

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI di Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya keberadaan sistem yang andal serta layanan pendukung yang tanggap dalam penggunaan SAKTI sebagai sistem terintegrasi pengelolaan keuangan pemerintah. Penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai landasan teoretis, terutama pada hubungan antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei dengan instrumen kuesioner kepada 99 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data penelitian dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara bersama-sama, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,568 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 56,8% variasi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SAKTI.

Kata kunci: Aplikasi SAKTI, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, DeLone dan McLean.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of system quality and service quality on user satisfaction with the SAKTI application at the Secretariat General of the Ministry of Finance. The study is motivated by the importance of having a reliable system and responsive support services in the use of SAKTI as an integrated government financial management system. This study adopts the DeLone and McLean Information Systems Success Model as its theoretical foundation, particularly in examining the relationship between system quality, service quality, and user satisfaction. A quantitative approach was employed through a survey using questionnaires administered to 99 respondents selected through purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 25. The results indicate that system quality has a significant effect on user satisfaction. Service quality also has a significant effect on user satisfaction. Simultaneously, system quality and service quality have a significant effect on user satisfaction. The coefficient of determination of 0.568 indicates that both independent variables are able to explain 56.8% of the variance in user satisfaction. This study concludes that improving system quality and service quality is an important factor in enhancing user satisfaction with the SAKTI application.

Keywords: SAKTI application, system quality, service quality, user satisfaction, DeLone and McLean.