

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SERTA PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM TERHADAP *NET BENEFIT* SIPKD (STUDI PADA OPD KABUPATEN WONOGIRI)

Darmawan Wahidul Ikhsani
STIE Bank BPD Jateng
darmawan.wahidul@gmail.com

Muhammad Yusuf
STIE Bank BPD Jateng
yusuf@stiebankbpdjateng.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to know the impact of the utilization of SIPKD on Wonogiri Regency OPD by using DeLone and McLean model as a whole. Variables used in this research are system quality, information quality, service quality, system usage, system user satisfaction and net benefit of SIPKD. Population is OPD in Wonogiri Regency. The sample of this research is employee from 25 OPD in Wonogiri Regency. The selected respondents were those using SIPKD. Data were collected through questionnaires and analyzed using PLS analysis. Based on the tests conducted obtained the results that the system quality, information quality and service quality positively affect the system usage. Then the information quality and service quality positively affect the system user satisfaction while the system quality has no positive effect on the system user satisfaction. The system usage does not positively affect the net benefit of SIPKD, while system user satisfaction positively affects the net benefit of SIPKD. The result of R-square variable of system usage is 58,9%, R-square variable of system user satisfaction is 39,8% and R-square variable net benefit of SIPKD is 36,8%.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, System Usage, System User Satisfaction, Net Benefit of SIPKD

1. Pendahuluan

Sejalan dengan bergulirnya otonomi maka dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dilaksanakan asas-asas pemerintahan dengan prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, keistimewaan, kekhususan, memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah, serta partisipasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004). Kemudian diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan antara Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mengatur mengenai aspek keuangannya. Kedua peraturan perundang-undangan tersebut merupakan bagian utama dalam reformasi di bidang keuangan daerah. Lalu dalam Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara mengamanatkan kepada setiap daerah untuk melaksanakan anggarannya secara tertib, efektif dan efisien,

ekonomis, transparan, bertanggung jawab dan bermanfaat.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 yang menyatakan tentang Standar Akuntansi Pemerintah, menyebutkan bahwa pemerintah menerapkan SAP berbasis akrual yang dapat dilaksanakan secara bertahap dari penerapan SAP berbasis kas menuju akrual adalah mengakui pendapatan, belanja, dan pembiayaan pemerintah berdasarkan basis kas, serta aset, utang, dan ekuitas dinyatakan dalam basis akrual, hingga menjadi penerapan SAP berbasis akrual. Pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab perubahan secara efektif telah menjadi tujuan yang diupayakan terus menerus oleh berbagai kalangan. Model pemerintahan yang diharapkan ini dikenal sebagai *e-government*. Upaya mengembangkan pengelolaan *e-government* telah dirumuskan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah selaku pengelola dana publik harus mampu menyediakan informasi

keuangan yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya sehingga dituntut untuk memiliki sistem informasi yang andal (Latifah & Sabeni, 2007).

Kemajuan teknologi yang secara luas diterjemahkan sebagai cara baru untuk menyelesaikan pekerjaan telah dan akan terus menjadi faktor utama dalam merangsang pertumbuhan ekonomi di setiap lapisan masyarakat (Todaro & Smith, 2006). Hal tersebut didukung oleh kebijakan Pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah yang menjelaskan bahwa untuk menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah daerah berkewajiban mengembangkan atau memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah dan menyalurkan informasi keuangan daerah kepada pelayanan publik.

Sistem Informasi/Teknologi Informasi SI/TI memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, yaitu mendukung proses bisnis dan operasi, mendukung pengambilan keputusan oleh karyawan dan manajer, dan mendukung strategi untuk keunggulan kompetitif (O'Brien & Marakas, 2007). Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) adalah aplikasi terpadu yang dipergunakan sebagai alat bantu pemerintah daerah yang digunakan meningkatkan efektifitas implementasi dari berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah yang berdasarkan pada asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel.

Pemanfaatan TIK untuk mengembangkan sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi, jika sukses diimplementasikan (Radityo & Zulaikha, 2007). Setelah sebuah sistem diimplementasikan, dapat dilakukan evaluasi pascaimplementasi (*post-implementation review*), yaitu evaluasi menyeluruh dari sebuah sistem baru yang dilakukan setelah implementasi dalam rangka untuk menentukan apakah sistem telah beroperasi seperti yang diharapkan dan apakah telah memenuhi atau memuaskan kebutuhan pengguna (Perry, 2006).

Salah satu penelitian mengenai penilaian kesuksesan sistem informasi yang paling banyak dikutip adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean. Model penilaian kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan disebut dengan *Delone & McLean Information Success model* (model kesuksesan D&M) tahun 1992. Kemudian mereka merubahnya menjadi *Update D&M IS Success Model* (Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang diperbarui) pada tahun 2003. Menurut DeLone & McLean (2003) kesuksesan sistem informasi dapat dievaluasi dari dimensi kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas pelayanan (*Service Quality*), intensitas penggunaan (*Intention to use*)/penggunaan (*use*), kepuasan pengguna dan manfaat/keuntungan bersih (*Net Benefit*).

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai kesuksesan sistem informasi yang menggunakan model DeLone & McLean diantaranya adalah Purwaningsih (2010), Septianita, Winarno & Afif (2014), Groho, Winarno & Permanasari (2014), Tan, Suyatno & Aliyah (2015), Hudin & Riana (2016) dan Wartini & Yasa (2016) dengan hasil yang berbeda-beda dikarenakan tidak secara penuh menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang diperbarui.

Pada tahun 2015 tersebut SIPKD sudah mulai diperkenalkan serta disosialisasikan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Wonogiri. Dalam proses implementasi tersebut belum diketahui secara pasti dampak yang diperoleh dari adanya penerapan SIPKD. Hal tersebut yang menjadikan objek penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Wonogiri yang telah mengimplementasikan SIPKD untuk mengetahui dampaknya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem ?
- b. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem ?

- c. Apakah penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh terhadap *net benefit* sipkd ?

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai:

- a. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem
- b. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem
- c. Pengaruh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem terhadap *net benefit* sipkd

Berikut hipotesis dari penelitian ini:

H₁: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem

H₄: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

H₅: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

H₆: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

H₇: Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap *net benefit* SIPKD

H₈: Kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap *net benefit* SIPKD

2. Metode Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan penelitian ini untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Hamdani, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Sampel merupakan bagian dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2014). Menurut Jogiyanto (2004) *purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (*judgment*) tertentu atau jatah

(*quota*) tertentu. Adapun kriteria yang digunakan yaitu:

- a. OPD yang terdiri dari kantor, dinas dan badan di Kabupaten Wonogiri
- b. Pegawai OPD yang menggunakan aplikasi sistem informasi pengelolaan keuangan daerah (SIPKD).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diserahkan kepada OPD agar diisi oleh pegawai yang menggunakan SIPKD. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, bentuk pertanyaan dalam kuesioner bersifat terbuka dan tertutup (Sugiyono, 2013). Skala pengukuran respon yang digunakan adalah 5 (lima) poin skala likert. Dimana poin 1 diberikan untuk jawaban yang paling rendah dan seterusnya sampai poin 5 diberikan untuk jawaban yang paling tinggi

Metode analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*. *PLS* dapat digunakan pada setiap jenis skala data (nominal, ordinal, interval dan rasio), serta syarat asumsi yang lebih fleksibel. *PLS* juga digunakan untuk mengukur hubungan setiap indikator dengan konstruksinya. Selain itu dalam *PLS* dapat dilakukan uji *bootstrapping* terhadap struktural model yang bersifat *outer model* dan *inner model*. Penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur setiap konstruksinya dan juga menggunakan model yang bersifat struktural, maka diputuskan menggunakan *PLS*.

Objek penelitian ini adalah OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. Populasi dalam penelitian ini adalah OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri. Terdapat 25 OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang bersedia menjadi sampel penelitian. Kuesioner diberikan kepada pegawai di masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang bertanggungjawab menggunakan aplikasi SIPKD pada kantor atau dinas atau badan dimana pegawai tersebut bekerja. Masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah)

diberikan 3 buah kuesioner yang ditujukan kepada pegawai di bagian keuangan ataupun bendahara yang menangani langsung SIPKD. Kuesioner yang kembali sebanyak 75 kuesioner dari 75 kuesioner yang disebar dari tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan tanggal 22 Januari 2018. Dari kuesioner yang telah kembali, seluruh kuesioner dapat digunakan karena kuesioner tersebut diisi secara lengkap oleh seluruh responden. Kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut berjumlah 75 kuesioner, sehingga tingkat *usable respon rate* penelitian ini adalah sebesar 100%.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Outer Model

Tahap ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *discriminant validity* dan *composite reliability* (Ghozali, 2008).

Tabel 1

Rangkuman Hasil Olahan SmartPLS

Variabel	AVE	Composite Reliability
Kualitas Sistem	0.542	0.851
Kualitas Informasi	0.582	0.874
Kualitas Pelayanan	0.846	0.943
Penggunaan Sistem	0.720	0.911
Kepuasan Pengguna Sistem	0.716	0.883
<i>Net Benefit</i> SIPKD	0.581	0.873

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS, 2018

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dengan bantuan software *SmartPLS* 3 yang dapat dilihat pada tabel 1, didapatkan hasil AVE untuk semua konstruk >0.5. Hal ini berarti *discriminant validity* atau syarat validitas konvergen yang baik telah terpenuhi. Selanjutnya nilai *composite reliability* untuk

semua konstruk >0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk *reliable* atau dengan kata lain memenuhi uji reliabilitas.

Uji Inner Model

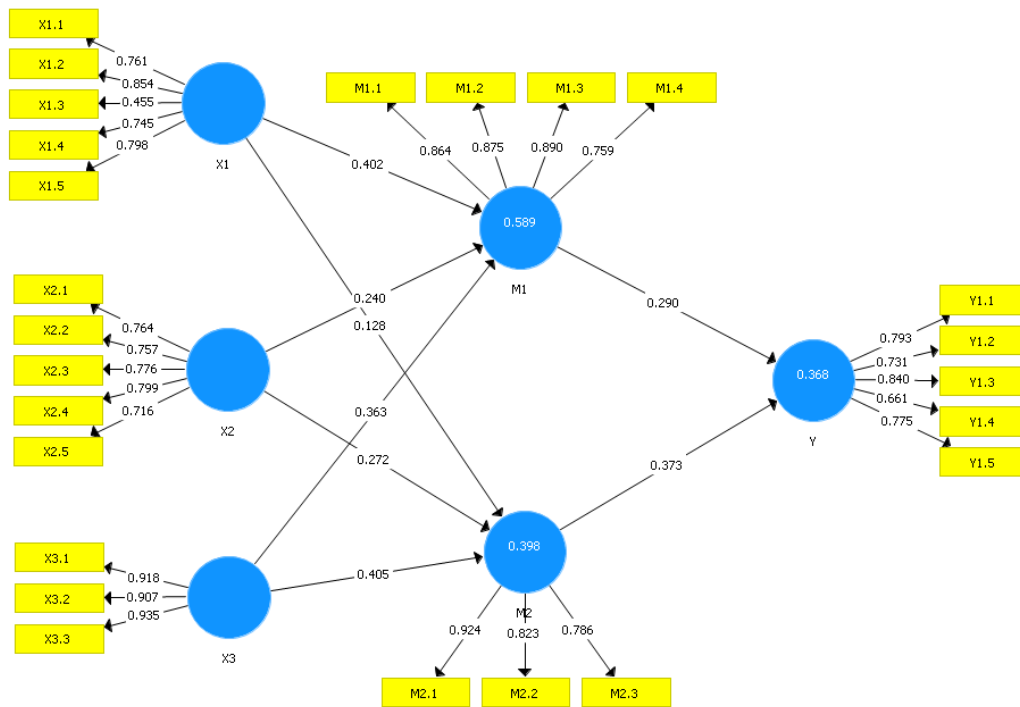
Model struktural (*inner model*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* (R^2) untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*.

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
M1	0.589	0.571
M2	0.398	0.372
Y	0.368	0.350

Gambar 1: Uji Determinasi

Dari hasil pada gambar 1, diketahui nilai *R-square* untuk variabel penggunaan sistem (M1) menunjukkan hasil 0.589 yang berarti variabel penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sebesar 58,9%. Kemudian nilai *R-square* untuk variabel kepuasan pengguna sistem (M2) menunjukkan hasil 0,398 yang berarti variabel kepuasan pengguna sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sebesar 39,8%. Serta nilai *R-square* untuk variabel *net benefit* SIPKD menunjukkan hasil 0,368 yang berarti variabel *net benefit* SIPKD dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem sebesar 36,8%. Ini menunjukkan ada faktor atau variabel lain yang mempengaruhi penggunaan sistem, kepuasan pengguna sistem dan *net benefit* SIPKD pada OPD di Kabupaten Wonogiri.



Gambar 2: Kontruksi Diagram Jalur Uji Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Rancangan uji hipotesis yang dibuat merupakan rancangan uji hipotesis berdasarkan tujuan penelitian Tingkat

keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95%, sehingga tingkat signifikansi sebesar 5% dan menghasilkan nilai t-tabel sebesar 1,98.

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
M1 -> Y	0.290	0.283	0.177	1.636	0.102
M2 -> Y	0.373	0.390	0.139	2.687	0.007
X1 -> M1	0.402	0.409	0.117	3.423	0.001
X1 -> M2	0.128	0.134	0.113	1.133	0.258
X2 -> M1	0.240	0.232	0.099	2.429	0.015
X2 -> M2	0.272	0.263	0.116	2.338	0.020
X3 -> M1	0.363	0.364	0.110	3.294	0.001
X3 -> M2	0.405	0.415	0.116	3.493	0.001

Gambar 3: Uji Hipotesis

Berdasarkan gambar 3, selanjutnya dapat diinterprestasikan nilai-nilai variabel penelitian tersebut sebagaimana berikut:

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Sistem

Hasil pengujian statistik pada variabel X1 terhadap M1 diperoleh nilai t-statistik sebesar 3,423 dimana lebih besar daripada 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Semakin baik kualitas

sistem yang ada maka penggunaan sistem juga akan semakin baik.

Dengan demikian penelitian ini didukung oleh penelitian Hudin & Riana (2016) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna sistem bersifat positif karena kualitas sistem yang sudah bisa membantu penyelesaian

pekerjaan yang ada. DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu prediktor yang signifikan terhadap penggunaan. Kualitas sistem yang ada akan mempengaruhi perilaku dari pengguna sistem.

Kualitas sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 50,72 yang berada dalam kategori cukup dimana dipengaruhi paling besar oleh pernyataan bahwa SIPKD bisa menyediakan berbagai kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Kemudian variabel penggunaan sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 56,2 yang berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri bersifat positif karena kualitas sistem yang ada sudah dianggap bisa dan mampu membantu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah dalam hal penyusunan dan pelaporan anggaran.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem

Hasil pengujian statistik pada variabel X2 terhadap M1 diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,429 dimana lebih besar daripada 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka penggunaan sistem juga akan semakin baik.

Dengan demikian penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas informasi mempengaruhi penggunaan sistem. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu prediktor yang signifikan terhadap penggunaan. Dalam penelitian Hudin & Riana (2016) tidak memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara kualitas informasi dengan penggunaan dikarenakan perilaku pengguna sistem belum bisa menunjukkan kualitas informasi yang diterima itu baik, andal dan sesuai dengan yang mereka inginkan.

Kualitas informasi memiliki indeks rata-rata sebesar 47,48 yang berada dalam kategori cukup, dimana hal tersebut dipengaruhi paling besar oleh keamanan informasi yang dihasilkan oleh SIPKD. Kemudian variabel penggunaan sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 56,2 yang berada dalam kategori tinggi. Dapat dikatakan

bahwa kualitas informasi keuangan yang dihasilkan memang sudah dianggap baik, andal dan sesuai dengan yang mereka inginkan serta terjamin keamanannya sehingga dapat mempengaruhi perilaku yang positif dari pengguna sistem.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan Sistem

Hasil pengujian statistik pada variabel X3 terhadap M1 diperoleh nilai t-statistik sebesar 3,294 dimana lebih besar daripada 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Semakin baik pelayanan yang diterima maka penggunaan sistem juga akan semakin baik.

Dengan demikian penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan sistem. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu prediktor yang signifikan terhadap penggunaan. Dalam penelitian Hudin & Riana (2016) tidak memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan dengan penggunaan disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal sehingga pengguna belum menunjukkan perilaku pengguna terhadap pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan memiliki indeks rata-rata sebesar 55,4 yang berada dalam kategori cukup dimana dipengaruhi paling besar oleh pernyataan bahwa *vendor* SIPKD mampu menghasilkan sistem yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Kemudian variabel penggunaan sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 56,2 yang berada dalam kategori tinggi. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *vendor* yang diberikan kepada pengguna sistem di OPD Kabupaten Wonogiri memang sudah optimal dalam hal ini yaitu menyediakan sistem yang tepat dan sesuai kebutuhan sehingga mampu mempengaruhi perilaku yang positif dari pengguna sistem.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Hasil pengujian statistik pada variabel X1 terhadap M2 diperoleh nilai t-statistik sebesar 1,133 dimana kurang dari 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna sistem. Kemudian berdasarkan jawaban responden terhadap kualitas sistem juga masih sekitar 49,4% dari total semuanya belum menyatakan kualitas sistem pada kategori yang sangat baik maupun baik. Semakin baik kualitas sistem yang ada maka pengguna akan semakin merasa puas.

Dengan demikian penelitian ini didukung oleh penelitian Tan, Suyatno & Aliyah (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya bahwa pengguna sistem belum merasa puas terhadap kualitas sistem yang ada.

Kemudahan dalam penggunaan sistem, cepat merespon dan akses dapat dilakukan dengan lancar memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa sistem informasi memiliki kualitas yang baik sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Pada penelitian ini belum memperoleh bukti empiris bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem dikarenakan mungkin pengguna belum bisa merasakan sistem yang dipakainya memiliki kualitas yang baik dan masih memiliki beberapa kelemahan dan masalah saat digunakan untuk melakukan pekerjaan.

Kualitas sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 50,72 yang berada dalam kategori cukup dimana dipengaruhi paling besar oleh pernyataan bahwa SIPKD bisa menyediakan berbagai kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Namun dalam pernyataan SIPKD stabil dan tidak pernah mengalami kerusakan memiliki nilai indeks terendah. Kemudian variabel kepuasan pengguna sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 54,26 yang berada dalam kategori cukup. Pada variabel kepuasan pengguna sistem yang memiliki nilai indeks terendah adalah pernyataan kepuasan dengan sistem yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang ada belum bisa memberikan perasaan puas kepada para pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri dikarenakan sistem yang ada meskipun sudah bisa membantu pekerjaan tetapi masih sering mengalami masalah saat

digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Hasil pengujian statistik pada variabel X2 terhadap M2 diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,338 dimana lebih besar dari 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna sistem.

Dengan demikian penelitian ini didukung oleh penelitian Purwaningsih (2010), Septianita, Winarno & Arif (2014), Hudin & Riana (2016) serta Wartini & Yasa (2016) dimana telah memperoleh hasil bahwa kualitas informasi memang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang diterima sudah bisa dikatakan andal karena para pengguna telah merasa puas terhadap informasi yang mereka terima.

Kualitas informasi memiliki indeks rata-rata sebesar 47,48 yang berada dalam kategori cukup, dimana hal tersebut dipengaruhi paling besar oleh keamanan informasi yang dihasilkan oleh SIPKD. Kemudian variabel kepuasan pengguna sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 54,26 yang berada dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diterima sudah bisa dikatakan baik, andal dan sesuai dengan yang diinginkan karena keamanan informasi yang dihasilkan terjamin sehingga para pengguna sistem di OPD Kabupaten Wonogiri merasa puas.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Hasil pengujian statistik pada variabel X3 terhadap M2 diperoleh nilai t-statistik sebesar 3,493 dimana lebih besar dari 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem.

Dengan demikian penelitian ini didukung oleh penelitian Purwaningsih (2010), Septianita, Winarno & Arif (2014) serta Hudin & Riana (2016) yang

memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya pengelola sistem telah memberikan layanan yang optimal sehingga para pengguna sistem telah merasa puas.

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan baik, maka ia akan cenderung puas menggunakan sistem tersebut (Septianita, Winarno & Arif, 2014). Sedangkan jika pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut (Wartini & Yasa, 2016).

Kualitas pelayanan memiliki indeks rata-rata sebesar 55,4 yang berada dalam kategori cukup dimana dipengaruhi paling besar oleh pernyataan bahwa *vendor* SIPKD mampu menghasilkan sistem yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Kemudian variabel kepuasan pengguna sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 54,26 yang berada dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa *vendor* SIPKD yang telah memberikan pelayanan yang optimal seperti menyediakan sistem yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan bisa mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.

Pengaruh Penggunaan Sistem terhadap Net Benefit SIPKD

Hasil pengujian statistik pada variabel M1 terhadap Y diperoleh nilai t-statistik sebesar 1,636 dimana kurang dari 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap *net benefit* SIPKD. Semakin banyak *net benefit* SIPKD yang diterima maka akan dipengaruhi oleh perilaku pengguna sistem. Dengan demikian penelitian ini belum bisa memberikan bukti empiris bahwa penggunaan sistem dapat mempengaruhi *net benefit* SIPKD. DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan sistem mampu mempengaruhi *net benefit* yang diterima.

Penggunaan sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 56,2 yang berada dalam kategori tinggi, namun dalam pernyataan bahwa SIPKD mampu digunakan dalam menyelesaikan banyak pekerjaan memiliki

indeks terendah yaitu 54,4 yang berada dalam kategori cukup. Kemudian *net benefit* SIPKD memiliki indeks rata-rata sebesar 49,44 yang berada dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem belum menunjukkan perilaku positif yang mampu meningkatkan penerimaan *net benefit* setelah menggunakan SIPKD dikarenakan sistem yang ada masih sering mengalami masalah pada saat digunakan untuk menyelesaikan banyak pekerjaan sehingga tidak optimal dan kebermanfaatannya kurang maksimal.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem terhadap Net Benefit SIPKD

Hasil pengujian statistik pada variabel M2 terhadap Y diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,687 dimana lebih besar dari 1,98 sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap *net benefit* SIPKD. Semakin tinggi kepuasan pengguna sistem akan membuat *net benefit* SIPKD yang diterima akan semakin meningkat.

Dengan demikian penelitian ini didukung oleh penelitian Groho, Winarno & Permanasari (2014), Hudin & Riana (2016) serta Wartini & Yasa (2016) yang memperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Artinya para pengguna sistem yang merasa puas juga menerima peningkatan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem akan berdampak pada manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Menurut Hudin & Riana (2016) kepuasan dalam penggunaan sistem memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap manfaat bersih, dikarenakan kepuasan penggunaan adalah perasaan signifikan atau negatif pengguna sistem yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak seseorang terhadap sistem informasi. Pengguna sistem yang semakin puas akan membuat manfaat bersih juga menjadi semakin meningkat (Wartini & Yasa, 2016).

Kepuasan pengguna sistem memiliki indeks rata-rata sebesar 54,26 yang berada dalam kategori cukup. Kemudian *net benefit* SIPKD memiliki indeks rata-rata sebesar 49,44 yang berada dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna sistem

yang merasa puas terhadap sistem yang baru juga akan menerima manfaat setelah menggunakan SIPKD.

Berdasarkan uraian pada pembahasan hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 2

Ringkasan Hasil Penelitian

Hipotesis	Keterangan	Hasil
H1	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem	Diterima
H2	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem	Diterima
H3	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem	Diterima
H4	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem	Ditolak
H5	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem	Diterima
H6	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem	Diterima
H7	Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap <i>net benefit</i> SIPKD	Ditolak
H8	Kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap <i>net benefit</i> SIPKD	Diterima

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri bersifat positif karena kualitas sistem yang ada sudah dianggap bisa dan mampu membantu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah dalam hal penyusunan dan pelaporan anggaran.
- b. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri bersifat positif karena kualitas informasi keuangan yang dihasilkan dari sistem tersebut sudah dianggap baik, andal dan sesuai dengan yang mereka inginkan.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan penyediaan layanan sistem sudah optimal sehingga pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri menunjukkan perilaku yang positif.
- d. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang ada belum bisa memberikan perasaan puas kepada para pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri dikarenakan sistem yang ada meskipun sudah bisa membantu pekerjaan tetapi masih sering mengalami masalah saat digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

- e. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi keuangan yang diterima sudah bisa dikatakan baik, andal dan sesuai dengan yang mereka inginkan sehingga para pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri telah menunjukkan perasaan puas.
- f. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan sistem telah memberikan pelayanan yang optimal sehingga para pengguna sistem SIPKD di OPD Kabupaten Wonogiri telah menunjukkan perasaan puas terhadap layanan tersebut.
- g. Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap *net benefit* SIPKD. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem belum menunjukkan perilaku positif yang mampu meningkatkan penerimaan *net benefit* setelah

menggunakan SIPKD dikarenakan sistem yang ada masih sering mengalami masalah pada saat digunakan sehingga tidak optimal dan kebermanfaatannya kurang maksimal.

- h. Kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap *net benefit* SIPKD. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna sistem yang merasa puas terhadap sistem yang baru juga akan menerima manfaat setelah menggunakan SIPKD.

Berdasarkan penelitian yang sudah dijalankan, maka keterbatasan yang dapat dikemukakan adalah:

- a. Peneliti tidak bisa mengendalikan proses pengisian kuesioner, karena pada saat pengisian peneliti tidak berada ditempat responden berada.
- b. Nilai *R-square* untuk variabel penggunaan sistem sebesar 58,9%, nilai *R-square* kepuasan pengguna sistem hanya sebesar 39,8% dan nilai *R-square* untuk variabel *net benefit* SIPKD hanya sebesar 36,8% yang artinya ada faktor atau variabel lain diluar model yang bisa mempengaruhinya.

Berdasarkan pada keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini maka ada beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

- a. Pada saat pengisian kuesioner, sebaiknya peneliti dapat berada di tempat responden berada sehingga dapat mengawasi langsung proses pengisian kuesioner secara langsung.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mencari faktor atau variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi penggunaan sistem, kepuasan pengguna sistem serta *net benefit* SIPKD.

Penelitian ini memberikan implikasi bagi beberapa pihak baik untuk pemerintah maupun akademisi, antara lain sebagai berikut:

Bagi pemerintah daerah, dalam hal ini OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kabupaten Wonogiri, hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan SIPKD yang diterapkan selama ini sehingga bisa mengambil kebijakan untuk

perkembangan sistem tersebut agar lebih bisa membantu penyelesaian pekerjaan.

Daftar Pustaka

- Anshar, Satria Muhammad. (2013). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Keberhasilan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dengan Persepsi Kemanfaatan, Sikap Pengguna dan Perilaku untuk Tetap Menggunakan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi* 1.
- Augusty, Ferdinand (2011), *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, BP, Undip, Semarang.
- Chin, Wynne. W. and Peter A. Todd. (1995). On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly* June.
- Djaja Sukirman. *Et al.* (2009). *Pemahaman Laporan Keuangan dengan SIMDAkeuangan*. Jakarta: Deputi Pengawasan Bidang Penyelenggaraan Keuangan Daerah.
- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models. *Management Science* 35, no. 8.
- DeLone, William. H and McLean, Ephraim.R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research* vol 3 (1).
- DeLone, William.H and McLean, Ephraim.R. (2003).The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of management Information System* vol. 19 (4).
- Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Groho, Tri Cahyo Wishnu., Winarno, Wing Wahyu., dan Permanasari, Adhistya Erna. (2014). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pengelolaan Tugas Belajar Di BPK. *Seminar Nasional Informatika 2014 (semnasIF 2014)*.
- Hamdani, Muliawan. (2003). *Metode Penelitian Dalam Bidang Ekonomi; Beberapa Pokok Pemikiran*. Semarang: STIE Bank BPD Jateng.
- Hudin, Jamal Maulana dan Riana, Dwiza. (2016). *Kajian Keberhasilan*

- Penggunaan Sistem Informasi *Accurate* Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3. (2003). Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Latifah, L & Sabeni, A. (2007). Faktor Keprilakuan Organisasi Dalam Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah. Simposium Nasional Akuntansi X. Makassar: IAI.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moeller, R. R. (2010). *IT Audit, Control, and Security*. Wiley.
- O'Brien, J.A. (2005). *Introduction to Information Systems, 12th Edition*. McGraw.
- O'Brien, J.A. and Marakas, G., (2007). *Management Information System*. McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, et al. (1985). *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu.
- Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 13. (2016). Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri.
- Peraturan Pemerintah Nomor 56. (2005). Sistem Informasi Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58. (2005). Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71. (2010). Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua.
- Perry, B., (2006). *CIMA Learning System 2007 Organisational Management and Information Systems*. Elsevier Science & Technology Books.
- Purwaningsih, Susanti. (2010). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *Online* (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO)).
- Radityo, D. Dan Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and Mclean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. Vol. Iss.
- Septianita, Winda., Winarno, Wahyu Agus., dan Arif, Alfi. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System (RTS)* Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember). *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*.
- Surat Edaran Menteri dalam Negeri No: 900/112/BAKD/2008. (2008). Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pengembangan dan Implementasi SIPKD dan Regional SIKD.
- Supriyanto (2015), Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Barang Milik Daerah, *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, Vol.13 No.2.
- Tan, Djuhono., Suyatno, dan Aliyah, Siti. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean Pada Sektor Publik. *University Research Colloquium*.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Todaro, Michael P dan Smith, Stephen C. (2006). *Pembangunan Ekonomi.Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17. (2003). Keuangan Negara.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32. (2004). Pemerintahan Daerah.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 33. (2004). Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Wartini, Ni Nengah. dan Yasa, I.G.W. Murjana. (2016). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) Pemerintah Kabupaten Jembrana. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.5.
- <http://www.solopos.com/2016/06/01/laporan-keuangan-wonogiri-dprd-tak-akan-bahas-lhp-bpk-724917> diakses pada 18 september 2017
- <http://www.kemendagri.go.id/pages/sipkd/sistem-informasi-pengelolaan-keuangan-daerah-sipkd> diakses pada 25 november 2017
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_informasi diakses tanggal 6 desember 2017
- <http://humas.wonogirikab.go.id/v2/susunan-organisasi-perangkat-daerah-opd/> diakses tanggal 4 februari 2018