

**DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KUALITAS SISTEM, KUALITAS  
INFORMASI SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN PENGGUNA DAN  
IMPLIKASINYA PADA KINERJA PEGAWAI**

**P. Ayu Ratna Dewi<sup>1</sup>  
I Dewa Nyoman Badera<sup>2</sup>  
Dewa Gede Wirama<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [ayuna.ratna1807@gmail.com](mailto:ayuna.ratna1807@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi prediktor kepuasan pengguna dan berimplikasi pada kinerja pegawai di Pemerintah Kota Denpasar. Terdapat lima variabel yaitu dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja pegawai. Penentuan sampel menggunakan metode sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang terdiri atas operator dan bendahara di Pemerintah Kota Denpasar. Menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Pengujian dilakukan dengan metode PLS (*Partial Least Square*) dan menguji efek mediasi dengan menghitung nilai *variance accounted for (VAF)*. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Dukungan manajemen puncak dan kualitas sistem berpengaruh positif pada kinerja pegawai, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Kepuasan pengguna memediasi secara parsial hubungan dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi pada kinerja pegawai

**Kata Kunci:** dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja pegawai

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the factors that predict user satisfaction and the implications for employees performance in the municipality of Denpasar. There are five variables used in this research that is top management support, system quality, information quality, user satisfaction and employees performance. The sampling method was saturated sample method with the total sample of 75 people consisting of system operators and treasurers in the municipality of Denpasar. The type of data used is primary data with questionnaire data collection method. Data analysis was conducted using PLS (*Partial Least Square*) and test the mediating effect by calculating the *variance accounted for (VAF)*. The results of this study indicate that top management support, system quality and information quality positively affect user satisfaction. Top management support and system quality have positive effect on employees performance, while the system quality does not affect the performance of employees. User satisfaction has positive effect on employees performance. User satisfaction partially mediates the effect of management support, system quality and information quality on employees performance.

**Keywords :** top management support, system quality, information quality, user satisfaction, employees performance

## PENDAHULUAN

Perubahan mendasar terjadi pada manajemen pengelolaan keuangan daerah yang dimulai dari proses penganggaran, pelaksanaan hingga pertanggungjawabannya dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2010 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) yang menjelaskan pentingnya dukungan sistem informasi keuangan daerah untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan desentralisasi. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki kewajiban dalam pemanfaatan kemajuan teknologi informasi sehingga tercipta proses pembangunan dengan prinsip tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Terwujud tata kelola yang baik dapat disebabkan oleh adanya reformasi birokrasi. Sasaran dan indikator reformasi tertuang dalam PP Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, yaitu : (1) pemerintahan yang bersih dari Kolusi Korupsi Nepotisme (KKN) dengan indikator meningkatnya indeks persepsi korupsi dan tercapainya opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) berdasarkan pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), (2) peningkatan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan indikator pelayanan publik yang berintegritas dan (3) peningkatan kinerja birokrasi dengan indikator efektivitas pemerintahan dan jumlah instansi pemerintah yang akuntabel meningkat.

Sejalan dengan harapan pemerintah untuk menyajikan laporan keuangan yang akuntabel, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk kegiatan

pengelolaan keuangan daerah. Salah satu yang menjadi pilihan bagi pemerintah daerah terkait sistem yang digunakan untuk pengelolaan keuangan adalah Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD). SIPKD adalah aplikasi sebagai alat bantu pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah yang berdasarkan pada asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditable ([www.djkd.kemendagri.go.id](http://www.djkd.kemendagri.go.id)).

Salah satu instansi pemerintahan yang telah menerapkan SIPKD sejak pertengahan tahun 2010 adalah Pemerintah Kota Denpasar dengan tahap penyesuaian terlebih dahulu. Sejak penerapan tahun 2011 hingga saat ini, SIPKD telah mampu menghasilkan salah satu komponen Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Pemerintah Kota Denpasar yaitu Laporan Realisasi Anggaran (LRA). LRA hasil cetakan SIPKD akan diaudit bersama komponen LKPD lainnya seperti Catatan Atas Laporan Keuangan, Laporan Arus Kas, Neraca dan nantinya akan menghasilkan opini BPK sebagai ukuran kewajaran laporan keuangan yang disajikan. Sebelum penggunaan SIPKD, aplikasi lain yaitu SIMDA juga telah mampu menghasilkan LRA namun setelah pergantian sistem menjadi SIPKD memperlihatkan peningkatan opini.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah perubahan regulasi tentang Standar Akuntansi Pemerintah dari berbasis kas menuju akrual menurut PP No. 24 Tahun 2005 menjadi berbasis akrual sesuai dengan PP No. 71 Tahun 2010 yang patut dilaksanakan oleh setiap entitas pemerintah paling lambat pada tahun 2015. Basis Akrual adalah basis akuntansi yang mengakui, mencatat dan menyajikan laporan

keuangan pada saat transaksi ekonomi terjadi, tanpa memperhatikan waktu kas diterima atau dibayarkan. Perubahan regulasi tersebut menjelaskan terdapat perubahan pada komponen laporan keuangan, dimana pada PP No. 24 Tahun 2005 terdapat empat (4) jenis laporan keuangan yaitu: Catatan atas Laporan Keuangan, Laporan Arus Kas, Laporan Realisasi Anggaran dan Neraca. Sedangkan PP No. 71 Tahun 2010 yang diterapkan saat ini menjelaskan tujuh (7) jenis laporan keuangan yang harus disajikan yaitu: Laporan Arus Kas, Neraca, Laporan Realisasi Anggaran, Catatan atas Laporan Keuangan, Laporan Perubahan Ekuitas, Laporan Perubahan Saldo Anggaran Lebih (SAL) dan Laporan Operasional.

Penerapan SAP Berbasis AkruaI juga akan merubah sistem akuntansi, demikian pula dengan kemampuan SDM yang harus ditingkatkan. Penerapan implementasi SAP Berbasis AkruaI yang lebih rumit menjadi suatu kendala bagi pemerintah daerah, namun memberikan informasi keuangan yang lebih baik dibandingkan SAP Berbasis Kas Menuju AkruaI. Diperlukan perubahan pula pada sistem informasi dengan merilis sistem versi terbaru berkaitan dengan penerapan basis akruaI. Hal ini tentunya akan kembali membuat pengguna beradaptasi dengan adanya sistem tersebut.

Kinerja yang baik timbul karena teknologi memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan tugas yang dikerjakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan tugas pegawai. Kinerja pegawai berkaitan dengan penyelesaian tugas-tugas pegawai. Mason (1978) menyatakan untuk mengukur berhasil atau tidaknya sistem yang diterapkan adalah dengan mengetahui keluaran dari sistem apakah dapat menyebabkan penerimanya mengubah perilakunya atau tidak. Semakin

meningkatnya kinerja berkaitan dengan kombinasi dari meningkatnya efektifitas, efisiensi, produktivitas serta kualitas. Sehingga kinerja pegawai merupakan salah satu dampak dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas teknologi.

Keberhasilan penerapan sistem informasi memiliki keterkaitan dengan pemberian motivasi kepada pengguna sehingga menimbulkan rasa puas akan penggunaan sistem. Teori dua faktor Herzberg dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi menjadi salah satu faktor penting untuk dapat mengetahui apakah sistem pengelolaan keuangan daerah yang diterapkan telah memenuhi kepuasan pengguna yang nantinya diharapkan dapat berimplikasi pada meningkatnya kinerja pegawai di Pemerintah Kota Denpasar.

Sesuai dengan teori yang dijelaskan DeLone & McLean (1992) bahwa penggunaan sistem informasi yang membutuhkan biaya mahal tidak akan memberikan dampak yang optimal pada pengguna jika pemanfaatannya tidak dilakukan secara maksimal. Untuk dapat memanfaatkan suatu sistem informasi diperlukan peran dukungan manajemen puncak atau pimpinan dalam implementasi sistem informasi. Hal ini berkaitan dengan komitmen pimpinan akan penggunaan sistem informasi yang diterapkan dan keputusan yang akan diambil mengenai keberlanjutan penggunaan sistem informasi yang telah dijalankan. Apabila sistem informasi tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna kaitannya dalam pengelolaan keuangan maka pimpinan akan memiliki wewenang untuk mengadakan pergantian sistem yang lebih optimal. Sehingga sukses tidaknya sistem dalam suatu organisasi berkaitan dengan adanya peran

pimpinan atau dukungan manajemen puncak dalam implementasi suatu sistem informasi.

Jarvenpaa dan Lives (1991) mengkonseptualisasikan dukungan manajemen puncak sebagai bentuk keterlibatan dan partisipasi eksekutif atau manajemen level atas pada aktivitas-aktivitas sistem informasi dalam suatu organisasi. Sedangkan Widyasari (2015) menyatakan keberhasilan kinerja individu ditentukan oleh Dukungan manajemen puncak, hal ini disebabkan manajemen mempunyai wewenang yang paling tinggi terkait pengembangan sistem informasi akuntansi. Pada penelitian Sander dan Courtney (1985) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak secara positif memengaruhi kesuksesan sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Widyasari (2005) pada LPD Mengwi menunjukkan hasil bahwa semakin meningkat dukungan manajemen puncak, maka kinerja pegawai di LPD Kecamatan Mengwi juga akan meningkat.

Goodhue (1995) menjelaskan bahwa berhasil atau tidaknya sistem informasi tergantung bagaimana sistem itu diaplikasikan dan kemudahan sistem bagi penggunanya. Baik atau buruknya kinerja pegawai dari suatu sistem dapat terlihat dari kepuasan pengguna menggunakan sistem. Kepuasan pengguna adalah perasaan yang timbul akibat penggunaan sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang didapat dari interaksi dengan sistem informasi. Seddon dan Kiew (1996) menjelaskan penggunaan sistem informasi adalah perilaku yang muncul karena adanya kebermanfaatan atau keuntungan pengguna dalam penggunaan sistem tersebut. Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat berdampak pada kinerja pegawai.

Penelitian Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna, namun tidak signifikan pada intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna juga merupakan prediktor yang signifikan bagi dampak individu. Karena obyek yang digunakan oleh Livari (2005) adalah bersifat mandatory, sehingga intensitas penggunaan sistem atau variabel pengguna dalam model DeLone dan Mclean (1992) pada penelitian ini tidak digunakan karena sesuai hasil penelitian Livari (2005) intensitas penggunaan sistem bukan merupakan indikator kesuksesan sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna merupakan salah satu ukuran berhasil atau tidaknya suatu sistem dijalankan.

Terdapat hasil penelitian empiris yang belum konsisten pada penelitian yang menggunakan model DeLone dan McLean (1992). Seperti halnya hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan prediktor yang signifikan pada penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak individu (Roldan dan Leal, 2003; McGill, et al, 2003; Hussein, et al, 2005). Sedangkan penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem tidak berpengaruh pada Intensitas Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Jabal (2012) menyebutkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna. Oleh karena tidak konsistennya hasil empiris pengujian model yang dilakukan oleh beberapa peneliti telah memberikan peluang bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti pada objek penelitian yang berbeda.

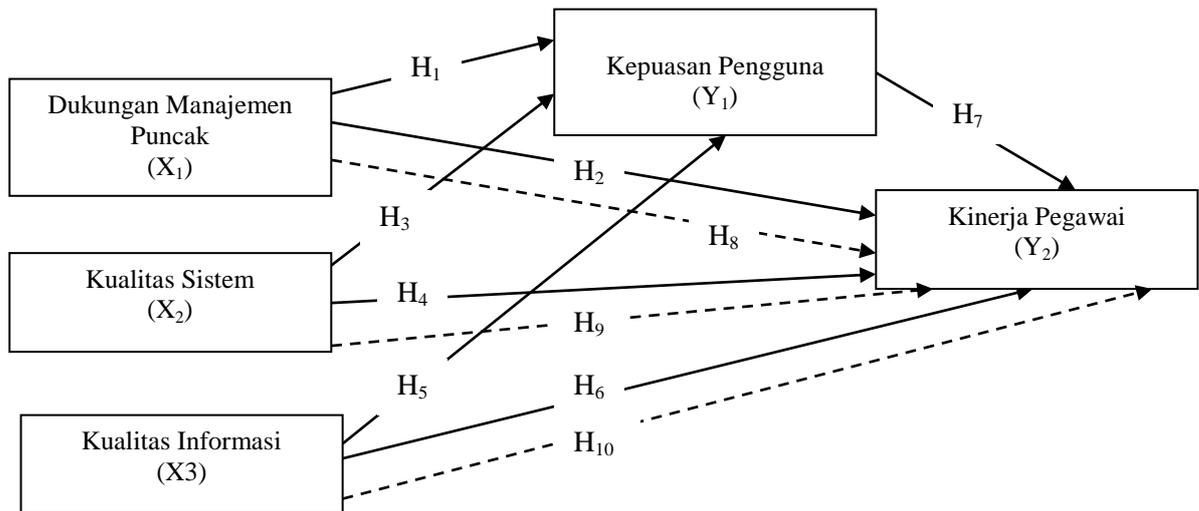
Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi prediktor kepuasan pengguna dan implikasinya pada kinerja pegawai dalam implementasi SIPKD di Pemerintah Kota Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, dukungan manajemen puncak dan kualitas informasi secara langsung pada kepuasan pengguna dan kinerja pegawai. Selain itu, untuk menguji apakah kepuasan pengguna mampu memediasi pengaruh dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi pada kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat beberapa hipotesis yang akan diuji yaitu :

- H<sub>1</sub>: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kepuasan pengguna
- H<sub>2</sub>: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kinerja pegawai
- H<sub>3</sub>: Kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna
- H<sub>4</sub>: Kualitas sistem berpengaruh positif pada kinerja pegawai
- H<sub>5</sub>: Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna
- H<sub>6</sub>: Kualitas informasi berpengaruh positif pada kinerja pegawai
- H<sub>7</sub>: Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada kinerja pegawai
- H<sub>8</sub>: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh dukungan manajemen puncak pada kinerja pegawai
- H<sub>9</sub>: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas sistem pada kinerja pegawai

H<sub>10</sub>: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas informasi pada kinerja pegawai

Gambaran konsep penelitian adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Konsep Penelitian

## METODE PENELITIAN

Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang yang terdiri dari operator dan bendahara di Pemerintah Kota Denpasar. Adapun alasannya adalah karena operator menggunakan secara langsung SIPKD dalam meng-*entry* maupun penyelesaian tugas harian berkaitan dengan pengelolaan keuangan. Sedangkan bendahara berkaitan dengan laporan yang dihasilkan oleh SIPKD. Berdasarkan jenis data digunakan data kuantitatif dan sumber data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini diadaptasi dari beberapa penelitian dan beberapa penyesuaian agar sesuai

dengan konteks penelitian. Instrumen tersebut dinilai dengan menggunakan skala Likert empat poin dengan kategori pilihan jawaban.

Metode analisis yang digunakan adalah metode PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan program smartPLS 3.0 dan melakukan uji model pengukuran/*outer model* dan model struktural/*inner model* pada tingkat signifikansi 5%. Kemudian dilakukan analisis variabel pemediasi dengan menghitung *Variance Accounted For* (VAF). Nilai VAF digunakan untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna mampu memediasi secara penuh, parsial atau tidak dapat memediasi. Perhitungan VAF dilakukan dengan formula sebagai berikut:

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung}}{\text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Model Pengukuran/*Outer Model*

Untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen, maka dilakukan pengujian model pengukuran. Adapun pengujian model pengukuran sebagai berikut : Uji *convergent validity* merupakan model pengukuran berdasarkan korelasi antara item skor. Diperoleh semua indikator lebih besar dari nilai loading faktor 0,50 maka seluruh indikator yaitu kualitas sistem, dukungan manajemen puncak, kualitas informasi dan kinerja pegawai dinyatakan valid. Uji *discriminant validity* merupakan model pengukuran yang dinilai berdasarkan *cross loading* yang lebih besar dibandingkan nilai *cross loading* variabel laten

lainnya. Nilai AVE untuk variabel dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan kinerja pegawai memiliki nilai AVE diatas 0,50. Ini berarti model memiliki *discriminant validity* yang baik. Hasil uji *composite reliability* diperoleh nilai di atas 0,70, maka menunjukkan hasil *composite reliability* telah reliabel.

### Hasil Model Struktural (*inner model*)

Pengujian model struktural digunakan untuk menguji hipotesis yang ada dan mengetahui model yang dihasilkan apakah layak atau tidak digunakan untuk melakukan prediksi. Untuk menguji model struktural dapat diketahui melalui nilai *predictive-relevance* ( $Q^2$ ) dengan melihat nilai *R-square* ( $R^2$ ).

**Tabel 1.**  
**Nilai *R-square* ( $R^2$ ) Variabel Laten Endogen**

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan_Pengguna	0.830	0.822
Kinerja_Pegawai	0.772	0.759

Sumber: data diolah, 2016

Koefisien R-square kepuasan pengguna sebesar 0,830 menjelaskan variabilitas kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi sebesar 83%, sedangkan 17% lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian. Untuk koefisien R-square kinerja pegawai sebesar 0,772 menunjukkan bahwa variasi dari kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, dukungan manajemen puncak, kualitas informasi dan kepuasan pengguna sebesar 77,2% dan 22,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Untuk mengetahui nilai prediktif yang relevan dihasilkan oleh model, maka dilakukan penghitungan *Q-square*. Model penelitian dengan nilai prediktif yang relevan berada pada rentang nilai  $0 < Q^2 < 1$ . Suatu model semakin relevan jika memiliki nilai *Q-square* mendekati 1. Perhitungan *Q-square* pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - \{(1 - 0,830) (1 - 0,772)\} \\ &= 1 - \{(0,17)(0,228)\} \\ &= 1 - \{(0,039)\} \\ &= 0,961 \end{aligned}$$

Pada perhitungan tersebut diperoleh nilai  $Q^2$  sebesar 0,961 yaitu lebih besar dari 0. Ini menunjukkan model memiliki nilai prediktif sebesar 96,1% variasi pada variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna, sedangkan 3,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Sehingga model yang dihasilkan ini layak digunakan untuk melakukan prediksi.

### **Pengujian Hipotesis**

#### **a) Uji Pengaruh Langsung**

Uji Pengaruh langsung dapat menjelaskan pengaruh antarvariabel penelitian dan ditunjukkan dengan koefisien anak panah terhubung dengan satu ujung. Pengujian pengaruh langsung menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi tersebut. Hasil uji pengaruh langsung berdasarkan perhitungan smart PLS versi 3.0 ditampilkan pada Tabel sebagai berikut.

**Tabel 2.**  
**Pengaruh Langsung Variabel Laten**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Dukungan Manajemen Puncak → Kepuasan Pengguna	0.237	4.408	0.000
Dukungan Manajemen Puncak → Kinerja Pegawai	0.205	3.541	0.000
Kepuasan Pengguna → Kinerja Pegawai	0.400	2.533	0.012
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0.489	7.999	0.000
Kualitas Informasi → Kinerja Pegawai	0.368	3.885	0.000
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0.525	9.067	0.000
Kualitas Sistem → Kinerja Pegawai	0.150	1.701	0.090

Sumber: data diolah, 2016

**b) Uji Pengaruh tidak langsung**

Uji Pengaruh tidak langsung dapat menjelaskan pengaruh antarvariabel penelitian melalui peran satu ataupun lebih variabel antara. Pengujian pengaruh tidak langsung menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi tersebut. Hasil uji pengaruh tidak langsung berdasarkan perhitungan smart PLS versi 3.0 ditampilkan pada Tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.**  
**Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Dukungan Manajemen Puncak → Kepuasan Pengguna			
Dukungan Manajemen Puncak → Kinerja Pegawai	0.095	2.328	0.020
Kepuasan Pengguna → Kinerja Pegawai			
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna			
Kualitas Informasi → Kinerja Pegawai	0.196	2.341	0.020
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna			
Kualitas Sistem → Kinerja Pegawai	0.210	2.388	0.017

Sumber: data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel diatas dijelaskan Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh positif secara tidak langsung pada Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pengguna dengan koefisien pengaruh = 0,095,  $T_{\text{statistik}} = 2,328$  dan  $P_{\text{value}} = 0,020$ . Kualitas Informasi berpengaruh positif secara tidak langsung pada Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pengguna dengan koefisien pengaruh = 0,196,  $T_{\text{statistik}} = 2,341$  dan  $P_{\text{value}} = 0,020$ . Kualitas Sistem berpengaruh positif secara tidak langsung pada Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pengguna dengan koefisien pengaruh = 0,210,  $T_{\text{statistik}} = 2,388$  dan  $P_{\text{value}} = 0,017$ .

### c) Uji Efek Mediasi

Uji efek mediasi dilakukan untuk mengetahui peran variabel mediasi yang menghubungkan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi dapat diketahui dari perhitungan nilai VAF pada masing-masing hubungan.

Apabila nilai VAF berada diatas 80%, maka menunjukkan variabel kepuasan pengguna memiliki peran sebagai pemediasi penuh (*full mediation*). Apabila nilai VAF berada pada kisaran nilai antara 20% sampai 80%, maka variabel kepuasan pengguna memiliki peran sebagai pemediasi parsial. Sedangkan apabila nilai VAF berada dibawah 20% disimpulkan bahwa variabel kepusan pengguna hampir tidak memiliki peran sebagai pemediasi.

Hasil perhitungan VAF kepuasan pengguna pada hubungan dukungan manajemen puncak dan kinerja pegawai diperoleh nilai 0,317 atau 31,7% sehingga menunjukkan kepuasan pengguna sebagai pemediasi parsial. Hasil perhitungan VAF kepuasan pengguna pada hubungan Kualitas Informasi dan

Kinerja Pegawai diperoleh nilai 0,348 atau 34,8% sehingga menunjukkan kepuasan pengguna sebagai pemediasi parsial. Hasil perhitungan VAF kepuasan pengguna pada hubungan Kualitas Informasi dan Kinerja Pegawai diperoleh nilai 0,583 atau 58,3% sehingga menunjukkan kepuasan pengguna sebagai pemediasi parsial.

### **Pembahasan**

Hipotesis pertama menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Ini berarti terdapat hubungan searah pada dukungan manajemen puncak dan kepuasan pengguna, yaitu semakin baik dukungan manajemen puncak pada SKPD di Kota Denpasar maka semakin meningkatnya kepuasan pengguna. Pengujian ini sesuai dengan penelitian Sander dan Courtney (1985), Vanlommel dan DeBrabander (1975) dan Almilia (2008) menyebutkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Semakin baik dukungan manajemen puncak pada SKPD di Pemerintah Kota Denpasar maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian bersesuaian dengan penelitian Hajiha dan Azizi (2011) yang menyatakan dukungan manajemen adalah salah satu faktor efektif yang berpengaruh pada kinerja. Sejalan dengan hal tersebut, Alannita dan Suaryana (2014) membuktikan dukungan manajemen memiliki pengaruh positif pada kinerja karyawan.

Hipotesis ketiga menyebutkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Terdapat hubungan yang searah antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, yaitu semakin baik kualitas sistem pada SKPD di Kota Denpasar maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Penelitian Istianingsih dan Wijayanto (2008), Istianingsih dan Utami (2009) yang juga membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Dekeng dan Rahmawati (2015) dan Arifin (2012) menunjukkan hasil yang sama yaitu kualitas sistem berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna.

Hipotesis keempat menyebutkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat ditolak. Hal tersebut berarti tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kinerja pegawai, yaitu semakin baik kualitas sistem namun tidak terdapat kecenderungan meningkatkannya kinerja pegawai di Pemerintah Kota Denpasar. Sumber daya manusia yang terbatas akan penggunaan sistem yang canggih, sehingga pegawai masih merasa kesulitan dalam pengaplikasian sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem masih dirasa belum mudah untuk digunakan, akses kurang cepat, tidak handal dan kurang fleksibel. Hasil uji hipotesis ini tidak sesuai dengan penelitian Seddon dan Kiew (1996) dan Wixon BH dan Watson HJ (2001) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh pada kinerja pegawai.

Hipotesis kelima menyebutkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima diterima. Terdapat hubungan searah antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, yaitu semakin baik kualitas informasi pada SKPD di Kota Denpasar maka semakin puas penggunaannya. Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian seperti Istianingsih dan Utami (2009), Sumiyana dan Angelina (2010), Seddon dan Kiew (1996), Li (1997) dan Rai, *et al* (2002) menunjukkan kualitas informasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna sistem.

Pada hipotesis keenam menyebutkan bahwa kualitas informasi positif berpengaruh pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis keenam dapat diterima dan berarti terdapat hubungan yang searah antara kualitas informasi dan kinerja pegawai, yaitu semakin baik kualitas informasi pada SKPD di Kota Denpasar maka semakin tinggi kinerja pegawai. Kinerja yang baik tercapai karena adanya sistem yang dapat menghasilkan laporan sehingga penyelesaian tugas-tugas pegawai dapat terselesaikan dan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Seddon dan Kiew (1996), Wixon BH dan Watson HJ (2001) dan Widodo (2013) yang menunjukkan semakin berkualitas informasi, maka akan meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi.

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa kepuasan pengguna positif berpengaruh pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan hasil bahwa hipotesis ketujuh dapat diterima. Hal tersebut berarti terdapat hubungan yang

searah antara kepuasan pengguna dan kinerja pegawai, yaitu semakin puas pengguna pada SKPD di Kota Denpasar maka semakin tinggi kinerja pegawai. Beberapa penelitian seperti Livari, Istianingsih (2007), Istianingsih dan Wijayanto (2008), Seddon dan Kiew (1996), Dekeng dan Rahmawati (2015) dan Arifin (2012), menunjukkan bahwa kepuasan pengguna positif berpengaruh pada kinerja pegawai.

Hipotesis kedelapan menyatakan bahwa kepuasan pengguna memediasi pengaruh hubungan dukungan manajemen puncak pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedelapan dapat diterima. Dukungan manajemen puncak mampu meningkatkan kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan meningkatnya kepuasan pengguna. Semakin tinggi dukungan manajemen puncak maka akan meningkatkan kepuasan pengguna yang berimplikasi pada meningkatnya kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Hipotesis kesembilan menyatakan bahwa kepuasan pengguna memediasi pengaruh hubungan kualitas sistem pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis kesembilan dapat diterima. Hal tersebut berarti semakin meningkat kualitas sistem maka semakin meningkat kepuasan pengguna yang akan berimplikasi pada meningkatnya kinerja pegawai. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian Wartini (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan kualitas sistem dan kinerja pegawai.

Hipotesis kesepuluh menyatakan bahwa kepuasan pengguna memediasi pengaruh hubungan kualitas informasi pada kinerja pegawai. Pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis kesepuluh dapat diterima. Hal tersebut berarti

semakin meningkat kualitas informasi maka semakin meningkat kepuasan pengguna yang akan berimplikasi pada meningkatnya kinerja pegawai. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian Wartini (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan kualitas informasi dan kinerja pegawai.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.
- 2) Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada kinerja pegawai.
- 3) Kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.
- 4) Kualitas sistem tidak berpengaruh pada kinerja pegawai.
- 5) Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.
- 6) Kualitas informasi berpengaruh positif pada kinerja pegawai.
- 7) Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada kinerja pegawai.
- 8) Kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh dukungan manajemen puncak dan kinerja pegawai.
- 9) Kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas sistem dan kinerja pegawai.
- 10) Kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas informasi dan kinerja pegawai.

Penelitian dilakukan pada Pemerintah Kota Denpasar sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan ke dalam konteks diluar penelitian

dan sistem informasi yang digunakan oleh Pemerintah Daerah lainnya. Hal ini dikarenakan setiap Pemerintah Daerah mempunyai tingkat kesulitan sistem yang berbeda terkait sistem pengelolaan keuangan daerah yang digunakan oleh masing-masing daerah. Penelitian selanjutnya dapat meneliti pemerintah di daerah lain yang juga menggunakan SIPKD. Pada pengujian secara langsung kualitas sistem tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Hal ini diharapkan Pemerintah Kota Denpasar dapat terus meningkatkan kualitas sistem dari segi aspek kecepatan mengakses sehingga pengguna lebih cepat dan mudah menggunakan sistem.

## REFERENSI

- Alannita, Ni Putu. dan Suaryana, Gusti Ngurah Agung. 2014. Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.6, No.1, h: 33-45.
- Almilia, Luciana Spica dan Irmaya Berliantien. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Umum Pemerintahan di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo. *Seminar Nasional Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*. Jakarta.
- Badera, I Dewa Nyoman. 2008. Pengaruh Kesesuaian Hubungan Corporate Governance dengan Budaya Koperasi terhadap Kinerja Perusahaan. *Disertasi Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Gajah Mada*.
- Chiu, C.M., Chiu, C.S., and Chang, H.C. 2007. Examining The Integrated Influence Of Fairness And Quality On Learner's satisfaction And Web-Based Learning Continuance Intention. *Information Systems Journal*, Vol. 17, No. 3, h: 271-287.
- Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. September. h: 319-340

- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models. *Management Science*. August. h: 982-1003
- DeLone, W.H., dan Ephraim R. Mclean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Journal of Management Information Systems*. March. h: 60-95.
- Doll, J.W., Torkkzadeh, G. 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. Vol. 12, No. 2, h: 259-274.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D.L., dan Thompson, R.L. 1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*. Vol. 19, No. 2, h: 213-236.
- Hair Jr, J. F., G. T. M. Hult, C. Ringle, dan M. Sarstedt. 2013. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications. Incorporated.
- Hajiha, Z. dan Azizi, Z. A. P. 2011. Effective Factors on Alignment of Accounting Informations Systems in Manufacturing Companies: Evidence from Iran. *Journal Information Management and Business Review*, Vol. 3, No. 3, h: 158-170.
- Istianingsih, dan Utami, Wiwik. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. *SNA XII Palembang*.
- Istianingsih, dan Wijayanto, Setyo Hari. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. *SNA IX*, Pontianak.
- Arifin, Jabal Firdaus dan Suryo Pratolo. 2012. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kepuasan Aparatur Pemerintah Daerah Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal Akuntansi & Investasi*. Vol. 13, No. 1, h: 28-34
- Jogiyanto. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.
- Kartana. 2008. Pengujian Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Daerah di Pemerintah Kota Jogjakarta. *Tesis*. Universitas Gajah Mada

- Landrum, Hollis, dan Victor R.Prybutok. 2004. A Service Quality and Success Model for the Information Service Industry. *European Journal of Operational Research (EJO)*. ISSN:0377-2217. Vol. 156. August. ProQuest Company.
- Livari, Juhani. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Database for Advances in Information Systems*, Spring,. Vol. 36, No. 2. h: 8.
- Luciana, S. A., dan E. Kristianti. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Accounting Software. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*. Surabaya
- Mahmood, M.A., J.M. Burn, L.A. Geomoets, dan C. Jacquez. 2000. Variable Affecting Information Technology End-user Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical of the Empirical Literature. *International Journal of Human Computer Studies*. Vol. 52, No. 4.
- Mason, Emanuel J., William J. Bramble. 1978. *Understanding and Conducting Research*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, dan Klobas, Jane. 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model. *Information resource Management Journal*. Vol. 16, No. 1, h: 24.
- Nickerson, Robert C. 2001. *Business and Information Systems*. International Edition. Prentice-Hall. New Jersey.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah
- Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025

- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *SNA X*, Makassar, 26-28 Juli 2007.
- Rai, A., Lang, S.S. dan Welker, R.B. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information System Research*. Vol. 13, No. 1, h: 29-34.
- Seddon, P. B., dan Yip, S. K. 1992. An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general ledger accounting software. *Journal of Information Systems*, Vol. 6, No. 1, h: 7592.
- Seddon, P.B., dan Kiew, M. Y. 1996. A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success. *Australian Journal of Information Systems*. Vol. 4, No. 1, h: 90-109.
- Dekeng, Setyo B dan Rahmawati, Dessy Ari. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 6, No 1, h: 47-59
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sumiyana dan A. Pribadi. 2010. Pemrediksian Peningkatan Manfaat Penggunaan Situs Pajak: Model Kesuksesan Sistem dengan Pengindusian Orientasi Tujuan Pembelajaran dan Norma Subjektif. *SNA XIII*, Purwokerto
- Trisna Dewi, Sang Ayu Nyoman. 2013. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah di Kota Denpasar. ISSN: 2302-8556. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 4, No. 1, h: 196-214
- Wartini, Ni Nengah. 2015. Analisis Efektivitas Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) Pemerintah Kabupaten Jembrana. *Tesis*. Universitas Udayana
- Whyte, G;Bytheway, A. dan Edward C. 1997. Understanding User Perception of Information System Success. *Journal of Strategic Information System*. Vol. 6, No.1
- Widodo, Tri Wahyu. 2013. Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Usaha Kecil Menengah Bidang Usaha Warnet Di Kota Malang). *Tesis*. Universitas Brawijaya Malang

Widyasari, Harsya. 2015. Pengaruh Kemampuan Teknik Pemakai, Efektivitas SIA, Dukungan Manajemen Puncak, Lingkungan Kerja Fisik Pada Kinerja Individual. ISSN: 2302-8556. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 11, No. 3, h: 678-697

[www.djkd.kemendagri.go.id](http://www.djkd.kemendagri.go.id). Diakses tanggal 3 bulan Maret tahun 2015