

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN  
SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA  
PENGGUNA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN  
(SIAP) DI BPK PERWAKILAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si)**

**Pada**

**Program Studi Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya**

**TIKA WULANDARI  
NIM. 07012082125035**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan

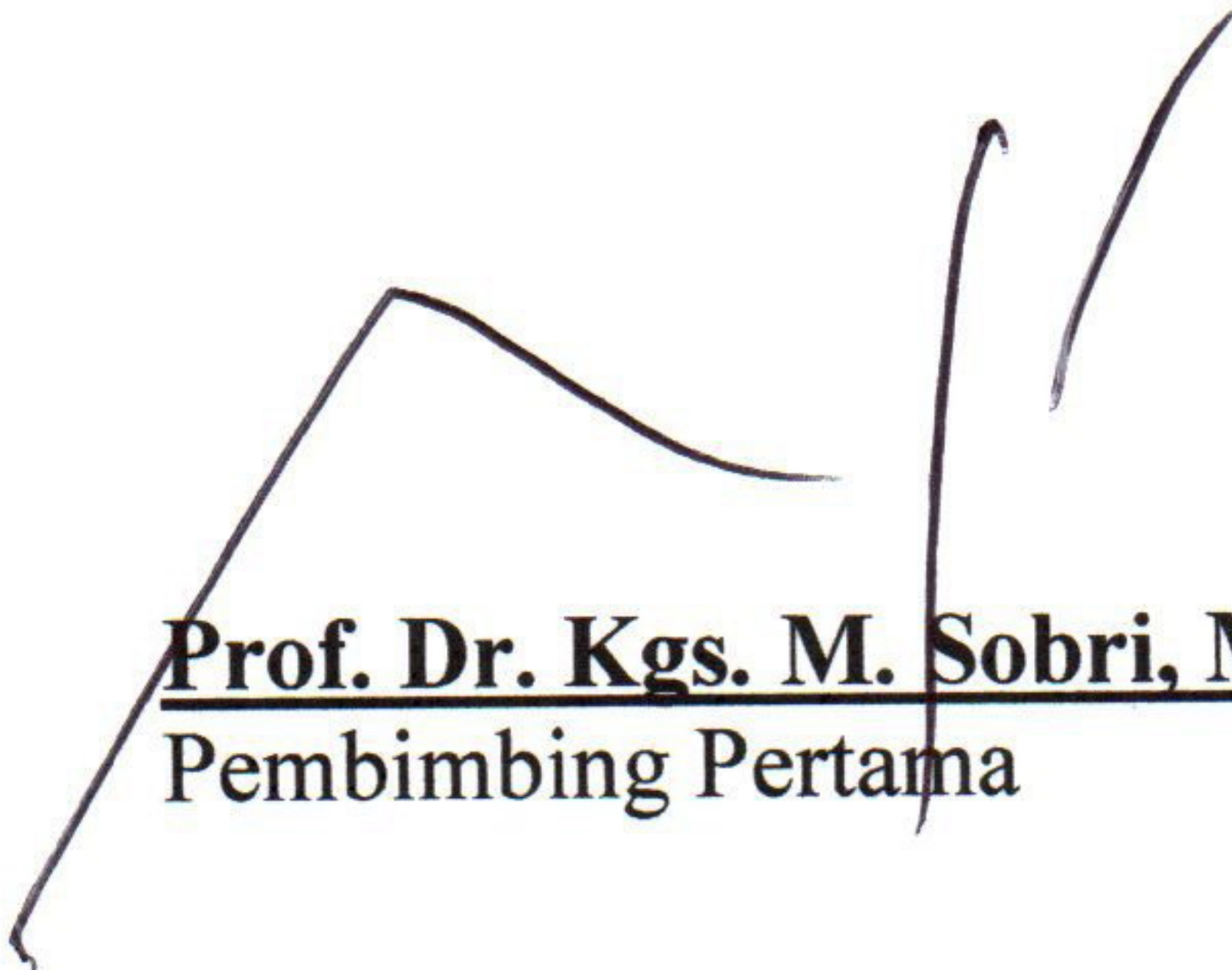
Nama Mahasiswa : Tika Wulandari

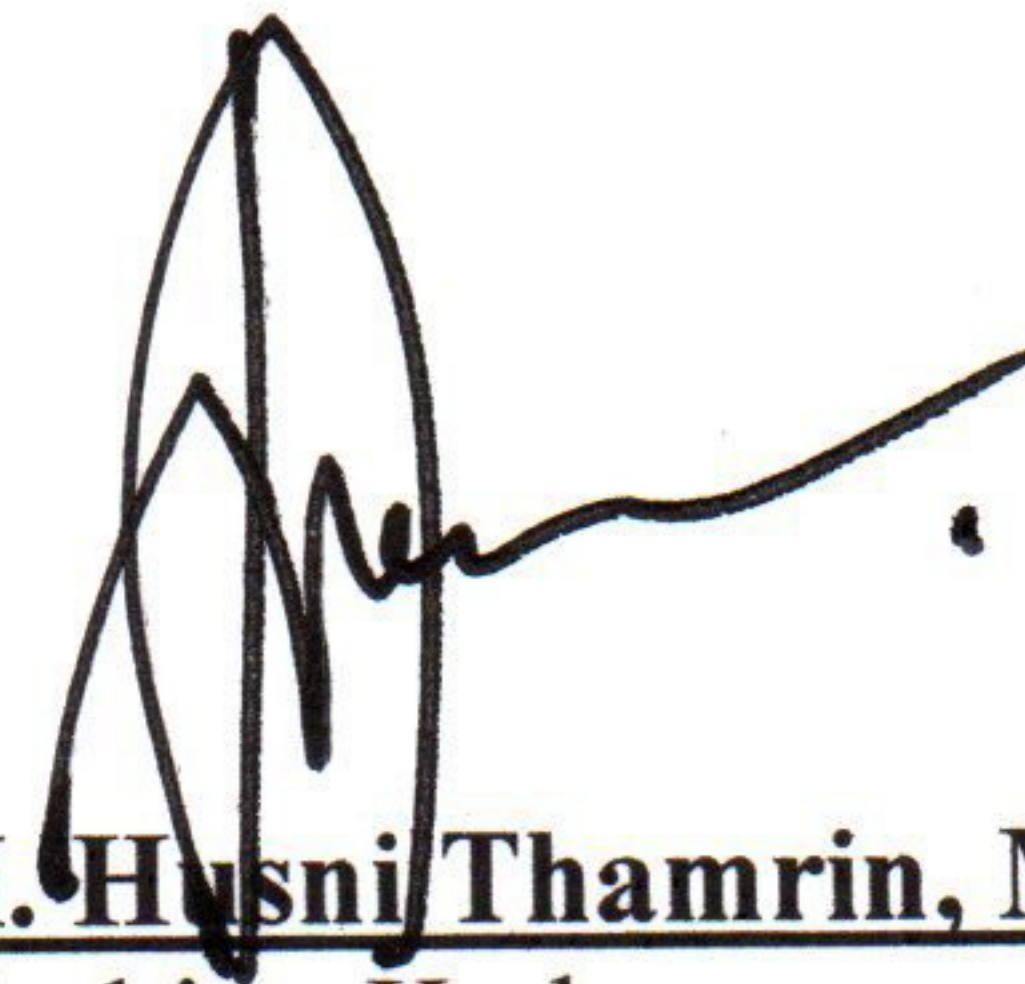
NIM : 07012082125035

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

### Menyetujui,

  
Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si.  
Pembimbing Pertama

  
Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.  
Pembimbing Kedua

### Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si  
NIP 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya

  
Prof. Dr. Alfitri, M.Si.  
NIP 19660122 199003 1 004





## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan

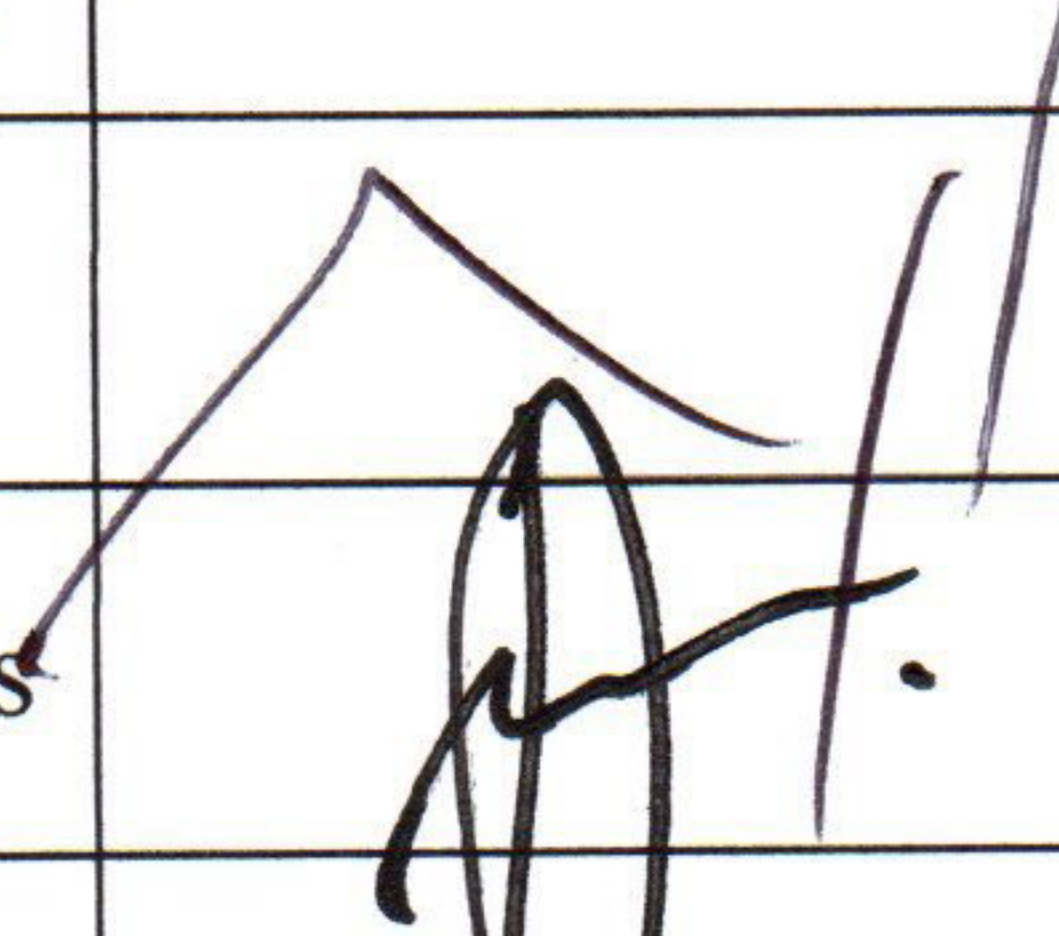
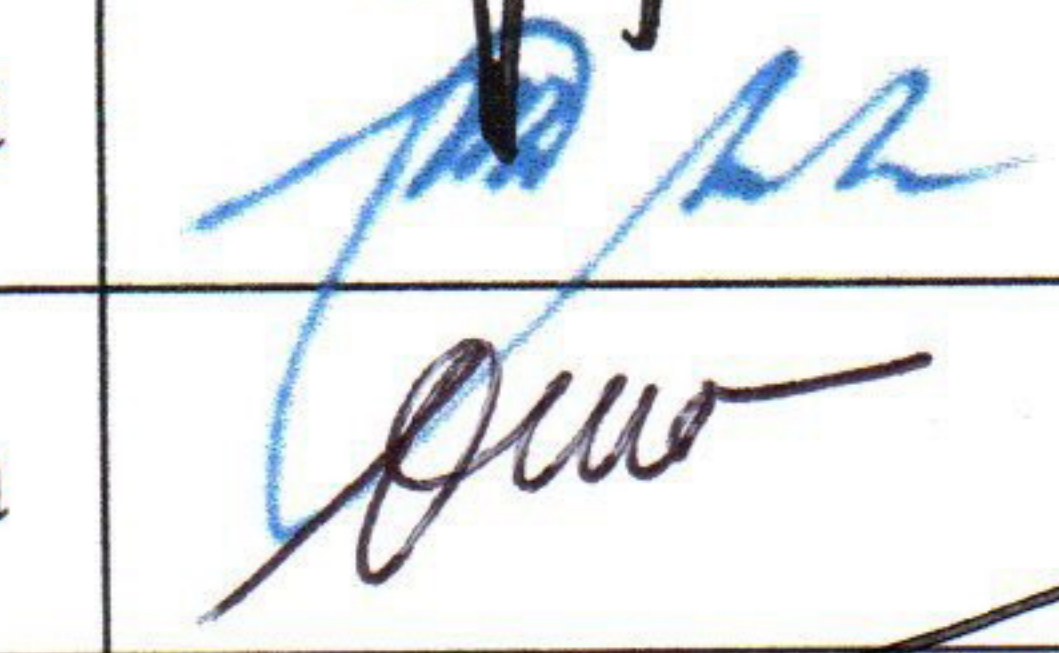


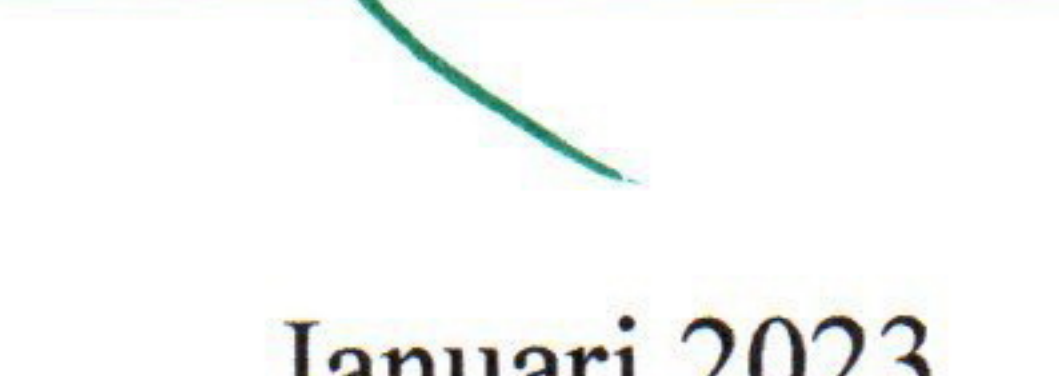
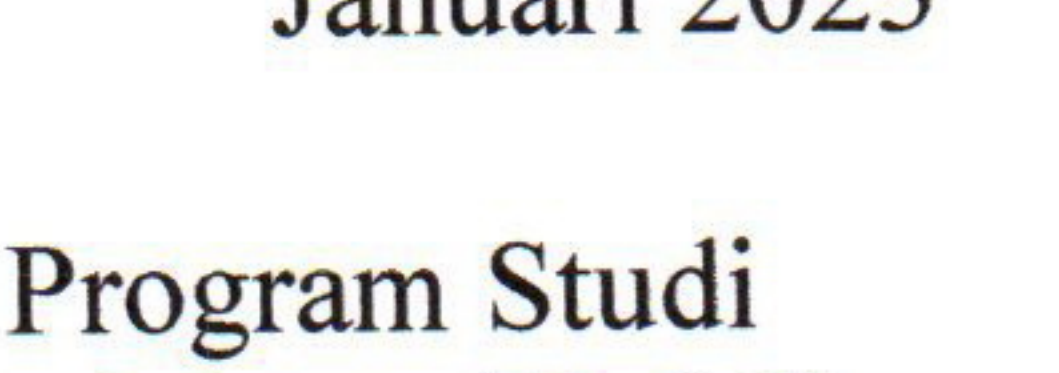
Nama : Tika Wulandari

NIM : 07012082125035

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 6 Januari 2023

No	Nama Dosen	Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si.	Ketua	
2	Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Drs. Michael Mamentu, M.A.	Anggota	
4	Dr. Yoyok Hendarso, M.A.	Anggota	
5	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.	Anggota	
6	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Palembang, Januari 2023  
Menyetujui,  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.  
NIP 19780512 200212 1 003



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Wulandari  
NIM : 07012082125035  
Tempat/Tanggal Lahir : Payakumbuh, 2 November 1991  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna Sistem Aplikasi Penggunaan (SiAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan diri dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut di atas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Januari 2023  
Yang Menyatakan,



Tika Wulandari  
NIM. 07012082125035

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Wulandari  
NIM : 07012082125035  
Tempat/Tanggal Lahir : Payakumbuh, 2 November 1991  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna Sistem Aplikasi Penggunaan (SiAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : Januari 2023  
Yang menyatakan,



Tika Wulandari  
NIM. 07012082125035

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF INFORMATION SYSTEMS SUCCESS FACTORS ON AUDIT APPLICATION SYSTEM (SIAP) USER PERFORMANCE AT THE BPK REGIONAL OFFICE OF SOUTH SUMATRA PROVINCE***

*Scientific writing in the form of a thesis, January 2023*

*Tika Wulandari; supervised by Kgs. M. Sobri and M. Husni Thamrin*

*xxiii+148 pages, 36 tables, 15 figures, 5 appendices*

*This study aimed to analyzing the effect of system quality, information quality, and service quality to the implementation of audit application system (SiAP) on net benefit in the form of user performance, with user satisfaction as an intervening variable at the BPK Regional Office of South Sumatra Province. This research was a quantitative study with survey approach through distributing questionnaires. The population of this study was 102 functional employees of the BPK Regional Office of South Sumatra Province. Out of the whole population, 82 respondents were selected as samples using the proportional stratified random sampling technique. The method conducted to analyze the data is Structural Equation Modeling Partial Least Square (PLS-SEM).*

*The results showed that system quality and information quality had a positive effect of 14,4% and 9,1%, respectively, on user satisfaction, but were not significant. Service quality has been empirically proven to have a positive and significant effect on SiAP user satisfaction by 62%. Meanwhile, user satisfaction is a very strong variable in predicting the performance of SiAP users, with a positive and significant effect of 80,2%. Based on the results of this study, a strategy for developing SiAP is recommended by improving service quality, which can drive user satisfaction and then have a major impact on improving user performance. In addition, the organizations also need to optimize system and information quality, especially related to integration, response time, flexibility, accuracy, and relevant, in order to increase SiAP user satisfaction.*

*Keywords : SiAP, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, user performance, PLS-SEM*

*Citations : 72 (1980 - 2022)*

## ABSTRAK

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA PENGGUNA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BPK PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Januari 2023

Tika Wulandari; dibimbing oleh Kgs. M. Sobri dan M. Husni Thamrin

xvii+118 halaman, 31 tabel, 8 gambar, 6 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dalam implementasi Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) terhadap *net benefit* berupa kinerja pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pegawai fungsional pemeriksa di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 102 orang. Sebanyak 82 responden dipilih sebagai sampel dengan teknik *proporsionate stratified random sampling*. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif masing-masing sebesar 14,4% dan 9,1% terhadap kepuasan pengguna namun tidak signifikan. Kualitas layanan terbukti secara empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiAP sebesar 62%. Sedangkan kepuasan pengguna merupakan variabel yang sangat kuat dalam memprediksi kinerja pengguna SiAP, dengan pengaruh positif dan signifikan sebesar 80,2%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, direkomendasikan strategi pengembangan SiAP dengan meningkatkan kualitas layanan yang mampu mendorong kepuasan pengguna, dan selanjutnya berdampak besar pada peningkatan kinerja pengguna. Selain itu organisasi juga perlu mengoptimalkan kualitas sistem dan kualitas informasi, khususnya terkait integrasi, waktu respon, fleksibilitas, keakuratan, dan relevansi, agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna SiAP.

Kata kunci : SiAP, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja pengguna, PLS-SEM

Kepustakaan : 72 (1980 - 2022)

## **SUMMARY**

### ***THE EFFECT OF INFORMATION SYSTEMS SUCCESS FACTORS ON AUDIT APPLICATION SYSTEM (SIAP) USER PERFORMANCE AT THE BPK REGIONAL OFFICE OF SOUTH SUMATRA PROVINCE***

*Scientific writing in the form of a thesis, January 2023*

*Tika Wulandari; supervised by Kgs. M. Sobri and M. Husni Thamrin*

*xvii+118 pages, 31 tables, 8 figures, 6 appendices*

*In entering the Industrial Revolution 4.0, Information Technology Development is one of the development innovation that can be carried out through the implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) or e-government. One of the supporting application systems for SPBE or e-government-supporting application systems implemented at The Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK RI) is the Audit Application System (SiAP). The implementation of SiAP is carried out based on the Secretary General's Circular Letter Number 1/SE/X-XIII.2/1/2016. SiAP is designed to document audit working papers (KKP) as a result of carrying out audit procedures electronically and systematically, which are integrated, centralized, maintain data security, and are supported by an adequate inspection methodology.*

*The implementation of SiAP has been carried out at the BPK Regional Office of South Sumatra Province since 2017 in stages. Based on the display of the inputer dashboard menu, it's known that there is still some audit teams that has not completed the procedures of the local government financial reports audit for the 2018 and 2021 fiscal years in SiAP, until the audit period ends. In addition, based on empirical conditions in the field, KKP documentation is also not completely paperless and timely.*

*The presence of SiAP as an information system supporting to the implementation of inspections that has system quality, information quality, and service quality is certainly effective if it can meet user satisfaction and can ultimately provide net benefits in the form of increased performance for auditors as users. Therefore, it is necessary to carry out research with the aim of evaluating the implementation of SiAP by looking at the effect of the information system success factors, based on the point of view of the auditor as a user, on user performance at BPK Regional Office of South Sumatra Province. One model that is widely used in research to examine behavioral aspects of the implementation of an information system, in this case, implementation at the organizational level that is mandatory, is a model developed by DeLone and McLean known as The DeLone and McLean Information System Success Model.*

*This research was a quantitative study with survey approach through distributing questionnaires. The population of this study was 102 functional employees of the BPK Regional Office of South Sumatra Province. Out of the whole population, 82 respondents were selected as samples using the proportional*



*stratified random sampling technique. The method conducted to analyze the data is Structural Equation Modeling Partial Least Square (PLS-SEM).*

*The results showed that system quality and information quality had a positive effect of 14,4% and 9,1%, respectively, on user satisfaction, but were not significant. Service quality has been empirically proven to have a positive and significant effect on SiAP user satisfaction by 64%. Meanwhile, user satisfaction is a very strong variable in predicting the performance of SiAP users, with a positive and significant effect of 80,2%. Based on the results of this study, a strategy for developing SiAP is recommended by improving service quality, which can drive user satisfaction and then have a major impact on improving user performance. In addition, the organizations also need to optimize system and information quality, especially related to integration, response time, flexibility, accuracy, and relevant, in order to increase SiAP user satisfaction.*

*Keywords : SiAP, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, user performance, PLS-SEM*

*Citations : 72 (1980 - 2022)*



## RINGKASAN

### PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA PENGGUNA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BPK PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Januari 2023

Tika Wulandari; dibimbing oleh Kgs. M. Sobri dan M. Husni Thamrin

*xvii+118 pages, 31 tables, 8 figures, 6 appendices*

Pengembangan Teknologi Informasi merupakan inovasi pembangunan yang dapat dilakukan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* dalam memasuki Revolusi Industri 4.0. Salah satu sistem aplikasi pendukung SPBE atau *e-government* yang diterapkan di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK RI) adalah penerapan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP). Penerapan SiAP dilaksanakan berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Nomor 1/SE/X-XIII.2/1/2016. SiAP dirancang untuk mendokumentasikan kertas kerja pemeriksaan (KKP) hasil pelaksanaan prosedur pemeriksaan secara elektronik dan sistematis, yang terintegrasi, terpusat dan terjaga keamanan datanya serta didukung dengan metodologi pemeriksaan yang memadai.

Penerapan SiAP telah dilaksanakan di unit kerja BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan secara bertahap sejak tahun 2017. Berdasarkan tampilan menu *dashboard* pada akun *inputer*, diketahui bahwa masih terdapat tim pemeriksa yang belum menyelesaikan pengerjaan prosedur atas pemeriksaan LKPD TA 2018 dan 2021 pada SiAP, sampai dengan masa pemeriksaan berakhir. Selain itu, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, pendokumentasian KKP juga belum sepenuhnya *paperless* dan tepat waktu.

Kehadiran SiAP sebagai suatu sistem informasi penunjang pelaksanaan pemeriksaan yang memiliki kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tentunya menjadi efektif jika dapat memenuhi kepuasan pengguna dan pada akhirnya dapat memberikan *net benefit* berupa peningkatan kinerja bagi pemeriksa selaku pengguna. Oleh karena itu perlu dilaksanakan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi penerapan SiAP dengan melihat pengaruh faktor-faktor kesuksesan sistem informasi tersebut, berdasarkan sudut pandang dari pemeriksa sebagai pengguna, terhadap kinerja pengguna di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan. Salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian untuk meneliti aspek perilaku dalam implementasi sebuah sistem informasi, dalam hal ini implementasi di tingkat organisasi yang bersifat wajib (*mandatory*) adalah model yang dikembangkan oleh DeLone and McLean yang dikenal dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pegawai fungsional pemeriksa di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 102 orang. Sebanyak 82 responden dipilih sebagai sampel dengan teknik *proporsionate stratified random sampling*. Metode yang digunakan untuk



menganalisis data adalah *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif masing-masing sebesar 14,4% dan 9,1% terhadap kepuasan pengguna namun tidak signifikan. Kualitas layanan terbukti secara empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SiAP sebesar 64%. Sedangkan kepuasan pengguna merupakan variabel yang sangat kuat dalam memprediksi kinerja pengguna SiAP, dengan pengaruh positif dan signifikan sebesar 80,2%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, direkomendasikan strategi pengembangan SiAP dengan meningkatkan kualitas layanan yang mampu mendorong kepuasan pengguna, dan selanjutnya berdampak besar pada peningkatan kinerja pengguna. Selain itu organisasi juga perlu mengoptimalkan kualitas sistem dan kualitas informasi, khususnya terkait integrasi, waktu respon, fleksibilitas, keakuratan, dan relevansi, agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna SiAP.

Kata kunci : Sistem aplikasi pemeriksaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja pengguna, PLS-SEM

Kepustakaan : 72 (1980 - 2022)



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur kepada Allah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. M. Husni Thamrin M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan perhatiannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Selama pelaksanaan penelitian hingga terselesaikannya tesis ini, penulis juga telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ingin penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Kepala Pusbindiklatren Bappenas yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Andri Yogama S.E., M.M., Ak., CSFA selaku Kepala BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan, beserta para pejabat dan rekan-rekan di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan dukungan dan menyediakan data dalam proses penyusunan tesis ini;
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini;
5. Tim dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan tesis ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik;



6. Tim Dosen Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya;
7. Mbak Mareta Astriani, Mbak Arie Novita, dan Mbak Fitria, staf administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan sampai dengan pelaksanaan ujian tesis;
8. Segenap keluarga yang selalu selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat; serta
9. Rekan-rekan karyasiswa Magister Administrasi Publik Bappenas Angkatan 2021 sebagai rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat, sumbangsih pemikiran dan dukungan dalam menjalani tahapan masa studi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Berbagai kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk lebih menyempurnakan tesis ini. Mudah-mudahan karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Januari 2023

Tika Wulandari

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya tulis ini dipersembahkan untuk keluarga yang selalu menanti, yang pada awalnya menjadi alasan terkuat menjalani studi, dan pada akhirnya menjadi penyemangat terhebat untuk menyelesaikan di titik ini.



## **RIWAYAT HIDUP**

Tika Wulandari, penulis tesis ini, lahir di Payakumbuh pada tanggal 2 November 1991. Setelah menyelesaikan pendidikan tingkat sekolah dasar di SD Negeri 09 Pauh, penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Lubuk Sikaping dan SMA Negeri 1 Batusangkar. Pendidikan tinggi diperoleh penulis di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada tahun 2014. Selanjutnya pada tahun 2021, penulis mendapatkan kesempatan untuk menempuh pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, melalui program beasiswa dari Pusdiklatren Bappenas. Penulis bekerja sebagai pemeriksa di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia dan ditempatkan di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2015 sampai dengan sekarang.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	viii
RINGKASAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xiv
RIWAYAT HIDUP .....	xv
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.2 <i>Key Success Factors</i> .....	11
2.3 Sistem Informasi .....	13
2.4 Kesuksesan Sistem Informasi .....	13
2.5 Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone dan McLean .....	16
2.6 Pengaruh Antar Variabel .....	23
2.6.1 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna .....	24
2.6.2 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna .....	24
2.6.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna .....	25



2.6.4	Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kinerja Pengguna.....	26
2.7	Penelitian Terdahulu .....	28
BAB III Metode Penelitian .....		31
3.1	Desain Penelitian .....	31
3.2	Definisi Konsep .....	31
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	35
3.4	Unit Analisis, Populasi, dan Sampel .....	38
3.4.1	Unit Analisis .....	38
3.4.2	Populasi.....	38
3.4.3	Sampel .....	38
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	40
3.5.1	Uji Validitas .....	40
3.5.2	Uji Realibilitas .....	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.7	Hipotesis Penelitian .....	45
3.8	Teknik Analisis Data .....	46
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	46
3.8.2	Analisis Structural Equation Modelling-Partial Least Square (PLS-SEM) .....	48
3.8.3	Tahapan Analisis PLS-SEM .....	49
3.9	Waktu Penelitian .....	53
BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian .....		54
4.1	Gambaran Umum BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan .....	54
4.1.1	Sejarah Singkat BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan .....	54
4.1.2	Visi dan Misi BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan .....	55
4.1.3	Struktur Organisasi BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan .....	57
4.1.4	Tugas dan Fungsi BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan .....	58
4.2	Gambaran Umum SiAP .....	60
BAB V Hasil dan Pembahasan .....		67
5.1	Deskripsi Hasil Penelitian .....	67
5.1.1	Deskripsi Responden Penelitian .....	67
5.1.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
5.1.1.2	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68

5.1.1.3	Responden Berdasarkan Jabatan .....	68
5.1.1.4	Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	69
5.1.1.5	Responden Berdasarkan Unit Kerja .....	70
5.1.2	Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Penelitian .....	71
5.1.2.1	Variabel Kualitas Sistem .....	71
5.1.2.2	Variabel Kualitas Informasi .....	74
5.1.2.3	Variabel Kualitas Layanan .....	76
5.1.2.4	Variabel Kepuasan Pengguna .....	78
5.1.2.5	Variabel Kinerja Pengguna .....	80
5.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i> (PLS-SEM) ....	82
5.2.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	83
5.2.1.1	Uji Validitas .....	83
5.2.1.2	Uji Reliabilitas .....	88
5.2.2	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	89
5.2.2.1	Uji <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) dan <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ) .....	90
5.2.2.2	<i>Path Coefficient</i> atau Koefisien Jalur.....	94
5.2.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi .....	95
5.2.4	Evaluasi Pengaruh Tidak Langsung .....	97
5.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
5.3.1	Pembahasan atas Hasil Analisis Statistik Dekriptif .....	99
5.3.2	Pembahasan atas Kontribusi Indikator ( <i>Loading Factor</i> ) per Variabel .....	102
5.3.3	Pembahasan atas Hasil Pengujian Hipotesis .....	105
5.3.3.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna ...	105
5.3.3.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	107
5.3.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	110
5.3.3.4	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna.....	111
5.4	Implikasi Penelitian .....	111
5.4.1	Implikasi Teoritis .....	111
5.4.2	Implikasi Praktis .....	112
BAB VI	Kesimpulan dan Saran .....	114
6.1	Kesimpulan .....	114



6.2	Keterbatasan Penelitian .....	115
6.3	Saran .....	116
6.3.1	Saran Praktis .....	116
6.3.2	Saran Teoritis .....	118
	DAFTAR PUSTAKA .....	119
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Nilai ADKAR Pemanfaatan Aplikasi SiAP pada Pemeriksaan Laporan Tahun 2018.....	4
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1	Matriks Definisi Operasional .....	36
Tabel 3.2	Distribusi Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
Tabel 3.3	Uji Validitas Awal Pernyataan Kualitas Sistem .....	41
Tabel 3.4	Uji Validitas Awal Pernyataan Kualitas Informasi .....	41
Tabel 3.5	Uji Validitas Awal Pernyataan Kualitas Layanan .....	42
Tabel 3.6	Uji Validitas Awal Pernyataan Kepuasan Pengguna .....	42
Tabel 3.7	Uji Validitas Awal Pernyataan Kinerja Pengguna .....	43
Tabel 3.8	Uji Reliabilitas Awal Instrumen Penelitian .....	44
Tabel 4.1	Entitas Pemeriksaan Tim yang Menerapkan SiAP pada Pemeriksaan LKPD di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan.....	65
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan .....	69
Tabel 5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	69
Tabel 5.5	Distribusi Responden Berdasarkan Unit Kerja .....	70
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem .....	71
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi .....	74
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan .....	76
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna .....	78
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pengguna .....	81
Tabel 5.11	Nilai <i>Loading Factor</i> untuk Setiap Variabel .....	84
Tabel 5.12	Nilai <i>Average Variance Ekstracted (AVE)</i> .....	85
Tabel 5.13	Nilai <i>Cross Loading</i> .....	86
Tabel 5.14	Pengujian <i>Fornell–Lacker</i> .....	87
Tabel 5.15	Nilai <i>Cronbach’s Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	88
Tabel 5.16	Nilai <i>R-square (R<sup>2</sup>)</i> .....	91
Tabel 5.17	Nilai <i>Effect Size (f<sup>2</sup>)</i> .....	93

Tabel 5.18	Nilai Koefisien Jalur Antar Konstruk .....	94
Tabel 5.19	Hasil Uji Hipotesis dan Signifikansi .....	95
Tabel 5.20	Hasil Uji <i>Specific Indirect Effects</i> .....	98



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi .....	17
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi yang Diperbarui .....	19
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Renstra, Visi, dan Misi BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan .....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan ...	58
Gambar 4.3 Konsep SiAP .....	61
Gambar 4.4 Alur Pemanfaatan SiAP .....	63
Gambar 5.1 Diagram Jalur .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas dan Realibilitas Sampel
- Lampiran 3 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 4 Evaluasi Model Pengukuran (*Evaluation of Measurement Model*)
- Lampiran 5 Evaluasi Model Struktural (*Evaluation of Structural Model*)

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Memasuki Revolusi Industri 4.0, teknologi memegang kunci utama dalam penyelenggaraan segala aspek kegiatan, baik itu di sektor privat maupun publik. Sektor publik dalam hal ini pemerintah, tak luput menaruh perhatian khusus pada perkembangan ini. Dalam penelitian yang dilakukan Fathony *et al.* (2021) ditemukan bahwa, teknologi informasi memudahkan lingkungan pemerintahan untuk melakukan langkah-langkah dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Pemerintah melakukan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelaksanaan pemerintahan dengan istilah *E-government*. Pengembangan *E-government* secara nasional, merupakan amanat yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Implementasi *e-government* dalam pelaksanaan pemerintah tidak hanya membutuhkan pemaksimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, namun juga sumber daya manusia yang handal sebagai pengelolanya.

Salah satu faktor kunci kesuksesan penerapan *e-government* ialah teknologi informasi, yang diimplementasikan dalam sistem informasi (dalam <https://www.menpan.go.id/>). Teknologi ataupun sistem informasi di sektor publik memberikan manfaat bagi pemerintah dan juga masyarakat, namun dalam penerapannya tidak menutup kemungkinan terjadi kegagalan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Apriyanto dan Putro (2018) pada 110 proyek sistem informasi di Indonesia, ditemukan bahwa hanya 27% proyek sistem informasi yang berhasil, sisanya 55% bermasalah dan 18% dinyatakan gagal.

Tidak sedikit dana yang digunakan pemerintah untuk penerapan teknologi khususnya pengembangan sistem informasi, untuk itu perlu dipastikan bahwa sistem informasi tersebut berhasil dan berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Keen (1980) menyatakan bahwa sistem informasi erat kaitannya dengan evaluasi



efektivitas atau keberhasilan. Kegagalan sistem yang kerap terjadi, sebagian disebabkan kurangnya perhatian dalam pengukuran dan peningkatan kinerja sistem, setelah sistem tersebut beroperasi (DeLone dan McLean, 2016). Untuk itu pengukuran kesuksesan atau efektivitas sistem informasi menjadi hal yang terpenting guna memahami nilai dari berbagai kegiatan manajemen dan investasi sistem informasi.

*E-government* di Indonesia diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), guna tercapainya tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, bersih, dan transparan, serta terlaksananya pelayanan publik yang terpercaya dan berkualitas. Pelaksanaan SPBE diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sebagai salah satu organisasi publik di Indonesia, juga turut menerapkan SPBE dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Sebagaimana Undang-undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 23E ayat (1), BPK adalah lembaga yang berwenang dalam memeriksa pertanggungjawaban pengelolaan keuangan negara. Dengan kata lain, BPK turut berkewajiban dalam mendorong tercapainya tujuan negara melalui pemeriksaan, dengan terus beradaptasi dengan peraturan perundang-undangan maupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu SPBE dalam kegiatan pemeriksaan yang dilaksanakan BPK ialah penerapan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) saat pemeriksaan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). Dalam panduan pengguna SiAP, dikatakan bahwa SiAP bukan sekedar alat bantu dalam pengelolaan Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) secara elektronik, melainkan aplikasi yang digunakan untuk mendokumentasikan KKP hasil pelaksanaan prosedur pemeriksaan secara elektronik dan sistematis yang terintegrasi, terpusat dan terjaga keamanannya serta didukung dengan metodologi pemeriksaan yang memadai.

Kegiatan penyusunan KKP atau dokumentasi pemeriksaan, merupakan kegiatan pendokumentasian bukti pemeriksaan yang memiliki peran penting dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan pemeriksaan. Sesuai dengan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (SPKN) yang disusun dalam Peraturan BPK nomor

1 Tahun 2017, pemeriksa harus menyusun dokumentasi pemeriksaan yang memadai secara tepat waktu, serta memberikan informasi yang jelas dan memadai. Untuk itu, BPK harus mengembangkan suatu sistem pendokumentasian pemeriksaan yang efisien dan efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

SiAP merupakan wujud dari pengembangan sistem pendokumentasian pemeriksaan berupa KKP, dengan berbasis teknologi informasi. Sebelum menerapkan SiAP, penyusunan KKP LKPD dilakukan secara manual dengan menggunakan media kertas (*hardcopy*) maupun menggunakan *file* elektronik (*softcopy*), yang didokumentasikan dalam media penyimpanan berupa map, folder, dan kardus, yang diberi indeks dan referensi, untuk kemudian disimpan dalam ruang/gudang penyimpanan arsip.

Penerapan SiAP dalam pengelolaan KKP memberikan banyak manfaat, antara lain: (1) meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi penyusunan KKP; (2) mendorong konsistensi dan keseragaman penyusunan KKP di lingkungan BPK; (3) mewujudkan bank prosedur pemeriksaan karena seluruh prosedur pemeriksaan tersimpan di dalam database SiAP; (4) mengefektifkan proses pemantauan atas pelaksanaan pemeriksaan, (5) meningkatkan proses *quality control* dan *quality assurance*, dan (6) menyediakan audit trail secara otomatis (dalam Panduan Pengguna SiAP, 2022).

Penerapan SiAP merubah paradigma penyusunan KKP dari proses manual menjadi proses otomatis. SiAP diterapkan di BPK berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Nomor 1/SE/X-XIII.2/1/2016 tentang Penerapan KKP Elektronik dengan Implementasi SiAP. BPK mengembangkan SiAP guna membantu mengefisienkan dan mengefektifkan pelaksanaan pemeriksaan atas LKPD, dimana SiAP membantu memfasilitasi dan mendokumentasikan seluruh proses pemeriksaan LKPD, mulai dari perencanaan, pelaksanaan pekerjaan lapangan, dan pelaporan. Awal penerapan SiAP dilakukan secara bertahap yaitu pada Pemeriksaan Interm/Pendahuluan sampai dengan Pemeriksaan Terinci Laporan Keuangan Kementerian/Lembaga (LKKL)/LKPD/LK badan lainnya Tahun Anggaran (TA) 2016, dengan pemilihan satuan kerja (satker) terbatas, yang ditentukan oleh Tortama atau Kepala Perwakilan.

BPK melalui Biro Teknologi Informasi (TI) berusaha untuk terus mengembangkan program-program atau aplikasi yang dapat menunjang jalannya pemeriksaan, tak terkecuali SiAP. BPK juga menyadari pentingnya peran pegawai sebagai pengguna sistem dalam adopsi awal penerapan SiAP. Untuk itu pada akhir tahun 2018, melalui Direktorat Perencanaan Strategis dan Manajemen Kinerja, BPK melakukan survei terkait tingkat *awareness, desire, knowledge, ability*, dan *reinforcement* (ADKAR) pegawai BPK terhadap penerapan SiAP pada beberapa unit kerja. Survei dilakukan terhadap 284 responden, dengan syarat pegawai tersebut minimal telah mengikuti sosialisasi, diklat, dan satker responden telah ditunjuk menjadi satker *piloting* untuk implementasi SiAP pada pemeriksaan laporan keuangan. Nilai ADKAR organisasi terhadap penerapan SiAP pada 2018 digambarkan pada Tabel 1.2. berikut.

Tabel 1.1. Nilai ADKAR Pemanfaatan Aplikasi SiAP pada Pemeriksaan Laporan Keuangan Tahun 2018

<b>Dimensi</b>	<b>Nilai</b>	<b>Tingkat Persepsi</b>
<i>Awareness</i>	3,386	Kurang memahami
<i>Desire</i>	3,366	Kurang termotivasi
<i>Knowledge</i>	3,286	Kurang memiliki pengetahuan
<i>Ability</i>	3,821	Cukup memiliki kemampuan
<i>Reinforcement</i>	3,789	Cukup memberi pengetahuan/dukungan

Hasil survei menunjukkan dimensi *awareness, desire* dan *knowledge* berada pada tingkatan masih kurang, yang berkisar antara nilai 3 s.d. 3,5, sedangkan *ability* dan *reinforcement* masih dalam tingkat cukup. Ini menunjukkan bahwa pegawai masih kurang memiliki kesadaran terkait dengan adanya aplikasi SiAP, pegawai masih kurang termotivasi terhadap aplikasi SiAP, pengetahuan pegawai tentang aplikasi SiAP juga masih rendah/kurang. Selain itu, hasil survei juga memperlihatkan bahwa umumnya pegawai memiliki persepsi bahwa organisasi telah cukup memberi dukungan/pengetahuan dalam pemanfaatan SiAP. Dukungan



yang disediakan organisasi berupa manual penggunaan, perangkat, dan juga tim layanan Biro TI.

BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan sebagai pelaksana BPK RI untuk wilayah Provinsi Sumatera Selatan, turut menerapkan penggunaan SiAP dalam pemeriksaan LKPD setiap tahunnya secara bertahap sejak tahun 2017 sampai dengan saat ini. Penerapan SiAP dilakukan berdasarkan Nota Dinas Sekretaris Jenderal Nomor 886/ND/X/10/2016 perihal Perkembangan Implementasi SiAP Tahun 2016 dan Strategi Implementasi SiAP Tahun 2017, dimana dalam nota dinas tersebut disebutkan bahwa setiap Auditorat dan Perwakilan diharapkan untuk dapat menugaskan tim pemeriksa untuk menggunakan SiAP dalam kegiatan pemeriksaan laporan keuangan pada Tahun 2017.

Pemilihan BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan sebagai lokus pada penelitian ini didasari atas beberapa pertimbangan, yaitu BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan SiAP selama lima tahun, namun belum terdapat penelitian yang secara khusus membahas tentang penerapan SiAP di BPK Perwakilan ini, sehingga perlu dievaluasi secara empiris penerapannya. Selain itu, penerapan SiAP pada BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan tak luput dari kendala. Berdasarkan tampilan menu *dashboard* pada akun SiAP milik *inputer*, diketahui bahwa masih terdapat tim pemeriksa yang belum menyelesaikan pengerjaan prosedur atas pemeriksaan LKPD TA 2018 dan 2021 pada SiAP, sampai dengan masa pemeriksaan berakhir, bahkan disaat laporan hasil pemeriksaan telah diserahkan. Data per 9 Juni 2022 pukul 06.00 WIB menunjukkan, sebanyak 1.341 dari 3.731 prosedur Pemeriksaan LKPD TA 2018, atau sekitar 64,06% belum dikerjakan. Prosedur yang tersisa tersebut merupakan prosedur pemeriksaan milik 6 tim dari jumlah total 8 tim yang ditugaskan menerapkan SiAP pada saat pemeriksaa LKPD. Kemudian untuk TA 2021 tercatat masih terdapat 455 dari 11.612 prosedur, atau sekitar 96,10% prosedur pemeriksaan belum dikerjakan. Sisa prosedur pemeriksaan yang belum dikerjakan ini berasal dari 5 tim dengan jumlah total tim pemeriksa pada tahun terkait sebanyak 18.

Kemudian, pendokumentasian KKP pada Pemeriksaan LKPD yang menerapkan SiAP belum sepenuhnya *paperless* dan tepat waktu. Tim pemeriksa masih melakukan pendokumentasian KKP secara manual dengan media kertas,

yang kemudian dikumpulkan dalam kardus khusus, yang kemudian diserahkan kepada petugas KKP untuk diarsipkan. Penyerahan KKP tersebut umumnya dilakukan setelah pemeriksaan menyelesaikan tahap pelaporan pemeriksaan dan menyerahkan laporan hasil pemeriksaan kepada *stakeholders* terkait. Meskipun pemeriksa tetap melakukan pendokumentasian KKP pada SiAP, namun dalam akan dirasakan kurang efisien jika masih melakukan pendokumentasian manual. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan awal pengagasan dan pengembangan versi SiAP yang ingin meminimalisir pekerjaan ganda, serta mengutamakan pada pengintegrasian dan keterpaduan data.

Dengan adanya kendala-kendala tersebut, mencerminkan implementasi SiAP pada BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan belum sepenuhnya memenuhi tujuan awal. Perlu pemahaman dan analisis lebih lanjut untuk mengukur serta mengevaluasi implementasi SiAP, sesuai dengan perkembangan terkini serta kebutuhan penggunaannya.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan sukses dalam penerapannya jika mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan diawal, serta mampu memberikan manfaat seperti peningkatan kinerja penggunaannya. Jogiyanto (2007) menyatakan terdapat dua sudut pandang dalam melihat kegagalan implementasi dalam sebuah sistem informasi. Pertama dilihat dari sudut pandang teknis dimana terdapat ketidaksesuaian dari tahapan, rangkaian maupun informasi yang diproses. Kedua dari sudut pandang diluar teknis dimana dipengaruhi pandangan awal dari pengguna atas keengganan maupun kurangnya pengetahuan untuk mengetahui manfaat penggunaan dari suatu sistem informasi maupun perilaku pengguna sebagai sumber daya manusia yang belum optimal.

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal pada era ini adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean pada 1992. Model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini mendapat banyak tanggapan, salah satunya karena model ini merupakan model yang sederhana namun dianggap cukup valid. Selain itu memang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem informasi dapat diterapkan secara sukses pada suatu organisasi.

Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) ini dikenal dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini menggambarkan hubungan dari enam variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasi. Tak lama setelah publikasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, sejumlah peneliti sistem informasi mulai memberikan beberapa masukan dan kritikan, serta mengusulkan modifikasi model.

Berdasarkan evaluasi dari banyaknya kontribusi tersebut, sepuluh tahun setelah publikasi model pertama DeLone dan McLean mengusulkan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang Diperbarui (2003). Model terbaru ini menambahkan variabel kualitas layanan, menambahkan variabel minat menggunakan untuk mengukur sikap pengguna sebagai alternatif variabel penggunaan, serta melakukan penggabungan variabel dampak individual dan variabel dampak organisasional menjadi variabel manfaat-manfaat bersih, kemudian juga melakukan beberapa peningkatan atas pengukuran yang digunakan. Model ini membantu menganalisa atau mengevaluasi penggunaan sistem informasi dengan memeriksa pengaruh keseluruhan kualitas baik sistem, informasi maupun layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan atau minat untuk menggunakan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi manfaatnya secara keseluruhan pada kinerja pengguna maupun organisasi.

Menurut Jogiyanto (2007) model ini mencerminkan model *parsimony* yang lengkap, sederhana, dan cukup valid untuk menjadi pedoman dalam mengembangkan sistem teknologi informasi yang dapat diimplementasikan secara sukses dalam sebuah organisasi. Berdasarkan penelitian Wara *et al.* (2021), terbukti secara empiris dengan pengujian atas variabel dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbarui, implementasi SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara belum sepenuhnya berjalan sukses, karena hanya lima dari sembilan hipotesis yang diajukan dapat diterima. Sehingga rekomendasi yang diberikan adalah dalam pengembangan SiAP harus lebih memperhatikan aspek kualitas informasi dan kepuasan pengguna agar pemeriksa dapat merasakan manfaat bersih dari SiAP tersebut.

Penelitian yang dilakukan Windriati *et al.* (2021) menunjukkan bahwa Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003) juga terbukti secara empiris dalam implementasi sistem *e-Filing* terhadap wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Implementasi kebijakan ini dapat optimal jika setiap dimensi dalam kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga pengguna mendapatkan *net benefits* yang maksimal.

Iivari (2005) melakukan uji empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) untuk sistem informasi akuntansi dan keuangan yang diimplementasikan secara *mandatory* pada dewan kota Oulu, Finlandia. Secara keseluruhan temuan dalam penelitian mendukung model tersebut, meskipun terdapat ambiguitas dimana variabel penggunaan relatif tidak signifikan dalam keseluruhan kerangka model. Dari penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap dampak individu selama itu terbatas dalam dampak pada kinerja. Selain itu juga ditemukan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tapi tidak terhadap penggunaan. Atas penelitiannya, Iivari (2005) menyarankan agar pengujian empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean harus diperluas untuk mencakup berbagai sistem yang lebih luas lagi.

Berdasarkan latar belakang di atas, dirasakan perlu untuk menganalisis lebih lanjut pengaruh antar variabel yang ada dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dari sudut pandang pemeriksa sebagai pengguna, untuk mengevaluasi penerapan SiAP terhadap kinerja pengguna di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan, sehingga nantinya diharapkan muncul rekomendasi kebijakan terkait pengimplementasian sistem aplikasi pemeriksaan di lingkungan BPK RI. Dengan demikian penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang hendak diteliti adalah sebagai berikut:



1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan? dan
4. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna SiAP terhadap kinerja pengguna di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian yang didasarkan atas rumusan permasalahan diatas adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan;
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan;
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SiAP di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan; dan
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna SiAP terhadap kinerja pengguna di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun pada tataran praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa bahan pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam mengevaluasi implementasi kebijakan sistem informasi, dengan memberikan bukti empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, yang berdampak pada manfaat bersih berupa kinerja yang diterima oleh pengguna.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan SiAP, khususnya dalam menentukan dimensi apa saja yang seharusnya menjadi prioritas perbaikan, agar SiAP tetap berjalan sesuai dengan target kesuksesan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling – Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian (Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2. 8 dalam Riset Bisnis)*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nazir. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pratomo *et al.* (2021). *Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean*. Yogyakarta: Metamorfosa.
- Purnama, C. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto: Insan Global.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabet.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugeng, B. (2020). *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tripomo. (2005). *Strategi Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

### Jurnal

- Abugabah *et al.* (2010). Evaluating the Impact of Information Systems on End User Performance: A Proposed Model. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 1(1), 22–29.

- Afnan, A. (2018). Pengukuran Keberhasilan Penggunaan E-Ticketing PT Kereta Api Indonesia (KAI) dengan Modified DeLone McLean. *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)*, 3(2), 1-13.
- Aldholay *et al.* (2018). The Role of Transformational Leadership as a Mediating Variable in DeLone and McLean Information System Success Model: The Context of Online Learning Usage in Yemen. *Telematics and Informatics*, 35(5), 1421-1437.
- Alfiani *et al.* (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan Implikasinya terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(1), 47-61.
- Ali, B. M., & Younes, B. (2013). The Impact of Information Systems on user Performance: An Exploratory Study. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 3(2), 128–154.
- Almutairi, H. M. (2001). Evaluating Information System Success in Public Organizations: A Theoretical Model and Empirical Validation. The Pennsylvania State University.
- 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.
- Apriyanto, R. D., & Putro, H. P. (2018). Tingkat Kegagalan dan Keberhasilan Proyek Sistem Informasi di Indonesia. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENTIKA)*, 395-400.
- Azwar, Tenri Nur Amrian. 2015. Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Procurement Kementerian Keuangan Dengan Pendekatan D&M II Success Model. *Kajian Akademis BPPK Tahun 2015*.
- Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683–713.
- Chan, Y. E. (2000). IT Value: The Great Divide Between Qualitative and Quantitative and Individual and Organizational Measures. *Journal of Management Information Systems*, 16(4), 225-261.
- Chin, W. C., & Todd, P. A. (1995). On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, 19(2), 237–246.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Datsgir. (2012). Factors Affecting the End-User Computing Satisfaction. *Bussiness Intelligence Journal*, 5(2).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.



- (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information System*, 2(1), 1-116. <http://doi.org/10.1561/29000000005>.
- (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: a Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Fahrianta, R. Y., (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada Perbankan di Kalimantan Selatan. *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah Xi Kalimantan*, 2(2).
- Fathony *et al.* (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 9(2), 1-12.
- Fong, S. C. C., & Ho, M. W. H. (2014). Accounting Information Systems End-User Satisfaction: Evidence of Hong Kong Housing Authority. *The International Technology Management Review*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.2991/itm.2014.4.1.3>
- Halawi, L., & McCarthy, R. (2007). Measuring Faculty Perceptions of Blackboard Using The Technology Acceptance Model. *Issues in Information Systems*, 8(2), 160.
- Hamid *et al.* (2013). Sistem Informasi Penjualan Produk Unggulan Berbasis Website pada Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan. *IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security*, 2(4).
- Hamilton, S., & Chervany, N. L. (1981). Evaluating Information System Effectiveness-Part I: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly*, 55-69.
- (1981). Evaluating Information System Effectiveness-Part II: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly*, 79-86.
- Handayani, F. E. (2013). Identifikasi Critical Success Factors sebagai Pendukung dalam Mencapai Keunggulan Bersaing. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 2(9), 3-8.
- Haura *et al.* (2021). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Model Delone & McLean pada Sistem Informasi Manajemen Daerah Barang Milik Daerah. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 224-232.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8-27.
- Irfan, M. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap *Net Benefits* Pemakaian Sistem Pembayaran Briva dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model

- Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean). *Master's thesis, Universitas Islam Indonesia*.
- Iskandar *et al.* (2016). Evaluasi atas Implementasi Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) dengan Pendekatan DeLone & McLean *Information System Success Model* (Studi Kasus Mitra Kerja KPPN Gorontalo dan Marisa). *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara, JTAKEN*, 2(2), 111-136.
- Jung *et al.* (2009). Consumer Adoption of Mobile TV: Examining Psychological Flow and Media Content. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 123–129. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.07.011>.
- Keen, P. G. (1980). MIS research: Reference Disciplines and A Cumulative Tradition.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived Service Quality and User Satisfaction with The Information Services Function. *Decision Sciences*, 25(5-6), 737-766.
- Komara, Acep. 2005. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Makalah Simposium Nasional Akuntansi VIII*.
- Krisdiantoro *et al.* (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 149-167.
- Lwoga, E. (2014). Critical Success Factors for Adoption of Web-Based Learning Management Systems in Tanzania. *International Journal of Education and Development using ICT*, 10(1).
- 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. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6(2).
- Parasuraman *et al.* (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Petter *et al.* (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.
- Pitt *et al.* (1995). Service Quality: a Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 173-187.
- 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 Wilayah DKI Jakarta. *Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya*.
- Rachmawati, J. (2013). Analisis *Key Success Factors* untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing pada PT. ASTRA INTERNATIONAL. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Riset Akuntansi*, 2(4), 2-8.

- Radityo, D., & Zulaikha, Z. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Symposium Nasional Akuntansi X*, 1-25
- Rahayu, Y. (2016). Analisis *Key Success Factors* sebagai Alat Mempertahankan Keunggulan Bersaing. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 5(12).
- Rai *et al.* (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69.
- Roky, H., & Meriouh, Y. A. (2015). Evaluation By Users Of An Industrial Information System (XPPS) Based On The DeLone and McLean Model For IS Success. *Procedia Economics and Finance*, 26, 903-913. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00903-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00903-X)
- Rosemann, M., & Vessey, I. (2008). Toward Improving The Relevance of Information Systems Research to Practice: The Role Of Applicability Checks. *Mis Quarterly*, 1-22.
- Sarstedt *et al.* (2017). Partial Least Square Structural Equation Modelling. *In Handbook of Market Research* (pp. 1-41). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- Scott *et al.* (2011). IT Quality and Egovernment Net Benefits: A Citizen Perspective. *ECIS 2011 Proceedings*, 87. <https://aisel.aisnet.org/ecis2011/87>.
- Seddon *et al.* (1999). Dimensions of Information Systems Success. *Communications of the Association for Information Systems*, 2(1), 20.
- Seddon P. B., & Kiew M. Y. (1996). A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success. *Australian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109.
- Ulfah, A. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta). *Doctoral Dissertation UMS*.
- Wang, Y. S. (2008). Assessing E-Commerce Systems Success: A Respecification and Validation of The DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Journal*, 18(5), 529-557.
- Wara *et al.* (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "Goodwill"*, 12(1), 1-15.
- Windriati *et al.* (2021). The E-Filing Tax Implementation Success Examined From The Taxpayer Agency as User. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 11(1), 88-100.
- Wisudiawan, G. A. A. (2015). Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model DeLone and McLean. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 2(1).

Wixom, B.H. & Todd, P.A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.

Yakubu, M. N., & Dasuki, Salihu. (2018). Assessing E-Learning Systems Success in Nigeria: an Application of The DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 183-203.

### **Dokumen dan Peraturan**

BPK RI. (2016). Surat Edaran Sekretaris Jenderal Nomor 1/SE/X-XIII.2/1/2016 tentang Penerapan KKP Elektronik dengan Implementasi SiAP

----- (2016). Nota Dinas Sekretaris Jenderal Nomor 886/ND/X/10/2016 perihal Perkembangan Implementasi SiAP Tahun 2016 dan Strategi Implementasi SiAP Tahun 2017

----- (2017). Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2017 tentang Standar Pemeriksaan Keuangan Negara

----- (2019). Laporan Survei ADKAR 2018

----- (2022). SiAP: Panduan Pengguna

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

### **Sumber Internet**

Kemenpan RB RI 2022. Kunci Sukses Implementasi e-Gov. dari <https://menpan.go.id/>