

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI)
TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA PENGGUNA
PADA SATUAN KERJA LINGKUP KANTOR
PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA
LAHAT**

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**

**EVY ARISKA NOVELIA
NIM.07012082125038**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Pada Satuan Kerja Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Lahat


Nama Mahasiswa : **Evy Ariska Novelia**


NIM : 07012082125038

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik


Menyetujui,


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
Pembimbing Pertama



Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.M.
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


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

Dehan Wulandari, S.Pd., M.Pd.
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 Implementasi SAKTI terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna pada Satuan Kerja Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Lahat


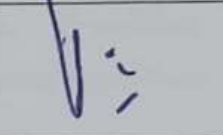

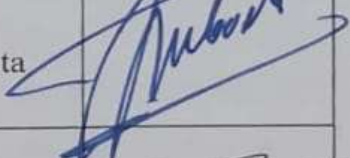

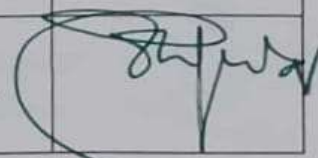
Nama : **Evy Ariska Novelia**

NIM : 07012082125038

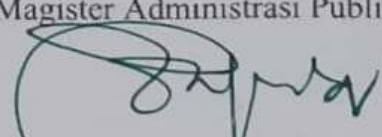
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 15 Desember 2022

No	Nama Dosen	Tim Penguji	Tandatangan
1	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.	Ketua	
2	Dr. Ir. Abdul Nadjib, M.M.	Sekretaris	
3	Dr. Nurhannis, M.Si.	Anggota	
4	Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.	Anggota	
5	Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP,M.AP.	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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Evy Ariska Novelia
NIM : 07012082125038
Tempat/Tanggal Lahir : Jember/ 04 November 1989
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : Pengaruh Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Pada Satuan Kerja Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Lahat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian 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

Menyatakan,

Evy Ariska Novelia

10000
METERAI TEMPEL
766FAAKX230816251

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Evy Ariska Novelia
NIM : 07012082125038
Tempat/Tanggal/Lahir : Jember, 04 November 1989
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 Implementasi SAKTI Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Pada Satuan Kerja Lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Lahat”

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

Menyatakan,


Evy Ariska Novelia

ABSTRACT

INFLUENCE OF FINANCIAL APPLICATION SYSTEM FOR LINE MINISTRYFIES (SAKTI) IMPLEMENTATION ON USER SATISFACTION AND PERFORMANCE IN WORK UNITS OF STATE TREASURY SERVICE OFFICE OF LAHAT

Scientific writing in the form of a thesis,

Evvy Ariska Novelia; supervised by Andries Lionardo and Abdul Nadjib

xx + 145 pages, 24 tables, 12 figures, 6 appendices

This study was aimed to analyze the successful implementation of SAKTI in work units within the scope of KPPN Lahat using DeLone and McLean models. The approach used in this research is quantitative. The research sample came from 88 work units within the scope of KPPN Lahat with 125 SAKTI users as respondents. Data analysis techniques used Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and data processed using SmartPLS 3 software. The results showed that system quality, information quality, and service quality had a positive and significant effect on user satisfaction. Information quality also shows a positive and significant effect on the use of SAKTI, while system quality and service quality show a positive and insignificant effect on the use of SAKTI. Meanwhile, user satisfaction and use of SAKTI simultaneously shows a positive and significant effect on User Performance. This study also found that system quality and service quality have the greatest influence on user satisfaction. Therefore, DJPB as the developer of SAKTI must pay attention to improve the system quality and service quality, especially the response time, ease of use, and service reliability to increase user satisfaction and performance of SAKTI users.

Keywords : SAKTI, User Satisfaction, Performance, DeLone McLean, PLS-SEM

Citation : 86 (1949 – 2020)

ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA PENGGUNA PADA SATUAN KERJA LINGKUP KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA LAHAT

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis,

Evy Ariska Novelia; dibimbing oleh Andries Lionardo dan Abdul Nadjib

xx + 145 halaman, 24 tabel, 12 gambar, 6 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan penerapan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat menggunakan model DeLone dan McLean. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel penelitian berasal dari 88 satuan kerja lingkup KPPN Lahat dengan responden sebanyak 125 pengguna SAKTI level operator. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dan pengolahan data menggunakan bantuan software SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SAKTI, sementara kualitas sistem dan kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan SAKTI. Sementara itu, kepuasan pengguna dan penggunaan SAKTI secara simultan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pengguna SAKTI. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, DJPB sebagai pengembang SAKTI harus memperhatikan peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan khususnya waktu tanggap, kemudahan penggunaan, dan reliabilitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja pengguna SAKTI.

Kata kunci : *SAKTI, Kepuasan Pengguna, Kinerja, DeLone McLean, PLS-SEM*

Kepustakaan : 86 (1949 – 2020)

SUMMARY

INFLUENCE OF FINANCIAL APPLICATION SYSTEM FOR LINE MINISTRYFIIES (SAKTI) IMPLEMENTATION ON USER SATISFACTION AND PERFORMANCE IN WORK UNITS OF STATE TREASURY SERVICE OFFICE OF LAHAT

Scientific writing in the form of a thesis,

*Evy Ariska Novelia; supervised by Andries Lionardo and Abdul Nadjib
xx + 145 pages, 24 tables, 12 figures, 6 appendices*

Financial Application System for Ministries Line (SAKTI) is an integrated financial application system used by work units. SAKTI was developed by the Directorate General of Treasury as an implementation of the Integrated Financial Management Information System (IFMIS). IFMIS refers to integrated information system in the management of state finances, from budget preparation to budget accountability. The implementation of IFMIS is a form of government innovation and modernization, especially in the development of the information and communications technology (ICT) of state finance (Handayani et al., 2021). SAKTI was implemented in 2015. The implementation stages include objects that are widespread increasingly year by year. In 2022, SAKTI has been used by more than 22 thousand work units with more than 200 thousand users throughout Indonesia.

State Treasury Service Office Of Lahat as known as KPPN Lahat as the vertical office of DJPB also implements SAKTI for 89 work units within its territory. Constraints and questions posed by SAKTI users through the Customer Service Officer (CSO) of KPPN Lahat accounted for 60.6% from January to July 2022. This data is corroborated by the results of a pre-survey conducted by researchers on SAKTI users, 70% of users stated that users are more comfortable used the application before SAKTI launched, while 30% stated that SAKTI can be used well, although there are still many obstacles.

Empirical phenomena that occur in KPPN Lahat are the basis of this research. Researchers analyzed the influence of SAKTI implementation on satisfaction and performance of SAKTI users using the DeLone and McLean (2003) information system success model to find out what determinants should be the concern of DJPB to increase user satisfaction and ultimately have an impact on improving performance.

The study was conducted on 125 users of SAKTI operator level. The method using Structural Equation Modeling Partial Least Square (PLS-SEM) for data analysis. The results showed that system quality, information quality, service quality has a positive and significant effect on user satisfaction. The three dimensions above shows direct influence of 85.7% on user satisfaction or it can be concluded that the three dimensions of DeLone and McLean were strong

predictors in determining user satisfaction. In relation to the use of SAKTI, the information quality also shows a positive and significant effect, while for system quality and service quality show a positive but not significant effect. The findings of this study also prove that user satisfaction is a very strong variable in predicting user performance, which is 97%. This study also found that system quality and service quality have the greatest influence on user satisfaction. Therefore, DJPB as the developer of SAKTI must pay attention to the system quality, especially on response time and ease of use to increase user satisfaction and performance of SAKTI users.

*Keywords : SAKTI, User Satisfaction, Performance, DeLone McLean, PLS-SEM
Citation : 86 (1949 – 2020)*

RINGKASAN

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA PENGGUNA PADA SATUAN KERJA LINGKUP KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA LAHAT

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis,

Evy Ariska Novelia; dibimbing oleh Andries Lionardo dan Abdul Nadjib

xx + 145 halaman, 24 tabel, 12 gambar, 6 lampiran

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan sistem aplikasi keuangan terintegrasi yang digunakan oleh satuan kerja. SAKTI dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai wujud implementasi *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS). Secara sederhana, IFMIS merupakan sistem informasi terintegrasi dalam pengelolaan keuangan negara mulai dari penyusunan anggaran hingga pertanggungjawaban anggaran. Penerapan IFMIS merupakan salah satu bentuk inovasi dan modernisasi pemerintah khususnya di perkembangan dunia teknologi bidang keuangan negara. SAKTI mulai diimplementasikan secara bertahap pada tahun 2015. Tahapan implementasi mencakup objek yang semakin meluas hingga pada tahun 2022 SAKTI telah digunakan oleh lebih dari 22 ribu satuan kerja dengan lebih dari 200 ribu pengguna di seluruh Indonesia.

KPPN Lahat sebagai kantor vertikal DJPB juga menerapkan SAKTI untuk 89 satuan kerja di lingkup wilayahnya. Kendala dan pertanyaan yang diajukan pengguna SAKTI melalui Customer Service Officer (CSO) KPPN Lahat menempati porsi 60,6% dari Januari hingga Juli 2022. Data ini dikuatkan dengan hasil presurvey yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengguna SAKTI yaitu 70% pengguna menyatakan bahwa pengguna lebih nyaman menggunakan aplikasi sebelum SAKTI, sedangkan 30% menyatakan bahwa SAKTI dapat digunakan dengan baik, walaupun masih banyak kendala.

Fenomena empiris yang terjadi di KPPN Lahat menjadi dasar penelitian ini. Peneliti menganalisis pengaruh implementasi SAKTI terhadap kepuasan dan kinerja pengguna SAKTI menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) untuk mengetahui determinan apa yang harus menjadi concern DJPB untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja.

Penelitian dilakukan kepada pengguna SAKTI level operator sebanyak 125 pengguna. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Structural Equation Modelling Partial Least Square (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara bersama-sama ketiga dimensi diatas menunjukkan pengaruh sebesar 85,7% terhadap kepuasan pengguna atau dapat disimpulkan ketiga dimensi DeLone dan McLean menjadi prediktor kuat

dalam menentukan kepuasan pengguna. Dalam hubungannya dengan penggunaan SAKTI, kualitas informasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan sedangkan untuk kualitas sistem dan kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel yang sangat kuat dalam memprediksi kinerja pengguna yaitu sebesar 97%. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, DJPB sebagai pengembang SAKTI harus memperhatikan kualitas sistem khususnya *response time* dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja pengguna SAKTI.

Kata kunci : *SAKTI, Kepuasan Pengguna, Kinerja , DeLone McLean, PLS-SEM*
Kepustakaan : 86 (1949 – 2020)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas penyelesaian penelitian dan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Implementasi SAKTI terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Pada Satuan Kerja Lingkup KPPN Lahat”. 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 mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si. dan Bapak Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini. Dengan penyelesaian tesis ini, maka berakhir sudah masa studi penulis di program pascasarjana Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian studi di Universitas Sriwijaya. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Keluarga besar penulis yang telah memberikan *support system* yang luar biasa dalam menunjang penyelesaian studi di FISIP Universitas Sriwijaya;
2. Kepala Pusbindiklatren Bappenas yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Rizal Bahano, S.Sos. atas izinnya untuk melakukan penelitian di KPPN Lahat, rekan-rekan sejawat di KPPN Lahat serta satuan kerja mitra KPPN Lahat yang membantu dalam penyediaan data primer penelitian ini;
5. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M. Si. selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya;
6. Tim dosen Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan *insight* baru tentang dunia akademis yang begitu menarik;

7. Tim dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan untuk penyempurnaan tesis ini;
8. Mbak Mareta, staf administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang sangat membantu kelancaran perkuliahan selama masa studi;
9. Rekan-rekan seperjuangan MAP Bappenas UNSRI angkatan 2021. Terimakasih atas warna yang diberikan pada memori kehidupan penulis, terimakasih atas kebersamaan dan keceriaan yang kalian torehkan sehingga sejenak penulis merasa hidup kembali menjadi mahasiswa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Berbagai kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan dalam penyempurnaan tesis ini. Mudah-mudahan tulisan ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu dan praktik administrasi publik. *Aamiin.*

Palembang, Januari 2023

Evy Ariska Novelia

RIWAYAT HIDUP

Evy Ariska Novelia, dilahirkan pada tanggal 04 November 1989 di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar hingga menengah atas di Jember, yaitu di SD Negeri Kranjingan V Jember, SLTP Negeri 5 Jember, dan SMA Negeri 1 Jember. Penulis melanjutkan pendidikan pada program Diploma III Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN) Jakarta dan menamatkan pendidikan Diploma pada tahun 2010. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan pada program Diploma IV STAN dengan gelar Sarjana Sains Terapan. Tahun 2016 s.d. sekarang penulis bertugas di KPPN Lahat, Sumatera Selatan. Pada tahun 2021, penulis mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan pada program Strata 2 Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya melalui program beasiswa dari Bappenas. Penulis bekerja di unit vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Penulis pernah bertugas di KPPN Kotabumi (Kab. Lampung Utara), KPPN Larantuka (Kab. Flores Timur), dan saat ini di KPPN Lahat (Kab. Lahat), Sumatera Selatan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN	x
KATA PENGANTAR	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Konsep Kebijakan Publik.....	13
2.1.2. Implementasi Kebijakan Publik	16
2.1.3. Pemerintahan Elektronik (<i>E-government</i>).....	18
2.1.4. Sistem Informasi	22
2.1.5. Sistem Informasi Manajemen Keuangan Terintegrasi	25
2.1.6. Model Pengukuran Sistem Informasi.....	27

2.1.7.	Model yang digunakan dalam Penelitian ini	30
2.2.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	39
2.3.	Kerangka Pemikiran	44
2.4.	Pengaruh Antar Variabel	45
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI	45
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI..	45
2.4.3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI...	46
2.4.4.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan SAKTI	46
2.4.5.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan SAKTI.....	47
2.4.6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan SAKTI.....	47
2.4.7.	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna SAKTI...	48
2.4.8.	Pengaruh Penggunaan terhadap Kinerja Pengguna SAKTI.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		50
3.1.	Rancangan Penelitian	50
3.2.	Definisi Konsep.....	51
3.3.	Definisi Operasional.....	53
3.4.	Unit Analisis, Populasi, dan Sampel	58
3.5.	Jenis dan Sumber Data	62
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	63
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	65
3.8.	Teknik Analisis Data	67
3.9.	Pengujian Hipotesis.....	71
3.10.	Waktu Penelitian	71
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		73
4.1.	Gambaran Umum KPPN Lahat.....	73
4.2.	Visi dan Misi KPPN Lahat.....	75
4.3.	Struktur Organisasi KPPN Lahat	76
4.4.	Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).....	78
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		83
5.1.	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	83
5.2.	Deskripsi Responden.....	84
5.3.	Analisis Statistik Deskriptif	87

5.4.	Evaluasi Model.....	98
5.4.1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	98
5.4.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	105
5.5.	Pengujian Hipotesis.....	114
5.6.	Pembahasan dan Diskusi Hasil Penelitian	117
5.7.	Implikasi Hasil Penelitian	126
5.7.1	Implikasi Teoritis	126
5.7.2	Implikasi Praktis.....	128
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		130
6.1.	Kesimpulan.....	130
6.2.	Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA		135
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Dampak Teknologi Digital Pada Sektor Publik.....	1
Gambar 1. 2. Monitoring Permasalahan Satuan Kerja lingkup KPPN Lahat.....	6
Gambar 2. 1. Tahapan Penyusunan Kebijakan Publik.....	15
Gambar 2. 2. Fitur Dasar IFMIS	27
Gambar 2. 3. Model TAM	28
Gambar 2. 4. Model DeLone&McLean(2003)	33
Gambar 2. 5. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	44
Gambar 3. 1. Tahapan Analisis Data SEM-PLS.....	69
Gambar 4. 1. Gedung Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Lahat	74
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi KPPN Lahat	76
Gambar 4. 3. Ruang Lingkup Aplikasi SAKTI.....	80
Gambar 5.6. Diagram Jalur	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu terkait SAKTI	40
Tabel 3. 1. Variabel dan Indikator Dalam Penelitian ini.....	54
Tabel 5. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 5. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 5. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Instansi	85
Tabel 5. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	86
Tabel 5. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	86
Tabel 5. 6. Distribusi Skor Responden Pada Variabel Kualitas Sistem.....	87
Tabel 5. 7. Distribusi Skor Responden Pada Variabel Kualitas Informasi	89
Tabel 5. 8. Distribusi Skor Responden Pada Variabel Kualitas Layanan.....	91
Tabel 5. 9. Distribusi Skor Responden Pada Variabel Penggunaan	94
Tabel 5. 10. Distribusi Skor Responden Pada Variabel Kepuasan Pengguna	95
Tabel 5. 11. Distribusi Skor Responden Pada Variabel Kinerja Pengguna	96
Tabel 5. 12. Hasil Uji Validitas Konvergen.....	99
Tabel 5. 13. Hasil Crossloading Indikator Pengukuran	101
Tabel 5. 14. Hasil Uji Fornell Larcker	102
Tabel 5. 15. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	105
Tabel 5. 16. Skala <i>R Square</i>	108
Tabel 5. 17. Hasil Uji <i>R square</i>	108
Tabel 5. 18. Hasil Uji <i>Q square</i>	110
Tabel 5. 19. Koefisien Jalur antar Konstruk	111
Tabel 5. 20. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	112
Tabel 5. 21. Hasil Bootstrapping Model.....	114
Tabel 5. 22. Permasalahan Yang dihadapi Pengguna SAKTI	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian Kepala KPPN Lahat
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Tanggapan atas Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel
Lampiran 5	Hasil Olah Data SMARTPLS 3
Lampiran 6	Hasil Olah Data ATLAS.ti

BAB I

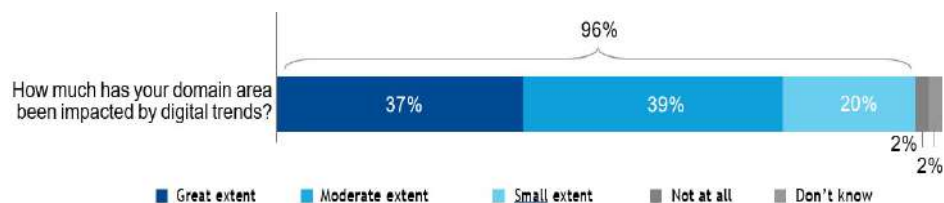
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 identik dengan penggunaan teknologi informasi yang masif di segala bidang. Di era ini, teknologi informasi sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Manyika et al. (2013) menyatakan bahwa pada era disrupsi digital, situasi perubahan berlangsung begitu cepat dan fundamental yang diiringi dengan perubahan teknologi yang cepat, berpengaruh luas, dan menjanjikan dampak ekonomi yang signifikan.

Perkembangan teknologi informasi yang masif turut berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan di sektor publik. Dalam sebuah survey yang dilakukan oleh Eggers & Bellman (2015) pada lebih dari 1.200 pejabat pemerintah di lebih dari 70 negara, secara luar biasa hasil survey menunjukkan bahwa 96 persen responden menilai teknologi digital berdampak signifikan pada sektor publik dengan rincian derajat signifikansi kecil sebesar 20%, sedang 39%, dan tinggi 37% (gambar 1.1).

Gambar 1. 1. Dampak Teknologi Digital Pada Sektor Publik



Sumber: Eggers & Bellman (2015, p. 1)

Teknologi informasi mulai diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan istilah *Electronic Government (e-government)*. Secara formal, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan *e-government* sejak tahun 2003 dengan disahkannya Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kebijakan terkait strategi

pengembangan *e-government* bertujuan untuk memberikan kesamaan pemahaman akan tindak dan keterpaduan langkah dari segala unsur kelembagaan pemerintah.¹

Eggers & Bellman (2015) dan Abramson & Means (2001) menjelaskan bahwa *e-government* sebagai penggunaan atau interaksi teknologi dalam upaya peningkatan proses akses dan penyampaian informasi dan penyediaan layanan pemerintah bagi masyarakat dan karyawan. *E-government* didefinisikan sebagai penggunaan aplikasi elektronik untuk menyediakan layanan bagi masyarakat (Howard, 2001). *E-government* juga dideskripsikan sebagai pemerintahan berbasis internet yang menghubungkan teknologi baru dengan sistem hukum secara internal dan pada gilirannya menghubungkan infrastruktur informasi pemerintah tersebut secara eksternal dengan *stakeholder* (pembayar pajak, pemasok, pelanggan bisnis, pemilih, dan setiap lembaga lain di masyarakat) secara digital (Tapscott, 1996).

Beragamnya pemahaman terkait *e-government* menjadi landasan Ndou (2004) mendefinisikan *e-government* sebagai konsep yang multidimensi dan kompleks dan membutuhkan pemahaman yang luas agar dapat diterapkan secara sukses. Dengan demikian, *e-government* dapat dipahami sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat multidimensi dan kompleks.

Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* menawarkan kemudahan akses informasi dalam jumlah yang besar secara akurat dan cepat. Hal ini dianggap dapat memberikan solusi atas penyakit birokrasi yang dikenal lambat dan berbelit. *E-government* juga memberikan harapan akan peningkatan efektivitas dan efisiensi, serta transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Affisco & Soliman (2006) mengemukakan bahwa *e-government* menawarkan banyak dampak positif yaitu peningkatan efisiensi, kenyamanan pelayanan publik, serta kemudahan akses layanan publik. World Bank (2003) juga menyatakan bahwa *e-government* berdampak pada penyediaan layanan publik yang lebih baik, interaksi yang lebih baik dengan bisnis dan industri,

¹ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

memberdayakan warga melalui akses informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai lembaga pemerintah yang mempunyai fungsi utama sebagai pengelola keuangan negara juga mengembangkan *e-government*. Brown (2008) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan keuangan publik menjadi komponen utama dari reformasi keuangan di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia. Salah satu *e-government* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan adalah *Integrated Framework Management and Information System (IFMIS)* yang menjadi bagian Program Reformasi Penganggaran dan Perbendaharaan Negara (RPPN).

Pembangunan infrastruktur IFMIS di Indonesia diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara pasal 7 ayat d yang menyatakan bahwa Menteri Keuangan sebagai Bendahara Umum Negara memiliki wewenang untuk menetapkan sistem pengelolaan keuangan negara. Undang-Undang Perbendaharaan Negara ini menjadi bagian paket Undang-Undang Keuangan Negara yang seringkali dianggap sebagai tonggak reformasi keuangan negara di Indonesia (Priharjanto & Hadiwibowo, 2021).

IFMIS merupakan teknologi informasi pendukung pengelolaan keuangan negara yang diterapkan dalam *best practice* internasional (Sudarto, 2019). Secara sederhana, IFMIS merupakan sistem informasi terintegrasi dalam siklus manajemen keuangan negara mulai dari proses penyusunan anggaran hingga pada tahap pelaporan keuangan dan pertanggungjawaban anggaran. Penerapan IFMIS merupakan salah satu bentuk inovasi dan modernisasi pemerintah khususnya di perkembangan dunia teknologi bidang keuangan negara (Handayani et al., 2021). Implementasi IFMIS dalam suatu negara juga membuktikan bahwa proses perbaikan pengelolaan keuangan dilakukan terus menerus, berkesinambungan, dan menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Prasetyo, 2019).

Infrastruktur IFMIS yang dibangun pada sektor belanja negara adalah Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) dan Sistem Aplikasi

Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)². SPAN dirancang untuk pengelolaan keuangan negara di tingkat Bendahara Umum Negara (Kementerian Keuangan), sedangkan SAKTI digunakan untuk mendukung implementasi SPAN pada tingkat satuan kerja. SPAN dan SAKTI terkoneksi melalui portal SPAN yang menjadi jembatan pengiriman data dari satuan kerja sebagai pengguna anggaran kepada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.

SAKTI merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk mendukung penerapan SPAN pada tingkat instansi. SAKTI mengintegrasikan seluruh aplikasi satker ke dalam satu *database (single database)* aplikasi meliputi modul penganggaran, modul bendahara, modul pembayaran, modul komitmen, modul aset tetap, modul persediaan, serta, modul akuntansi dan pelaporan dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi informasi³. SAKTI dikembangkan untuk mengatasi permasalahan pengelolaan keuangan tingkat satuan kerja yang memiliki banyak aplikasi dan *database* yang terpisah dalam pengelolaan anggaran (Haryu Pambudi & Adam, 2018). Singkatnya, SAKTI adalah integrasi dari seluruh aplikasi yang digunakan oleh satuan kerja untuk pengelolaan keuangan negara.

Kondisi eksisting yang berkembang sebelum diterapkan SAKTI adalah satuan kerja menggunakan 6 (enam) aplikasi keuangan yang terpisah dalam pengelolaan APBN yaitu:

- a. aplikasi RKAKL untuk penganggaran,
- b. aplikasi SIMAK BMN dan PERSEDIAAN untuk penatausahaan barang,
- c. aplikasi SAS untuk pencairan dana,
- d. aplikasi SILABI untuk pertanggungjawaban bendahara, serta
- e. SAIBA untuk pelaporan keuangan.

Keenam aplikasi pengelolaan keuangan negara pada tingkat satuan kerja memiliki *database* yang terpisah (*stand-alone*), padahal data antar aplikasi saling berkaitan. Penggunaan aplikasi eksisting yang terpisah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan proses bisnis organisasi di masa yang akan datang yang telah disepakati.⁴ Oleh karena itu, diperlukan suatu proses bisnis baru dengan sistem informasi terpusat

² Dokumen rencana strategis Kementerian Keuangan 2020-2024

³ PMK Nomor 223 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Piloting SAKTI

⁴ Majalah Treasury Indonesia (2019)

atau *centralized information system* yang mengintegrasikan secara vertikal mulai dari entitas terkecil pada Kementerian Lembaga hingga pada level pengguna anggaran.

SAKTI mulai diimplementasikan secara bertahap pada tahun 2015. Pada tahun 2022, SAKTI telah memasuki tahap *roll out* untuk seluruh satuan kerja di Indonesia dan digunakan oleh lebih dari 200 ribu pengguna (Sudarto, 2019). Pada tahap piloting, ditemukan permasalahan seperti teknis penggunaan, kualitas sistem, aksesibilitas, kualitas output serta layanan dukungan SAKTI sebagaimana temuan penelitian Haryu Pambudi & Adam (2015) pada objek penelitian satker di lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2019, Amriani & Iskandar (2019) juga menemukan bahwa implementasi SAKTI di Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) belum berjalan sukses dengan kendala pada kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh SAKTI.

Hasil penelitian Heeks (2003) mengidentifikasi tingkat kegagalan penerapan *e-government* di negara-negara berkembang mencapai 85% dengan rincian 35% dianggap gagal, dan 50% berhasil secara hanya berhasil secara parsial. Masih banyak terjadi kesenjangan antara kenyataan dan *e-government* yang didesain. Kegagalan penerapan *e-government* ini menurut Seyal & Rahman, (2015) terjadi karena tata kelola organisasi yang buruk seperti terlalu banyak jumlah staf, banyaknya anggaran yang dihabiskan, dan tidak adanya kepemimpinan teknis yang baik. Penerapan *e-government* sebagai bentuk inovasi teknologi tidak memberikan jaminan kesuksesan dalam implementasinya (Alcivar & Abad, 2016). Hal ini didukung oleh penelitian Abugabah et al. (2015) yang menemukan bahwa implementasi teknologi seringkali kurang efektif. Berbagai permasalahan yang muncul dalam implementasi teknologi informasi pada *e-government* menjadi penyebab sedikitnya keberhasilan penerapan sistem informasi di sektor publik jika dibandingkan dengan sektor privat (Kifle & Cheng, 2009).

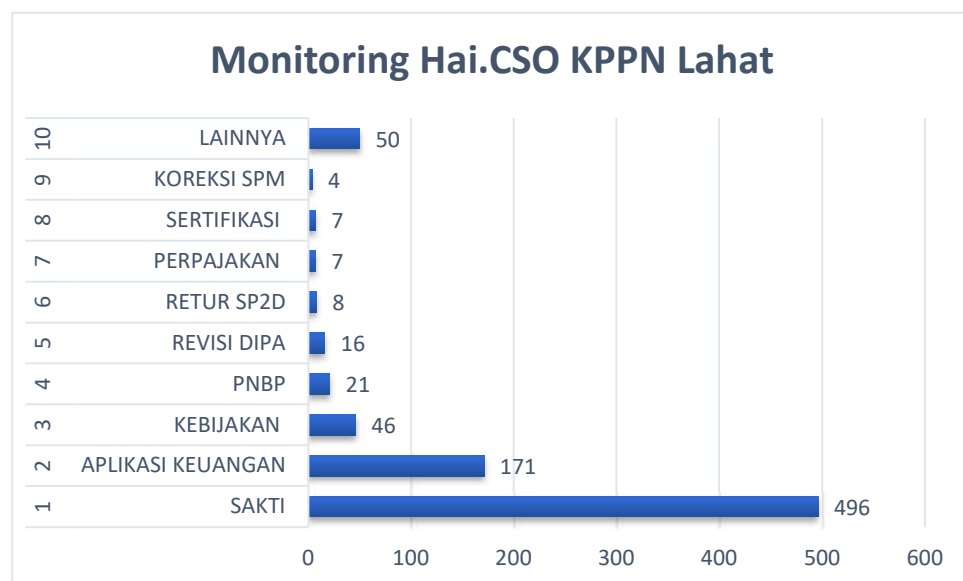
Permasalahan yang ditemukan dalam implementasi IFMIS didukung oleh temuan penelitian Brown (2008) untuk *United States Agency for International Development* (USAID) bahwa dalam 34 proyek pengembangan IFMIS yang

dikembangkan selama lebih dari satu dekade di berbagai negara, hanya sedikit yang mampu bertahan dan tetap digunakan. Tantangan yang dihadapi dalam pengembangan IFMIS antara lain perlawanan dari birokrasi, kurangnya dukungan dari pengambil kebijakan, modal Sumber Daya Manusia yang tidak kompeten, korupsi, dan penipuan (Brown, 2008). Brown menambahkan bahwa setiap tahapan implementasi harus dievaluasi dengan hati-hati untuk menilai pengembangan sistem masih sesuai dengan kebutuhan pemerintah.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Lahat sebagai kantor vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki tugas utama sebagai kuasa Bendahara Umum Negara di daerah berhubungan langsung dengan satuan kerja pengguna sistem informasi pengelolaan keuangan negara, termasuk SAKTI. Sejak diberlakukan secara penuh untuk seluruh satuan kerja di Indonesia, laporan yang diterima oleh *Customer Service Officer* (CSO) KPPN Lahat terkait permasalahan satuan kerja dalam penggunaan aplikasi SAKTI menempati posisi teratas.

Berdasarkan laporan monitoring permasalahan satuan kerja pada aplikasi HAI.CSO (*Help, Answer, Improve. Customers Service Officer*), permasalahan yang dikeluhkan oleh satuan kerja lingkup KPPN Lahat per Juli 2022 adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 2. Monitoring Permasalahan Satuan Kerja lingkup KPPN Lahat



Sumber: diolah dari *Online Monitoring SPAN KPPN Lahat*

Permasalahan aplikasi SAKTI menempati porsi permasalahan terbesar di KPPN Lahat yaitu 60,06%. Permasalahan yang dihadapi oleh satuan kerja terkait aplikasi SAKTI beragam antara lain kendala sistem, *response time* aplikasi SAKTI yang lambat pada waktu-waktu tertentu, dan banyaknya *maintenance* aplikasi SAKTI yang berdampak pada tidak bisa diaksesnya SAKTI oleh satuan kerja dalam proses pengelolaan keuangan negara.

Ketidakpuasan satuan kerja terhadap aplikasi SAKTI juga dibuktikan dengan hasil survey pendahuluan yang dilakukan penulis pada 10 operator pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat. Hasil survey pendahuluan menunjukkan bahwa 70% responden menyatakan bahwa lebih nyaman menggunakan aplikasi sebelumnya, sedangkan 30% menyatakan bahwa SAKTI dapat digunakan dengan baik, walaupun masih banyak kendala.

Ketidakpuasan satuan kerja dalam penerapan aplikasi SAKTI didukung oleh temuan penelitian Nugroho & Lestyowati (2020) terhadap 45 responden satker Direktorat Jenderal Pajak wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa terdapat *gap* negatif antara tingkat kepentingan/harapan satuan kerja terhadap tingkat kepuasan. Gap negatif timbul akibat tingkat kepuasan yang diterima oleh satuan kerja berada dibawah harapan satuan kerja dalam penggunaan aplikasi SAKTI.

Untuk mendukung kesuksesan implementasi sistem informasi pada organisasi, faktor pengguna sebagai *end-user* memegang peranan penting. Hal ini didukung oleh pendapat Davis et al. (1989) bahwa sistem informasi jika tidak digunakan oleh penggunanya tidak dapat memberikan manfaat dalam peningkatan kinerja. Dalam siklus pengembangan sistem (*system development life cycle*), umpan balik (*feedback*) atas penggunaan sistem dari sisi pengguna menjadi informasi penting yang diperlukan oleh pengembang sistem sebagaimana dikemukakan oleh McLeod & Schell dalam Haryu Pambudi & Adam (2015). Informasi tersebut diperlukan sebagai bahan evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan penerapan suatu sistem informasi dalam kinerjanya mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Dalam melakukan evaluasi atau penilaian penerapan sistem informasi, Jogiyanto (2007) mengelompokkan 2 (dua) aliran pengukuran, yaitu aliran

pertama memfokuskan pada keberhasilan penerapan di tingkat organisasi, dan aliran kedua memfokuskan pada tingkat penerimaan atau penggunaan sistem informasi. Aliran pertama ini menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang ditemukan oleh Fred A. Davis. Aliran kedua menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi. Aliran pertama umumnya digunakan sebelum sistem informasi diimplementasikan secara penuh untuk mengukur persepsi pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Sedangkan untuk aliran kedua umumnya digunakan setelah tahap implementasi sistem informasi untuk menggali tindakan perbaikan dan penyempurnaan apa yang dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian jika sistem informasi tersebut belum menunjukkan kinerja yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan teori DeLone dan McLean (2003) untuk menganalisis pengaruh implementasi SAKTI terhadap kepuasan dan kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat. Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa model DeLone dan McLean (2003) pada umumnya digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan penerapan sistem informasi. Menurut model DeLone dan Mclean, dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Kepuasan pengguna sistem informasi pada akhirnya diharapkan memberikan manfaat yang dirasakan oleh individu sebagai pengguna dan organisasi.

Model DeLone dan McLean umum digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan *e-government*. Penelitian sebelumnya yang menggunakan model ini adalah riset yang dilakukan oleh Saputro et al. (2015) dalam mengukur penerapan *e-government* kota Pekalongan, Al Farizi (2018) dalam mengukur keberhasilan sistem *e-billing* pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang, Ichsan et al. (2017) dalam mengevaluasi kesuksesan implementasi *Online Monitoring Sistem Perbendaharaan Negara (OM SPAN)*, Firdaus & Akbar (2017) dalam mengevaluasi penerapan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA) pada satuan kerja lingkup KPPN Malang, Laksono (2017) dalam mengevaluasi kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Barang Milik Daerah (SIMDA

BMD), serta Budiyanto (2013) juga menggunakan model ini untuk menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan maupun kegagalan implementasi *billing system* Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen. Wahyuni (2011) dalam penelitiannya telah melakukan validasi atas kesesuaian model dan menyatakan bahwa model DeLone dan McLean terbukti secara empiris berpengaruh signifikan dalam mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi.

Dalam beberapa penelitian, penggunaan model kesuksesan implementasi sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean tidak selalu terbukti secara empiris dan menunjukkan temuan yang konsisten. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005), McGill et al. (2003), Rai et al. (2002), P. B. Seddon et al. (1995), serta Wixom & Todd (2005) menunjukkan bahwa dimensi kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian sistem informasi dengan objek yang berbeda menunjukkan hasil yang sebaliknya, sebagai contoh penelitian oleh Aidil et al. (2012), Amriani & Iskandar (2019), dan Marble (2003) menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang beragam dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean tidak mutlak berlaku untuk setiap sistem informasi yang diterapkan. Oleh karena itu, penelitian mengenai evaluasi sistem informasi perlu banyak dilakukan untuk memperkaya temuan akademis dan membuktikan secara empiris validitas model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

Penelitian sebelumnya terkait dengan implementasi SAKTI tidak banyak dilakukan. Menurut tinjauan penulis, sejak tahun 2015 hingga 2021, hanya ada 9 riset yang meneliti implementasi SAKTI di berbagai lokus dan tahapan pengembangan sistem yang berbeda. Kenyataan ini mendukung pendapat Seyal & Rahman (2015) bahwa penelitian terhadap penerapan sistem informasi pada sektor publik tidak banyak dilakukan jika dibandingkan dengan sektor privat. Penelitian implementasi SAKTI pada tahap implementasi penuh (*roll out*) belum pernah dilakukan dan menjadi *gap research* dalam penelitian ini.

Berdasarkan paparan diatas, penelitian tentang pengaruh implementasi SAKTI terhadap kepuasan dan kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup Kantor

Pelayanan Perbendaharaan Negara Lahat dilakukan. Besarnya anggaran yang dialokasikan dalam pembangunan SAKTI serta manfaat yang ditawarkan SAKTI dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan negara harus diimbangi dengan kualitas sistem informasi yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan *insight* bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan performa SAKTI di masa depan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang menjadi latar belakang penelitian, maka rumusan masalah disusun untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi dalam model DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan, serta manfaat bersih berupa kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
4. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
5. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
7. Apakah kepuasan pengguna SAKTI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?
8. Apakah penggunaan SAKTI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan SAKTI pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna SAKTI terhadap kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.
8. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan SAKTI terhadap kinerja pengguna pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, ruang lingkup atau batasan penelitian perlu ditetapkan agar fokus penelitian relevan dengan rumusan masalah yang diajukan, yaitu:

1. Periode pelaksanaan penelitian dilakukan setelah SAKTI diimplementasikan secara penuh pada tahun anggaran 2022 (Januari-September 2022).
2. Objek penelitian adalah pengguna SAKTI level operator pada satuan kerja lingkup KPPN Lahat. Pengguna aplikasi SAKTI terdiri dari beberapa level yaitu admin, *approver*, *validator*, dan operator. Pertimbangan peneliti dalam memilih responden hanya level operator adalah intensitas penggunaan aplikasi SAKTI pada level operator lebih banyak dan kompleks.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan ruang lingkup penelitian, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, penggunaan, dan kinerja pengguna SAKTI. Hasil penelitian diharapkan memperkaya temuan akademis yang bermanfaat bagi pengembangan teori pengukuran keberhasilan penerapan sistem informasi.

2. Manfaat praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dalam pengembangan SAKTI tentang dimensi apa saja yang seharusnya menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan performa SAKTI dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan negara.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU DAN JURNAL:

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *TEORI DAN ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK*. Alfabeta.
- Abugabah, A., Sanzogni, L., & Alfarraj, O. (2015). *Evaluating the impact of ERP systems in higher education*.
- Affisco, J. F., & Soliman, K. S. (2006). e-government: A strategic operations management framework for service delivery. *Business Process Management Journal*, 12(1 SPEC. ISS.), 13–21. <https://doi.org/10.1108/14637150610643724>
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Aidil, M., Awang, R., & Ali, R. (2012). *Evaluating the Provision of Information System Performance in the Public Education Sector: An Extension of DeLone and McLean Model*. 16(1), 1–22.
- Al Farizi, M. (2018). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Sistem Modernisasi Perpajakan E-Billing Menurut Wajib Pajak Badan Kota Semarang. *Monex*, 7(1), 373–375.
- Alcivar, I., & Abad, A. G. (2016). Design and evaluation of a gamified system for ERP training. *Computers in Human Behavior*, 58(August 2019), 109–118. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.018>
- Amriani, T. N., & Iskandar, A. (2019). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 3(1), 54–74. <https://doi.org/10.31685/kek.v3i1.409>
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). *Developing a tool for measuring computer user satisfaction*, *bailey.pdf*.
- Brown. (2008). INTEGRATED FINANCIAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS A PRACTICAL GUIDE. *USAID*, 06.
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241–254. <https://doi.org/10.1177/0020852305053883>
- Budiyanto. (2013). DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Kasus Implementasi Billing System Di RSUD Kabupaten Sragen) TESIS Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister Program Studi Magister Akuntansi Minat Utama : Akuntansi Sektor

Publik. *Tesis*, 83.

- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu sosial lainnya* (2nd ed.). Kencana.
- Bungin, B. (2010). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. In *Jakarta:Kencana* (Issue Januari).
http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research, January 1998*, 295–336.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- DeLone and McLean. (1992). Information Systems Success: The Quest For Dependent Variable. *Information System Research*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Deny, & Andry, J. F. (2018). Pengukuran Keberhasilan E-Learning dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(1), 68. <https://doi.org/10.21456/vol8iss1pp68-75>
- Diamond, J., & Khemani, P. (2005). Introducing Financial Management Information Systems in Developing Countries. *IMF Working Paper*, 2(2), 553–565.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2019). *Majalah Treasury Indonesia*. 1–63.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik by William N. Dunn (z-lib.org)* (p. 710). <https://www.pdfdrive.com/pengantar-analisis-kebijakan-publik-e176089208.html>
- Eggers, W. D., & Bellman, J. (2015). The Journey to Government's Digital Transformation. *Deloitte University Press*, 44.
- Fatih, A. Al. (2010). *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian pada Impelementasi Program Kemitraan dalam rangka Memberdaya Usaha Kecil)*. UNPAD PRESS.
- Firdaus, R. K. F., & Akbar, S. R. (2017). 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*, 2(2), 1–35.
- Fitriana, R. (2022). *Quality Analysis of Vaberaya . Banyumaskab . Go . Id Website on User Satisfaction on Vaccination Activities in Banyumas District Using Delone and Mclean Success Model*. 5(1), 16–24.
- Fitzgerald, B., Russo, N., O’kane, T., Brian, Fitzgerald, Nancy, Russo, & Kane, O. ’. (2000). An Empirical Study of System Development Method Tailoring in Practice. *Ecis*, 4(2000), 187–194. <http://aisel.aisnet.org/ecis2000><http://aisel.aisnet.org/ecis2000/4>
- Gelinas, U. J., Dull, R. B., & Wheeler, P. (2018). Accounting Information Systems. *Education and Linguistics Research*, 4(2), 104. <https://doi.org/10.5296/elr.v4i2.14045>
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square (Edisi 2)*. Semarang: UNDIP.
- Hair, J. F., Joe, R. J., Sarstedt, M., Christian M RingleHair, J. F., Risher, Joe, J., Sarstedt, Marko, Ringle, & M, C. (2018). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Halawi, L. A., McCarthy, R. V., & Aronson, J. E. (2007). An empirical investigation of knowledge management systems’ success. *Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 121–135. <https://doi.org/10.1080/08874417.2008.11646014>
- Handayani, F., Fauziah, S., Afandi, A., & Suwarno, C. A. (2021). SAKTI: Innovation on Digitizing State Financial Management Web-Based in Indonesia. *HUMANIS (HUMANITIES, MANAGEMENT AND SCIENCE PROCEEDINGS)*, 2(1), 201–216.
- Harnowo, S., Santoso, B., & Suryani, E. (2021). *Determinants of Agency Level Financial Application Systems (SAKTI): Human-Organization-Technology (HOT) Fit Framework Approach*. 769–781.
- Haryu Pambudi, K., & Adam, 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*. 224–233.
- Hasanah, N., & Sriyani, S. (2021). Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kppn Palembang. *Journal Publicuho*, 4(3), 886–912. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i3.20116>

- Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for- Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *Institute for Development Policy and Management, University of Manchester*, 19.
- Hong, W., Thong, J. Y. L., Wong, W. M., & Tam, K. Y. (2001). Determinants of user acceptance of digital libraries: An empirical examination of individual differences and system characteristics. *Journal of Management Information Systems*, 18(3), 97–124. <https://doi.org/10.1080/07421222.2002.11045692>
- Howard, M. (2001). e-Government Across the Globe: How Will “e” Change Government. *Government Finance Review*.
- Ichsan, M., Sujoko, S., Guntur, M., & Chirunnisa, W. (2017). Mengukur Kesuksesan Implementasi Om Span Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal BPPK : Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v10i1.30>
- Igbaria, M., & Tan, M. (1997). The consequences of information technology acceptance on subsequent individual performance. *Information and Management*, 32(3), 113–121. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(97\)00006-2](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(97)00006-2)
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785–793. <https://doi.org/10.1145/358413.358430>
- Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Jogiyanto, H. M., & Abdillah, W. (2009). *Konsep dan aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: BPF
- Kifle, H., & Cheng, K. L. P. (2009). e-Government Implementation and Leadership – the Brunei Case Study. *Electronic Journal of E-Government*, 7(3), 271–282. <http://www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss3/v7-i3-art5.html>
- Kim, E., & Lee, J. (1986). An exploratory contingency model of user participation and MIS use. *Information and Management*, 11(2), 87–97. [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(86\)90038-8](https://doi.org/10.1016/0378-7206(86)90038-8)
- Laksmiyati, N., & Meiranto, W. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi dengan menggunakan model DeLone dan McLean (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(2), 778–791. <https://e-resources.perpusnas.go.id/>
- Laksono, H. (2017). Evaluasi Kesuksesan Simda Bmd Pada Pemerintah Kabupaten Grobogan Menggunakan Model Kombinasi Delone Mclean Dan Technology Acceptance Model. *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas*

- Keuangan Negara*, 175, 151–167. <https://doi.org/10.28986/jtaken.v3i2.101>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2010). *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*. In *New Jersey: Prentice Hall*.
- Manyika, J., Chui, M., & Bughin, J. (2013). Disruptive technologies: Advances that will transform life, business, and the global economy. *McKinsey Global, May*, 163. http://www.mckinsey.com/insights/business_technology/disruptive_technologies%5Cnhttp://www.chrysalixevc.com/pdfs/mckinsey_may2013.pdf
- Marble, R. P. (2003). *A system implementation study: management commitment to project management*. 41, 111–113. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(03\)00031-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(03)00031-4)
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Mohamadali, N. A., Faizah, N., & Aziz, A. (2018). ScienceDirect ScienceDirect The Technology Factors as Barriers for Sustainable Health Information Systems (HIS) – A Review. *Procedia Computer Science*, 124, 370–378. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.167>
- Nasrudin, E., & Widagdo, A. K. (2020). Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan Pengaruhnya Terhadap Individu dan Organisasi. In *Jurnal Manajemen Perbendaharaan* (Vol. 1, Issue 1, pp. 69–94). <https://doi.org/10.33105/jmp.v1i1.351>
- Ndou, V. D. (2004). E - Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Nugroho, H. P., & Lestyowati, J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Aplikasi SAKTI dengan PIECES Framework. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 93–104. <https://doi.org/10.33105/itrev.v5i2.188>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January).
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Prabowo, N. T. (2017). ANALISIS SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) N. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 31–42.

- Prasetyo, D. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Atas Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan Lingkup Wilayah Dki Jakarta*. 8(2002).
- Priharjanto, A., & Hadiwibowo, Y. (2021). Reformasi Pengelolaan Keuangan Negara dan Peran PKN STAN. *Jurnal Info Artha*, 5(2), 108–117.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- Richard O.Mason. (1978). Measuring Information Output: A Communication System Approach. *Information and Management*, 1(5), 219–238.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Electronic Journal on E-Learning*, 2(1), 203–216.
- Sari, W., Putri, H., & Padmaningrum, D. (2022). *Kesuksesan Sistem Cyber Extension dengan Pendekatan DeLone and McLean Information Systems Success Model di Kabupaten Wonogiri System Success of Cyber Extension using DeLone and McLean is Success Model in Wonogiri Regency*. 46(1), 56–68.
- Seddon, P. (1997). *A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*.
- Seddon, P. B., Kiew, M., & Agency, R. (1995). *A partial test and development of delone and mclean's model of is success* 3. 4(1), 90–109.
- Seyal, A. H., & Rahman, M. N. A. (2015). Understanding Learning Styles, Attitudes and Intentions in Using e-Learning System: Evidence from Brunei. *World Journal of Education*, 5(3), 61–72. <https://doi.org/10.5430/wje.v5n3p61>
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). The Theory of Mathematical Communication. *International Business*, 131. https://pure.mpg.de/rest/items/item_2383164_3/component/file_2383163/content
- Sihotang, J. S., Balai, W., & Keuangan, D. (2020). *Vol. 11 No.1 Agustus 2020*. 11(1), 1–9.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15–32. <https://doi.org/10.1177/002224299606000302>
- Stair, R., & Reynolds, G. (1999). Fundamentals of Information Systems. In *Fundamentals of Information Systems*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4615-5137-9>
- Sudarto, S. (2019). Pengembangan integrated financial management information system (IFMIS) di Indonesia. *Indonesian Treasury Review Jurnal*

Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik, 4(2), 87–103.
<https://doi.org/10.33105/itrev.v4i2.127>

Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. In E. Mulyatiningsih (Ed.), *Statistika untuk penelitian / Sugiyono* (Cetakan ke). Alfabeta Bandung. /free-contents/index.php/buku/detail/statistika-untuk-penelitian-sugiyono-39732.html

Tachjan, D. H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI.

Urbach, N., & Muller, B. (2011). *Information Systems Theory: Vol.2*. Springer, 28, 461. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>

Vigim, J. A. (2019). Remuneration Information System Success In State University As Legal Entity (PTN-BH) Using Delone and Mclean Model. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 11(1), 36. <https://doi.org/10.26740/jaj.v11n1.p36-43>

Wahyuni, T. (2011). Uji Empiris Model Delone Dan Mclean Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK*, 2, 4–24.

Widodo, T. W., Handayani, S. R., & Saifi, M. (2013). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Usaha Kecil Mengengah Bidang Usaha Warnet Di Kota Malang). *Jurnal Profit*, 7, 88.

Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102. <https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>

PERATURAN:

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 233 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Piloting SAKTI

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 04 Tahun 2007 Tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja dan Revisi Kebijakan Publik di Lingkungan Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah

WEBSITE:

WorldBank.org. E-Government. (2015). diakses tanggal 01 Oktober 2022 dari <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

