimana setiap konstruk eksogen memengaruhi konstruk endogen saat berada di dalam model atau di luar model, digunakan uji  $f^2$ . Nilai  $f^2$  menunjukkan seberapa penting suatu variabel prediktor dalam menjelaskan konstruk endogen.

Menurut (Hair Jr et al., 2021), rumus perhitungannya adalah:

$$f^2 = \frac{R_{included}^2 - R_{excluded}^2}{1 - R_{included}^2}$$

nilai  $f^2$  diinterpretasikan:

0,02 = efek kecil

0,15 = efek sedang

0,35 = efek besar

### 3.7.7 Goodness of Fit (GoF)

Keselaran antara model yang diusulkan dan data empiris dievaluasi menggunakan metrik ini. Konsep kesesuaian model, sebagaimana berkaitan dengan pemodelan persamaan struktural berbasis kovarians (CB-SEM), mendefinisikan seberapa baik matriks kovarians yang diestimasi dan empiris saling cocok. Menurut (Hair Jr et al., 2021) dan Henseler et al. (2014), Meskipun teknik PLS-SEM telah meningkatkan banyak metrik kesesuaian model, metrik-metrik ini masih perlu

banyak perbaikan sebelum dapat secara andal mengidentifikasi kasus-kasus kesalahan spesifikasi model.

### 3.7.7.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Konstruk eksogen dalam model dapat menjelaskan sebagian variasi dalam konstruk endogen, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ). Kapasitas model untuk menjelaskan kejadian yang diamati ditunjukkan oleh nilai  $R^2$ .

$$R^2 = 1 - \frac{\sum(\text{residual variance})}{\sum(\text{total variance})}$$

Menurut (Hair Jr et al., 2021), Berikut beberapa cara untuk mengklasifikasikan makna nilai  $R^2$ :

0.75 = Substantial (kuat)

0.50 = Moderate (sedang)

0.25 = Weak (lemah)

Kemampuan suatu model untuk menjelaskan konstruk endogen ditingkatkan dengan nilai  $R^2$  lebih tinggi. Namun, (Hair Jr et al., 2021) menekankan bahwa, tanpa dukungan teoritis yang kuat, skor  $R^2$  yang tinggi bukanlah jaminan model yang layak.

### 3.7.7.2 Predictive Relevance ( $Q^2$ )

Saat membandingkan prediksi model dengan data aktual, uji  $Q^2$  merupakan alat yang berguna. Perhitungan uji ini dilakukan dalam perangkat lunak PLS seperti SmartPLS atau SEMinR dengan menggunakan pendekatan blindfolding. Menurut (Hair Jr et al., 2021), Agar suatu model relevan dalam membuat prediksi tentang konstruk endogen, nilai  $Q^2$  harus lebih besar dari 0, sedangkan nilai  $Q^2 < / = 0$  menunjukkan bahwa model tersebut kurang mampu melakukannya. Kriteria untuk interpretasi umum:

$Q^2 > 0.35$  = relevansi prediktif kuat

$Q^2 > 0.15$  = relevansi prediktif sedang,

$Q^2 > 0.02$  = relevansi prediktif kecil.

### 3.7.7.3 *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)*

Residual rata-rata standar (SRMR) adalah deviasi rata-rata kovariansi yang diamati dari kovariansi yang diestimasi model. Salah satu cara untuk mengevaluasi seberapa baik model selaras data adalah melihat nilai SRMR, yang merupakan perbedaan absolut rata-rata antara korelasi yang tersirat dalam model dan korelasi aktual data. Tingkat kesesuaian model tinggi ketika nilai SRMR rendah. Kesesuaian model yang memuaskan ditunjukkan oleh nilai  $SRMR < 0,08$ , yang merupakan persyaratan pengukuran tipikal.

### 3.7.7.4 *Prediktif Model (PLS predict)*

Saat menguji model dalam konteks PLS-SEM, para peneliti melihat dua metrik: daya penjas model dalam sampel, atau kemampuannya untuk menjelaskan variabel endogen, dan daya prediksi di luar sampel, atau kemampuannya untuk memprediksi data atau observasi baru yang tidak dipakai pada proses estimasi. Karena alasan ini, (Hair Jr et al., 2021) serta (Shmueli et al., 2019) mengembangkan prosedur PLSpredict sebagai alat utama dalam menilai kemampuan prediktif model PLS-SEM. Menurut (Hair Jr et al., 2021), Guna mengevaluasi daya prediksi model PLS, PLSpredict suatu proses yang didasarkan pada sampel uji menghasilkan prediksi pada tingkat konstruk dan indikator. Metode ini memanfaatkan validasi silang k-fold, yang secara acak membagi seluruh data menjadi k bagian berukuran sama. Sementara subset lainnya digunakan untuk estimasi model melalui pelatihan, satu subset disisihkan untuk berfungsi sebagai sampel uji untuk pengujian model. Karena ini dilakukan k kali, setiap subkelompok berfungsi sebagai sampel uji tepat satu kali (Hair Jr et al., 2021)(Shmueli et al., 2019).

(Shmueli et al., 2019) menekankan bahwa langkah ini penting untuk memastikan kemampuan model dalam memprediksi observasi baru, bukan hanya menyesuaikan data yang sudah ada. Mereka merekomendasikan penggunaan  $k = 10$  dengan minimal 10 kali pengulangan untuk mengurangi kemungkinan pembagian data ekstrem yang dapat menyebabkan hasil yang tidak stabil.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi SAKTI di wilayah kerja KPPN Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $1,171 < T\text{-tabel } 1,985$  dan  $P\text{-values } 0,445 > 0,05$ . Aspek teknis sistem seperti kemudahan penggunaan, keamanan, integrasi, dan fleksibilitas belum secara langsung mampu meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna. Aspek manfaat bersih kerap kali dihubungkan dengan kemanfaatan sistem pada aspek organisasi/satuan kerja berada di level manajerial sehingga bagi para operator aspek ini tidak begitu berdampak.
2. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $4,376 > 1,985$  dan  $P\text{-values } 0,000 < 0,05$ . Semakin baik kualitas sistem yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi SAKTI karena sistem yang berkualitas harus mampu menyediakan stabilitas, keamanan dan kemudahan akses bagi penggunaannya.
3. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $3,611 > 1,985$  dan  $P\text{-values } 0,000 < 0,05$ . Informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan negara serta memberikan manfaat dalam meningkatkan citra dan akuntabilitas kinerja satuan kerja di mata pemangku kepentingan (*stakeholder*).

4. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $2,618 > 1,985$  dan P-values  $0,009 < 0,05$ . Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan aplikasi SAKTI, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Baiknya kualitas informasi yang melekat pada sistem informasi memberikan nilai tambah berupa kepercayaan dari pengguna sistem informasi, hal tersebut merupakan kunci utama dalam mencapai kepuasan dalam sistem informasi pemerintahan
5. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $1,693 < 1,985$  dan P-values  $0,090 > 0,05$ . Dalam konteks implementasi aplikasi SAKTI, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna lebih menilai kebermanfaatan sistem berdasarkan kualitas informasi yang dihasilkan dan performa sistem dalam mendukung pekerjaan mereka. Oleh sebab itu, meskipun kualitas layanan tetap penting, faktor tersebut belum mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan manfaat bersih yang dirasakan organisasi.
6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $2,853 > 1,985$  dan P-values  $0,004 < 0,05$ . Terdapat pengaruh signifikan, namun hasil menunjukkan arah negatif yang mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi layanan pengguna dengan realita yang diterima, sehingga meskipun layanan meningkat, kepuasan bisa menurun jika tidak sesuai harapan. Kesenjangan harapan pengguna dan persepsi mereka atas bantuan teknis dari pengelola aplikasi SAKTI adalah waktu respon pengelola *helpdesk* yang memakan waktu beberapa hari yang menurut pengguna terlalu lama, sementara masalah yang mereka alami pada saat mengoperasikan aplikasi membutuhkan penanganan segera.
7. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $0,224 < 1,985$  dan P-values  $0,823 > 0,05$ . Pada aplikasi *mandatory* seperti SAKTI, penggunaan sistem ditekankan pada kepatuhan terhadap regulasi. Dalam kondisi ini, manfaat organisasi tetap harus tercapai karena kewajiban tugas, sehingga manfaat tersebut muncul bukan karena pengguna merasa puas, melainkan karena tuntutan pekerjaan.

8. Kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $0,190 < 1,985$  dan P-values  $0,849 > 0,05$ . Kualitas sistem SAKTI seperti (fleksibilitas, integritas, kestabilan sistem, keamanan) yang baik belum mampu menjadi penentu pencapaian manfaat bersih system informasi. Manfaat bersih yang didefinisikan sebagai peningkatan efektivitas pengambilan keputusan, efektivitas biaya operasional dan layanan serta kontribusi terhadap pencapaian kinerja satuan kerja pada umumnya berada pada level manajerial yang lebih tinggi dari para pengguna SAKTI yang umumnya berada pada level pelaksana. salah satu hal terpenting dalam menentukan kesuksesan sebuah informasi adalah peranan organisasi (organizational role). Karena kepuasan operator aplikasi pada level pelaksana tidak dapat otomatis dianggap sebagai manfaat bersih apabila tidak ada dampak nyata pada proses manajemen sebagai pengambil keputusan.
9. Kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. Nilai T-statistik  $0,190 < 1,985$  dan P-values  $0,849 > 0,05$ . Tidak terjadinya mediasi dalam konteks aplikasi SAKTI dapat disebabkan oleh karakteristik aplikasi yang bersifat mandatory. Kualitas informasi dalam aplikasi, seperti data relevan, akurat, juga tepat waktu, lebih banyak dialami oleh pengguna pada level operasional. Sementara itu, manfaat strategis dari penggunaan aplikasi cenderung dirasakan pada level manajerial.
10. Kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih aplikasi SAKTI. T statistik  $0,205 < 1,985$  dan P values sebesar  $0,838 > 0,05$ . Pada konteks sistem pemerintahan mandatory, misalnya SAKTI, manfaat bersih bagi organisasi sering kali muncul karena kepatuhan, bukan karena perasaan puas pengguna. Manfaat bersih (seperti efisiensi waktu) adalah tuntutan tugas yang harus dicapai. Meskipun pengguna telah mendapatkan dukungan layanan teknis yang sangat baik dan merasa puas. Ketika pengguna mengalami kendala teknis dan mendapatkan solusi dari tim teknis maka manfaat atas selesainya tugas tersebut bersifat teknis fungsional sehingga tidak cukup kuat untuk membentuk pola mediasi melalui manfaat jangka panjang

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

1. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kompetensi SDM, pelatihan, dukungan manajemen puncak, kesiapan organisasi, literasi digital, atau budaya organisasi untuk memperoleh model yang lebih komprehensi.
2. Penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian pada beberapa wilayah KPPN atau kementerian/lembaga yang berbeda sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan mixed methods (kuantitatif dan kualitatif) untuk menggali lebih dalam alasan mengapa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih pada sistem yang bersifat mandatory.
4. Penelitian mendatang dapat mengembangkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean dengan memasukkan variabel moderasi atau konstruk lain yang relevan dengan implementasi sistem informasi pemerintahan.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Penelitian berikutnya dianjurkan guna mengembangkan model studi dengan menambahkan variabel lain yang lebih relevan dengan karakteristik sistem SAKTI sebagai sistem yang bersifat wajib digunakan seperti kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dukungan manajemen, dan kesesuaian antara tugas pengguna dan sistem. Para peneliti di masa mendatang dapat memperluas pandangan mereka tentang implementasi SAKTI di berbagai lingkungan organisasi dengan meningkatkan jumlah lembaga pemerintah yang disertakan dalam penelitian.
2. Bagi Pengelola Aplikasi  
Studi ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas sistem, layanan, dan dukungan pengguna bagi organisasi pemerintah yang menggunakan dan mengelola penerapan SAKTI. Maka sebab itu, penyedia mesti menjamin sistem SAKTI selalu tersedia, berfungsi dengan baik, dan mudah digunakan

oleh semua operator. Perbaikan pada aspek teknis, seperti kecepatan sistem dan minimnya error, menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bekerja. Serta peningkatkan kualitas layanan pendukung, seperti helpdesk, pendampingan teknis, dan pelatihan bagi pengguna.

### **5.2.3 Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan Penelitian ini tidak luput dari banyak keterbatasan, beberapa keterbatasan penelitian adalah penelitian ini mengandalkan strategi kuantitatif berdasarkan teknik survei yang meminta peserta untuk menilai pengalaman subjektif mereka sendiri. Karena itu, hasilnya sangat bergantung pada kejujuran, pemahaman, dan interpretasi pernyataan yang diberikan oleh setiap responden, yang memperkenalkan tingkat subjektivitas ke dalam tanggapan. Responden yang merupakan pengguna SAKTI sebagian besar berasal dari pengguna dengan *role* operator yang merupakan pengguna dengan jumlah terbanyak jika dibandingkan dengan *role* yang lain seperti admin, validator (PPK dan PPSPM), approver (KPA) yang menyebabkan hasil penelitian sebagian besar berasal dari pengalaman subjektif para operator SAKTI yang berada pada level operasional, sementara pengalaman subjektif responden yang berada para level manajerial belum cukup terwakilii.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzhani, M. H., & Sfenrianto, S. (2025). Effect of System, Information, and Service Quality and Green IT Attitude Towards User Satisfaction on Clientele ITSM Application Bank XYZ. *Applied Information System and Management (AISM)*, 8(1), 133–140. <https://doi.org/10.15408/aism.v8i1.45669>
- Afrilia, U. A., Muharam, R. S., & Nurlia, D. E. (2024). Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Mewujudkan Society 5.0 yang Inklusif. *Seminar Nasional Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1, 524–533.
- Agustini, K., Darmawiguna, I. G. M., Artayasa, I. K. D., & Mertayasa, I. N. E. (2020). Evaluation of the teachers' acceptance to E-report card applications with the hot-fit model approach. *International Journal of Instruction*, 13(3), 475–490. <https://doi.org/10.29333/iji.2020.13333a>
- Aji, K. P., Purnomo, A. S., Nurkumalawati, I., Wiraputra, A. R., Bawono, S. K., & Wilnotomo, S. (2024). Investigating the role of e-service quality and information quality on e-government user satisfaction in the immigration department. *International Journal of Data and Network Science*, 8(4), 2499–2508. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.5.008>
- Amriani, T. N., & Iskandar, A. (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. <https://doi.org/10.31685/kek.v3i1.409>
- Budiarjo, M. (2007). *DASAR-DASAR ILMU POLITIK*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth Edit). SAGE Publications, Inc.
- DeLone, W. H., & 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ditjen Perbendaharaan. (2021). *Overview SAKTI Web*. <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/kotabumi/id/sakti/mengenal-sakti/overview-sakti-web.html>
- Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). Informations Systems Theory: Vol.2. *Springer*, 28(May), 461. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>
- Fathmaningrum, E. S., & Intani, E. C. A. (2024). Antecedents and Consequences of User Satisfaction in Measurement of The Successful Implementation of Institution Level Financial Application System (SAKTI). *SHS Web of Conferences*, 201, 01002. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202420101002>

- Gultom, C. M. J., & Harahap, S. N. (2024). Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Penyusunan Laporan Keuangan Satuan Kerja Pemerintah. *Owner*, 8(1), 300–313. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1846>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least (PLS-SEM) Using R Equation Modeling Squares Structural. In *Springer* (Vol. 30, Issue 1).
- Hamidah, & Khairudin. (2024). Implementation of the SAKTI Application Budgeting Module at KPPN Bandar Lampung Working Partner Satker. *International Journal of Research and Review*, 11(2), 497–509. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20240252>
- Harnowo, S., Santoso, B., & Suryani, E. (2021). Determinants of Agency Level Financial Application Systems (SAKTI): Human-Organization-Technology (HOT) Fit Framework. *Jurnal Akuntansi*, 31(3), 769–781.
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach (3rd ed.)*. The Guilford Press.
- Huda, N. (2019). Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang. *Klik - Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 6(1), 36. <https://doi.org/10.20527/klik.v6i1.177>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166.
- Irma Hartiwi, L. I. A., & Rokhayati, H. (2024). 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. <https://doi.org/10.25170/jm.v20i1.4457>
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785–793. <https://doi.org/10.1145/358413.358430>
- Jogiyanto. (2007). *SISTEM INFORMASI KEPERILAKUAN*. Penerbit ANDI.
- Kementerian Keuangan. (2014). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 186/KMK.01/2014 tentang Cetak Biru Program Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan Tahun 2014-2025*. 1–681.
- Kendle, Y., & Chipangura, B. (2024). Evaluating the success of a mobile self-service application using the DeLone and McLean model. *South African Journal of Information Management*, 26(1), 1–8. <https://doi.org/10.4102/sajim.v26i1.1835>
- Khemani, P., & Diamond, J. (2005). Introducing Financial Management Information Systems in Developing Countries. *OECD Journal on Budgeting*, 5(3), 97.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*. In *New Jersey: Prentice Hall*.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2018). How Organizational Culture Affects Information System Success: The Case of an Indonesia IT-Based Company. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 4(2), 84. <https://doi.org/10.20473/jisebi.4.2.84-95>
- Monalisa, S., Anggara, P. P., & Kurnia, F. (2018). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan Human Organization Technology Fit Model. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 36–41.
- Nelson, R. R. ;, Todd, A. P. ;, & Wixom, H. B. (2005). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal of*

- Management Information Systems*, Vol. 21(No. 4), 199–235. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045823>
- Pambudi, K. H. (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 (Issue 1).
- Panyahuti, Alam, H. V., Nurhayati, I., Helnanelis, Tjiwidjaja, H., Hilmiyati, F., Gunawan, A. A. N., & Prabowo, G. S. (2024). The role of information system quality and perceived usefulness on user satisfaction and sustainable elearning. *International Journal of Data and Network Science*, 8(3), 1531–1540. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.3.013>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(issue 4), 7–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- 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. <https://doi.org/https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 19(2), 173–185. <https://doi.org/10.2307/249687>
- Pramitasari, N., Ruldeviyani, Y., & Zarkasie, I. R. (2023). Net impact implementation application development life-cycle management in banking sector. *Computer Science and Information Technologies*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.11591/csit.v4i2.pp169-182>
- Prasetyo, D. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Atas Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan Lingkup Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol 8, No(2029).
- Putra, N. P., & Retnowardhani, A. (2024). Unlocking User Satisfaction: a Delone & Mclean Is Success Model Approach To It Helpdesk Ticketing System Adoption. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 6(1), 610–625. <https://doi.org/10.37385/jaets.v6i1.4469>
- Rahayu, W., Sudarno, S., & Komardi, D. (2023). Measuring User Satisfaction and Net Benefit of Sakti System: Lessons From Stakeholders of Regional Treasury Office in Riau Province. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(1), 242–260. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.18>
- Robie, C., Meade, A. W., Risavy, S. D., & Rasheed, S. (2022). Effects of Response Option Order on Likert-Type Psychometric Properties and Reactions. *Educational and Psychological Measurement*, 82(6), 1107–1129. <https://doi.org/10.1177/00131644211069406>
- Sanders, E., Mois, G., Rogers, W. A., & Boot, W. (2024). DIFFERENTIAL DIGITAL DIVIDES: AGE GAPS ACROSS EXISTING AND EMERGING TECHNOLOGIES. *Innovation in Aging*, 8(Issue Supplement\_1), 1302. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/geroni/igae098.4161>
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>

- Sauer, C., & Cuthbertson, C. (2003). The State of IT Project Management in the UK 2002-2003. *Management*, 1–82.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. In *Information Systems Research* (Vol. 8, Issue 3, pp. 240–253). <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Seddon, P. B., & Yen Kiew, M. (1996). A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109. <https://doi.org/10.3127/ajis.v24i0.2769>
- Setiadi, B., K, K., Risdwiyanto, A., Ady Bakri, A., & Arief, I. (2023). The Application of Delone and Mclean Framework to Analyze the Relationship Between Customer Satisfaction and User Experience of Mobile Application. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 84–89. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.207>
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, Vol. 53(Issue 11), 2322–2347. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* (Cetakan ke). PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Touil, A. A., & Jabraoui, S. (2023). Information Quality of Business Intelligence Systems: A Maturity-based Assessment. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 9(2), 276–287. <https://doi.org/10.20473/jisebi.9.2.276-287>
- Trenergy, B., Chng, S., Wang, Y., Suhaila, Z. S., Lim, S. S., Lu, H. Y., & Oh, P. H. (2021). Preparing Workplaces for Digital Transformation: An Integrative Review and Framework of Multi-Level Factors. *Frontiers in Psychology*, 12(March), 1–24. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.620766>
- Turner, D. P. (2020). Sampling Methods in Research Design. *Headache (Editorial)*, 60(1), 8–12. <https://doi.org/10.1111/head.13707>
- Viswanath, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, Volume 46(Issue 2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wahyudi, D., Sahertian, P., & Sarwoko, E. (2021). Peran Sistem Informasi pada peningkatan efektifitas kerja pegawai. *Management and Business Review*, 5(1), 131–140. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i1.554>
- Wicaksono, J. A., Widodo, A. P., & Adi, K. (2023). Systematic Literature Review on Information Technology Governance in Government. *Telematika*, 20(2), 226. <https://doi.org/10.31315/telematika.v20i2.9642>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 0–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Wismantoro, Y., Himawan, H., & Widiyatmoko, K. (2020). The effect of is servqual and user information satisfaction (UIS) adoption on user satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(3), 495–504. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.4.003>

- Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open Government: Origin, Development, and Conceptual Perspectives. *International Journal of Public Administration*, 38(5), 381–396. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01900692.2014.942735>
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, Volume 16(Issue 1), 85–102. <https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>
- Yamanda, S. E., & Marianata, A. (2024). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni*, 3(2), 797–800. <https://doi.org/10.62379/jishs.v3i2.2240>