

ABSTRACT

EVALUATION OF SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF LOCAL FINANCIAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (LFMIS) STUDY AT YOGYAKARTA MUNICIPAL GOVERNMENT

Ignatius Novianto Hariwibowo

This study aimed to evaluate the success of the implementation of the Municipal Government LFMIS in Yogyakarta. LFMIS success will be evaluated using the model of DeLone and McLean (2003) by adding variables to the model hopes to complement the less variable in the model of DeLone and McLean (2003). Cognitive dissonance theory (cognitive dissonance theory) explains that the perception or performance will change to reflect the expectations. In the application of the system, while a system is forced to conform to the requirements, it can degrade the performance of the system for use in a control system can be ignored . In addition, the expectation confirmation theory (expectation confirmation theory) suggests that when expectations match the reality it would appear involvement or support for the implementation of systems that impact on the successful implementation of the system . The results of this study indicate that LFMIS successfully applied in the Municipal Government of Yogyakarta. This was indicated by the net benefits provided LFMIS the municipal government of Yogyakarta.

Keywords: Local Financial Management Information System (LFMIS), Hope, Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefit.

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi (TI) di sektor publik telah memberi manfaat bagi organisasi pemerintah sektor publik dimungkinkan terjadinya kegagalan. Berdasarkan penelitian di New Zealand, yang dilakukan oleh Goldfinch (2007), menunjukkan bahwa 38% proyek sistem di pemerintah berhasil, 59% bermasalah, dan 3% gagal atau dibatalkan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem di organisasi sektor publik perlu lebih hati-hati karena adanya benturan kepentingan antara birokrasi, manajerial, dan programmer.

Kegagalan penerapan TI di sektor publik disebabkan kurangnya *literature* penerapan TI pada sektor publik (Goldfinch, 2007; Wanyama dan Zheng, 2011). Goldfinch (2007)

dan masyarakat (Ali dan Green, 2007; Tolbert dan Mossberger, 2006; Marche dan Mcniven, 2003), namun dalam penerapan TI di menyarankan bahwa organisasi sektor publik perlu sangat hati-hati dalam menerapkan TI. Beberapa kegagalan penerapan sistem informasi yang berbasis pada TI, antara lain disebabkan oleh: teknologi yang tidak kompatibel, kurangnya pengetahuan dan pelatihan, kurangnya kemampuan manajemen, proses yang kurang terintegrasi, benturan budaya, benturan struktur manajemen, kurangnya koordinasi sistem, politik, lingkungan. Penyebab kegagalan tersebut dapat dikelompokkan, yaitu: kegagalan proyek, kegagalan sistem, kegagalan pengguna. Oleh karena itu, Goldfinch (2007) menyatakan

bahwa organisasi pemerintah perlu hati-hati dalam menerapkan TI.

Pemerintah Kota Yogyakarta (Pemkot Yogyakarta) merupakan salah satu organisasi sektor publik yang menerapkan teknologi informasi yaitu dengan menggunakan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD). SIPKD merupakan serangkaian aplikasi terpadu yang digunakan untuk meningkatkan efektifitas penerapan berbagai regulasi di bidang pengelolaan keuangan daerah dengan asas efisiensi, efektif, transparan, akuntabel, dan *auditable*. Pemkot Yogyakarta merupakan salah satu pemda yang dipilih oleh Kemendagri sebagai *pilot project* sehingga memerlukan evaluasi terkait adanya beberapa masalah dengan hasil

informasi, sistem, dan layanan kepada pengguna.

Selama 5 tahun penerapan, munculnya keluhan terhadap informasi yang kurang sesuai, fitur layanan sistem yang dianggap merepotkan, dan lamanya penanganan masalah, diduga disebabkan oleh penerapan SIPKD yang kurang sesuai dengan harapan penggunaannya. Teori disonansi kognitif menjelaskan bahwa ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan/kebutuhan dapat menimbulkan persepsi negatif yang berakibat penurunan kinerja. Selain itu, teori konfirmasi harapan juga menjelaskan bahwa kesesuaian harapan dengan kebutuhan akan menciptakan kepuasan yang akan berdampak positif bagi pada penerapan sistem. Dengan demikian, pemenuhan harapan dari pengguna

sistem merupakan faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan pengguna sistem yang akan berdampak pada kesuksesan penerapan suatu sistem (Fisher, 2001).

Dari permasalahan yang terjadi, penelitian ini akan mengevaluasi kesuksesan penerapan SIPKD di Pemkot Yogyakarta dengan menggunakan model kesuksesan sistem dari DeLone dan McLean (2003). Dasar evaluasi dalam penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa pengguna SIPKD adalah rasional. Hal itu berarti, pertama adalah apa yang ditulis dalam kuisisioner merupakan refleksi dari pengalaman dalam menggunakan SIPKD sehingga dengan kuisisioner yang diajukan dapat mengevaluasi penerapan SIPKD. Kedua adalah apa yang diharapkan orang dalam

penelitian ini merupakan keinginan yang ingin dicapai atau diperoleh oleh orang tersebut. Dengan mengevaluasi penerapan SIPKD diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Pemkot Yogyakarta untuk melakukan penilaian terhadap SIPKD dan memberikan masukan bagi PT. USADI untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas sistem dan layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kesuksesan Sistem Informasi

Para peneliti dibidang sistem informasi telah banyak melakukan penelitian mengenai faktor-faktor kesuksesan dalam penerapan sistem informasi. Dari beberapa model penelitian, model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean (1992) merupakan model yang

banyak dipilih untuk mengukur kesuksesan sistem informasi (Petter *et al.*, 2008; Bokhari, 2005).

Beberapa kritik dan saran yang diajukan dari beberapa penelitian (Pitt *et al.*, 1995; Seddon dan Kiew, 1996; Seddon, 1997; Myers *et al.*, 1997; Seddon *et al.*, 1999) membuat DeLone dan McLean memperbaharui model kesuksesan sistem informasi pada penelitian yang dilakukan pada tahun 2003. DeLone dan McLean (2003) menggunakan variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas servis (*service quality*), penggunaan sistem (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan *net benefits* sebagai model kesuksesan sistem. Dengan revisi dari model ini, DeLone dan McLean menyediakan model kesuksesan sistem informasi yang

dapat diterapkan pada berbagai tingkat analisa baik individual dan organisasional sehingga lebih relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Petter, 2008).

Teori Konfirmasi Harapan (*Expectation Confirmation Theory*)

Teori konfirmasi harapan diperkenalkan oleh Oliver (1980). Teori ini menjelaskan tentang perilaku kepuasan konsumen dan keinginan untuk membeli atau menggunakan kembali suatu produk. Penggunaan atau pembelian kembali yang dilakukan oleh konsumen ditentukan oleh kepuasan yang sebelumnya diperoleh.

Dalam penelitian sistem informasi, teori ini digunakan untuk menjelaskan atau memperkirakan perilaku pengguna sistem disaat berinteraksi dengan sistem.

Kepuasan yang terjadi saat harapan sesuai dengan kenyataan akan membuat para pengguna semakin terlibat (tidak acuh) untuk menggunakan sistem. Hal ini akan membuat penerapan sistem menjadi berhasil.

Teori Ketidaksesuaian Kognitif (*Cognitive Dissonance Theory*)

Teori ini diperkenalkan oleh Festinger (1957). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang memiliki kebutuhan untuk kognitif yang konsisten, yaitu apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Terdapat tiga jenis harapan, yaitu: harapan tidak terealisasi rendah, harapan yang medium, dan harapan yang tidak terealisasi tinggi. Harapan tidak terealisasi rendah adalah kondisi dimana kenyataan lebih tinggi dari pada harapan. Pada kondisi ini persepsi seseorang akan

menurun yang dapat berdampak pada penurunan kinerja (bersikap negatif). Kondisi sebaliknya terjadi pada harapan tidak terealisasi tinggi, yaitu harapan lebih tinggi dari pada kenyataan sehingga persepsi orang akan meningkat yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja (bersikap positif). Harapan medium adalah kondisi yang menunjukkan bahwa harapan sesuai dengan kenyataan. Pada kondisi ini akan terjadi titik optimalisasi.

Pada penelitian sistem informasi, teori ini digunakan untuk melihat dan menjelaskan perilaku para pengguna sistem dalam menggunakan sistem. keberhasilan penerapan sistem akan terjadi disaat harapan sesuai dengan kenyataan. Kondisi ini adalah kondisi dimana sistem dapat dimanfaatkan secara optimal atau memberikan manfaat dengan

optimal. Kegagalan penerapan sistem dapat terjadi disaat pengguna bersikap negatif terhadap suatu sistem yang berarti terjadi penurunan kinerja atau pengguna menyesuaikan sistem sesuai dengan keinginannya.

Hipotesis

Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Pengguna SIPKD

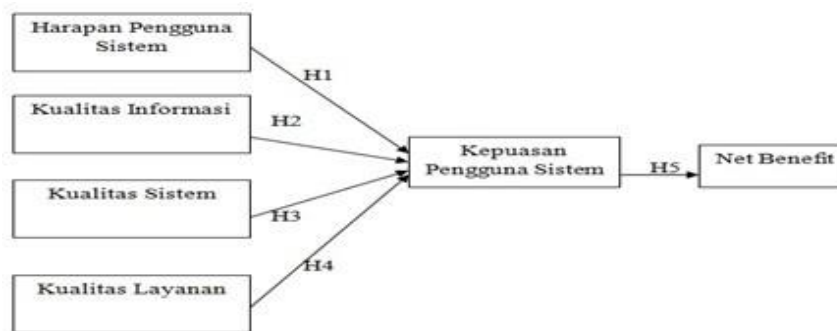
DeLone dan McLean telah membangun model kesuksesan sistem yang telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang akan berpengaruh pada keberhasilan penerapan sistem informasi (Petter, 2008). Akan tetapi, menurut Fisher (2001), kunci keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya karena masalah teknis sistem saja namun juga permasalahan dari sisi manusia.

Lebih jauh, Fisher (2001) menjelaskan bahwa untuk sistem dapat berhasil maka sistem harus dapat memenuhi harapan. Kegagalan memenuhi harapan pengguna sistem dan kegagalan membangun komunikasi dapat menyebabkan kegagalan sistem dari aspek manusia, yang berarti pengguna tidak dapat menggunakan sistem secara efektif. Dengan demikian, menilai apakah sistem telah sesuai dengan harapan pengguna menjadi penting supaya sistem dapat mencapai kesuksesan.

Variabel harapan pengguna akan ditambahkan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) untuk melengkapi variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang belum dijelaskan oleh DeLone dan McLean (2003). Model

penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

sesuai dengan harapan pengguna, hal itu akan menyebabkan persepsi



Gambar 1: Model Penelitian

Harapan pengguna sistem informasi merupakan seperangkat keyakinan yang dimiliki oleh pengguna sistem informasi yang berkaitan dengan kinerja/hasil akhir dari sistem informasi dan dengan kinerja mereka saat menggunakan sistem (Szajna dan Scamell, 1993). Realita harapan pengguna sistem merupakan perbedaan antara harapan pengguna sistem dan harapan pembuat sistem. Disaat sistem yang digunakan tidak

negatif terhadap sistem yang diterapkan. Dengan persepsi negatif yang terbentuk maka seseorang menjadi tidak berniat menggunakan sistem tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rushinek dan Rushinek (1986), harapan pengguna menunjukkan hubungan yang kuat dengan kepuasan. Kepuasan merupakan kondisi yang menunjukkan seberapa

jauh pengguna yakin bahwa sistem informasi yang tersedia bagi mereka sesuai dengan kebutuhan informasi mereka (Ives dan Oslo, 1983).

H1: Pemenuhan harapan dari para pengguna SIPKD berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SIPKD.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIPKD

Definisi kepuasan pengguna sistem informasi menurut Seddon dan Kiew (1996) adalah persepsi pengguna terhadap sistem dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna. Kualitas informasi yang dihasilkan SIPKD akan memberikan manfaat bagi pengguna, sehingga semakin informasi yang dihasilkan dari SIPKD bermanfaat maka pengguna akan semakin puas karena kebutuhan dan harapan mereka dapat terpenuhi.

Berdasarkan teori tersebut maka hipotesis 2 dalam penelitian ini adalah:

H2: Kualitas informasi SIPKD berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SIPKD.

Delone dan McLean (1992 dan 2003) menemukan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Hubungan kualitas informasi dan kepuasan pengguna pada tingkat pengguna individu didukung oleh beberapa penelitian lain yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996), Bharati (2002), Rai *et al.* (2002), Almutairi dan Subramanian (2005).

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIPKD

Ives & Olson (1984), yang menyatakan bahwa kualitas sistem

tidak hanya dianggap sebagai suatu pengukuran persepsi atas kualitas sistem, tapi juga diinterpretasikan sebagai penerimaan sistem. Kualitas sistem menunjukkan kinerja dari suatu sistem. Semakin baik suatu sistem maka permasalahan atau keluhan terhadap sistem tersebut semakin berkurang atau bahkan tidak ada. Kualitas sistem yang baik akan berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem.

Ives dan Oslo (1983) mendefinisikan kepuasan adalah sebagai bentuk kondisi yang menunjukkan seberapa jauh pengguna yakin bahwa sistem informasi yang tersedia bagi mereka sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Sistem yang berkualitas dibutuhkan oleh pengguna untuk mendukung kinerja penggunanya. Semakin sistem tersebut berkualitas maka sistem tersebut semakin

memenuhi harapan atau kebutuhan dari penggunanya. Dengan demikian, kualitas sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan penggunanya yang akan berdampak pada penggunaan aktual pengguna sistem (Iivari, 2005; Gelderman, 2002; Kulkarni *et al.*, 2006; Kim *et al.*, 2002; Seddon dan Kiew, 1996; Bernard dan Satir, 1993)..

H3: Kualitas sistem SIPKD berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SIPKD.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIPKD

Layanan terhadap pengguna sistem ditujukan untuk melayani kebutuhan pengguna terhadap sistem. Layanan atau bantuan yang diberikan terhadap pengguna sistem akan meningkatkan pemahaman dan kecakapan mereka dalam menggunakan suatu sistem

terutama disaat terjadi permasalahan. Dengan meningkatnya pemahaman dan kecakapan pengguna sistem maka para pengguna sistem akan semakin senang karena pengguna semakin mudah menggunakan sistem tersebut. Dengan layanan terhadap pengguna sistem maka kebutuhan pengguna terhadap kualitas sistem dapat dipenuhi sehingga pengguna akan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Disaat kebutuhan pengguna terpenuhi maka akan tercipta kepuasan terhadap sistem tersebut (Ives dan Oslo, 1983; Seddon dan Kiew,1996)

H4: Kualitas layanan terhadap pengguna SIPKD akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Terhadap *Net Benefit*

Kebutuhan penerapan SIPKD adalah ditujukan untuk pelaksanaan regulasi pemerintah yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan daerah dapat berjalan dengan efektif dengan dasar efisien, efektif, transparan, akuntabel, dan auditable. Dengan demikian penerapan SIPKD di Pemkot DIY akan membawa dampak keuntungan (*net benefit*) yaitu efisiensi dalam pekerjaan, efektif dalam pelaksanaan regulasi, dan peningkatan kualitas penganggaran serta pertanggungjawaban

. Dengan terciptanya kepuasan pengguna sistem terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan pemenuhan harapan pengguna dari penerapan sistem maka penerapan sistem informasi diharapkan dapat memberikan manfaat secara individu atau pun

organisasi. Berdasarkan definisi kepuasan, yang adalah kondisi disaat sistem yang diterapkan sesuai dengan harapan atau kebutuhan pengguna sistem (Ives dan Oslo, 1983; Seddon dan Kiew, 1996), maka semakin pengguna SIPKD mendapat kepuasan akan menyebabkan organisasi semakin memperoleh keuntungan (*net benefit*) dari penerapan sistem. dengan demikian hipotesis 5 untuk penelitian ini adalah:

H5: Kepuasan pengguna SIPKD berpengaruh positif pada *net benefit* di Pemkot DIY.

METODA PENELITIAN

Metoda Analisis

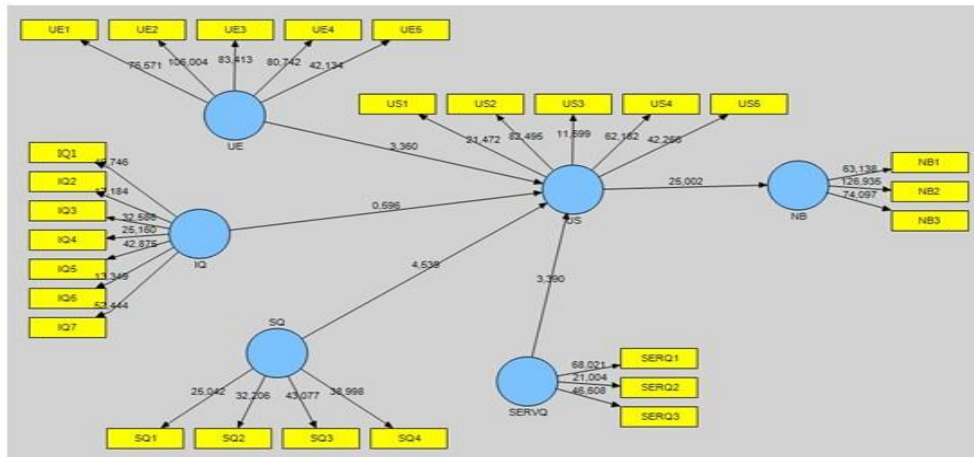
Metoda analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Secara umum *Partial Least Square* (PLS) sangat sesuai untuk

memprediksi aplikasi dan membangun teori, menganalisis sampel yang berukuran kecil, dan menguji keseluruhan *fit* model (*overall model fit*) dengan baik (Gefen *et al.*, 2000).

ANALISIS DATA

Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95%. Hipotesis dalam penelitian ini merupakan hipotesis satu arah (*one-tailed*) dan akan diuji menggunakan *software* SmartPLS 2.0. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah perbandingan nilai t-tabel dan *t-statistic*. Apabila nilai *t-statistic* lebih tinggi jika dibandingkan dengan *t-table* maka hal tersebut menunjukkan hipotesis terdukung, yaitu disaat nilai *t-statistic* lebih dari 1,64.



Gambar 2: Hasil Model Pengukuran

Pada tabel 1 juga terdapat nilai *t-statistic* yang digunakan untuk menguji hipotesis, yaitu dengan membandingkan dengan nilai t-tabel.

Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1: Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	T Statistics	T Table	Kesimpulan
H1	Pemenuhan harapan dari para pengguna SIPKD berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SIPKD	3,359664	1,64	<u>Terdukung</u>
H2	Kualitas informasi SIPKD berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SIPKD	0,595865	1,64	<u>Tidak terdukung</u>
H3	Kualitas sistem SIPKD berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SIPKD	4,539409	1,64	<u>Terdukung</u>
H4	Kualitas layanan terhadap pengguna SIPKD akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD	3,389924	1,64	<u>Terdukung</u>
H5	Kepuasan pengguna SIPKD berpengaruh positif pada <i>net benefit</i> di Pemkot DIY	25,002454	1,64	<u>Terdukung</u>

PEMBAHASAN

Pemenuhan Harapan Dari Para Pengguna SIPKD Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna SIPKD

Hasil ini menunjukkan bahwa SIPKD telah sesuai dengan harapan pengguna. Teori ketidaksesuaian kognitif (*cognitive dissonance theory*) yang menyatakan bahwa kesesuaian kebutuhan dan harapan akan menciptakan optimalisasi yang terwujud dalam kepuasan pengguna. Dengan terciptanya optimalisasi penggunaan SIPKD, para pengguna akan mendapatkan manfaat yang optimal sehingga penggunaan SIPKD akan terus digunakan.

Hal ini juga sesuai dengan teori konfirmasi harapan (*expectation confirmation theory*). Dengan teori ini dapat dijelaskan bahwa disaat terjadi kesesuaian harapan dengan

kebutuhan (harapan) maka pengguna akan mendukung keberadaan dan penggunaan SIPKD.

Kualitas Informasi SIPKD Berpengaruh Positif pada Kepuasan Pengguna SIPKD

Hasil penelitian menunjukkan pengguna tidak puas dengan hasil atau informasi yang dihasilkan SIPKD. Ketidakpuasan pengguna terhadap hasil SIPKD dapat menurunkan dukungan terhadap hasil SIPKD dan akan berakibat penyesuaian laporan sendiri sesuai dengan apa yang dibutuhkan yang belum tentu sesuai dengan ketentuan Kemendagri.

Teori ketidaksesuaian kognitif menjelaskan disaat ketidaksesuaian harapan dengan kebutuhan terjadi maka seseorang dapat bertindak positif dan negatif. Tindakan negatif

berarti seseorang tersebut menurunkan persepsi atau kinerjanya agar sesuai dengan harapannya. Selain itu, ketidakpuasan terhadap hasil SIPKD dapat menurunkan kepercayaan terhadap hasil tersebut.

Hal ini didukung dengan teori konfirmasi harapan yang menjelaskan bahwa disaat terjadi kesesuaian harapan dengan kebutuhan maka akan terjadi kesesuaian kepuasan yang berakibat pada keterlibatan seseorang yang semakin dalam sistem.

Kualitas Sistem SIPKD

Berpengaruh Positif pada

Kepuasan Pengguna SIPKD

Terdukungnya hipotesis 3 juga mendukung pendapat DeLone dan McLean (2003) yang menunjukkan hubungan yang sama. Hubungan tersebut adalah semakin berkualitas

suatu sistem maka pengguna akan semakin puas. Kepuasan ini akan menciptakan dan meningkatkan kinerja pengguna dan dukungan terhadap SIPKD, karena adanya titik optimal dari pertemuan antara kebutuhan dan harapan pengguna.

Kualitas Layanan Terhadap

Pengguna SIPKD Akan

Berpengaruh Positif Terhadap

Kepuasan Pengguna SIPKD

Hubungan ini sesuai dengan pernyataan DeLone dan McLean (2003); Seddon dan Kiew (1996), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Sebagai variabel baru yang ditambahkan pada model kesuksesan sistem DeLone dan McLean (2003), variabel ini sesuai dengan banyak konteks penerapan TI sekarang ini yang tidak lepas dari peran departemen TI. Kepuasan

terhadap layanan pengguna akan mendukung keberlangsungan penerapan SIPKD dalam jangka panjang.

Kepuasan Pengguna SIPKD

Berpengaruh Positif pada *Net*

***Benefit* di Pemkot DIY**

Hipotesis 5 adalah kepuasan pengguna SIPKD berpengaruh positif pada *net benefit* di PEMKOT DIY. Hipotesis ini didukung karena *t-statistic* (25,002) lebih besar dari pada *t-tabel* (1,64), seperti hasil pada tabel 4.10. Hal ini berarti penerapan SIPKD, walaupun terdapat beberapa permasalahan, telah mampu memberikan *net benefit* baik secara individu ataupun organisasi. *Net benefit* yang diperoleh dari penerapan SIPKD ini adalah meningkatkan efisiensi dalam bekerja, meningkatkan efektifitas dalam pelaksanaan regulasi

pemerintah terkait dengan pengelolaan keuangan daerah, dan meningkatkan kualitas penganggaran dan pertanggungjawaban di Pemkot Yogyakarta.

Terdukungnya hipotesis 5 ini menunjukkan bahwa penerapan SIPKD telah optimal. Hal ini dikarenakan terjadi kesesuaian antara kebutuhan pengguna, baik secara teknis dan psikologi, dengan manfaat yang diperoleh dari penerapan SIPKD.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Penelitian

Delone dan McLean (2003) telah membuat model penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan penerapan sistem. Faktor-faktor tersebut antara lain kualitas informasi, kualitas sistem, dan

kualitas layanan. Ketiga faktor ini akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang pada akhirnya menentukan kesuksesan suatu sistem. Namun, menurut Fisher (2001), kesuksesan penerapan sistem tidak hanya bergantung pada masalah teknis tersebut tetapi faktor manusia juga mempengaruhi kesuksesan sistem. Menurut Fisher (2001) pemenuhan harapan pengguna sistem akan dapat mempengaruhi kesuksesan sistem. Pernyataan tersebut didukung oleh teori ketidaksesuaian kognitif (*cognitive dissonance theory*) oleh Festinger (1957) dan teori konfirmasi harapan (*expectation confirmation theory*) (Oliver, 1980). Teori tersebut menyatakan seseorang memiliki kebutuhan untuk kognitif yang konsisten, yaitu apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Kesesuaian

harapan dengan kebutuhan akan menghasilkan titik optimal dari kinerja dan timbul kepuasan yang berakibat keterlibatan pengguna dalam sistem.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIPKD di Pemkot Yogyakarta telah sesuai harapan sehingga berpengaruh positif kepuasan pengguna SIPKD dan memberikan *net benefit* pada organisasi. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui masih terdapat permasalahan dengan kualitas informasi SIPKD, yang menyebabkan kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dapat disebabkan oleh pengguna yang masih harus menyesuaikan laporan dari SIPKD agar sesuai dengan kebutuhan sehingga pengguna tidak puas dengan hasil SIPKD.

sebelum sistem ini akan diterapkan secara nasional.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa peran kognitif manusia turut mempengaruhi kesuksesan sistem. Dengan demikian dalam penerapan sistem, organisasi jangan mengabaikan kebutuhan atau harapan dari para pengguna sistem sehingga tidak hanya faktor teknis sistem saja.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi apa yang kurang dari penerapan SIPKD di Pemkot Yogyakarta. Dari permasalahan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi, Pemkot Yogyakarta dapat memberikan masukan terhadap PT. Usadi dan Kementrian Dalam Negeri terkait kekurangan dalam SIPKD, terutama pada hasil *output* sistem,

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah terbatas kepada para pengguna/operator SIPKD, sedangkan masih dimungkinkan pihak lain dapat terlibat sebagai responden. Selain para pengguna/operator SIPKD, para pimpinan atau kepala bagian dapat menjadi responden. Pendapat kepala bagian juga dapat sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan SIPKD karena laporan hasil SIPKD diberikan kepada kepala bagian sehingga kepala bagian dapat menilai hasil dari SIPKD.

Saran

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih luas sehingga tidak hanya para pengguna/operator tetapi para pimpinan atau kepala bagian atau dinas. Hal ini dapat dilakukan untuk menilai kesuksesan penerapan sistem dari sudut pandang para eksekutif serta mendapatkan masukan tentang informasi yang dibutuhkan.

Keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis sistem saja tetapi faktor psikologi manusia yang menggunakannya juga berperan dalam keberhasilan sistem. Faktor psikologi lain dapat ditambahkan pada model DeLone dan McLean (2003) untuk mengevaluasi penerapan suatu sistem.

Daftar Pustaka

- Ali, Syaiful dan Green, Peter. 2007. IT Governance Mechanisms in Public Sector Organizations: An Australia Context. *Journal of Global Information Management*, 15(4), 41-63.
- Almutairi, H and Subramanian, GH. 2005. An Empirical Application of The DeLone and McLean Model in The Kuwaiti Private Sector. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 113–122.
- Ang, S dan Soh, C. 1997. User Information Satisfaction, Job Satisfaction, and Computer Background: An Exploratory Study. *Information & Management*, 32(5), 255–266.
- Bairi, Jayachandra dan Manohar, B. M. 2011. Critical Success Factors in Gaining User Customer Satisfaction in Outsourced IT Service. *Journal of Enterprise Information Management*, 24(6), 475-493.
- Balantine J, B Onner M, Levy M, Martin AIM dan Powell PL. 1996. The 3-D Model of Information Systems Success: The Search for The Dependent Variable Continues. *Information Resources Management Journal*, 9(4), 5–14.
- Bernard, R dan Satir, A. 1993. User Satisfaction With EISs – Meeting The Needs of Executive Users. *Information Systems Management*, 10(4), 21–29.

- Bokhari, Rahat H. 2005. The Relationship Between System Usage and User Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 211-234.
- Coombs CR, Doherty NF dan Loan-Clarke J. 2001. The Importance of User Ownership and Positive User Attitudes in The Successful Adoption of Community Information Systems. *Journal of End User Computing*, 13(4), 5–16.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods*, 9thed. The McGraw-Hill Companies. Inc, Singapore.
- Davis, F.D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, (13:3), 319-340.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. 1992. Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W.H. and 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.
- Festinger, L. 1957. *A Theory of cognitive Dissonance*. Row Peterson. New York.
- Goodhue, D.L. and Thompson, R.L. 1995. Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19 (2), 213-36.
- Gelbstein, E. 2002. Outsourcing. In H. Bidgoli, et al. (Eds.), *Encyclopedia of information systems* (pp. 428-430).
- Gelderman, M. 2002. Task Difficulty, Task Variability and Satisfaction With Management Support Systems. *Information & Management*, 39(7), 593–604.
- Geriach, J. dan F.-Y. Kuo. 1991. Understanding Human-Computer Interaction for Information Systems Design. *MIS Quarterly*, 15(4), 527-549.
- Goldfinch, Shaun. 2007. Pessimism, Computer Failure, and Information Systems Development in the Public Sector. *Public Administration Review*, 67(5), 917-926.
- Hair, J., Blake, W., Babin, B., dan Tatham, R. 2006. *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey:
- Hartono, J. dan Abdullah, W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hartono, J. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Huang, C.J. 2003. *Usability of E-government Web-Sites for*

- People with Disabilities*. Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03).
- Iivari, J. dan Lyytinen, K. 1998. Research on Information Systems Development in Scandinavia – Unity in Plurality. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 10(1), 135-86.
- Ives, B., Olson, M.H. dan Baroudi, I.J. 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communication of the ACM*. 26(10), 785 -93.
- Ives, B., dan Olson, M.H. 1984. User Involvement and MIS Success: A Review of Research. *Management Science*, 30(5), 586-603.
- Jordan, E. dan J. Burn. 1997. *Information Systems Acceptance: A Consequence of Cultures*. PACIS '97, Brisbane, Information Systems Management Research Concentration, Queensland University of Technology, Australia 451-459.
- Kim J, L Ee J, H An K dan Lee M. 2002. Business as buildings: metrics for the architectural quality of internet businesses. *Information Systems Research*, 13(3), 239–254.
- Kulkarni UR, Ravindran S, dan Freeze R. 2006. A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*, 23(3), 309–347.
- Lawrence, M dan Low, G. 1993. Exploring Individual User Satisfaction Within User-Led Development. *MIS Quarterly*, 17(2), 195–208.
- Leclercq, A. 2007. The Perceptual Evaluation of Information Systems Using The Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group. *The DATABASE for Advances in Information Systems*, 38(2), 27–60.
- Lyytinen, K. 1988. Expectation Failure Concept and Systems Analysts' View of Information System Failures: Results of an Exploratory Study. *Information and Management*, 14(4),45-56.
- Marche, Sunny dan Mcniven, James D. Maret 2003. E-Government and E-Governance : The Future Isn't What It Used To Be. *Canadian Journal of Administrative Science*, 20(1), 74-86.
- Mcgill T, Hobbs V, dan 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.
- Mckinney V, Y Oon K dan Z Ahedif. 2002. The Measurement of

- Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315.
- Myers BL, Kappelman LA dan PryButok VRA. 1997. Comprehensive Model for Assessing The Quality and Productivity of The Information Systems Function: Toward A Contingency Theory for Information Systems Assessment. *Information Resources Management Journal*, 10(1), 6–25.
- Oliver, R. L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Petter, S., DeLone, W.H. and McLean, E.R. 2008. Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-63.
- Pitt, L.F., Watson, R. and Kavan, C.B. 1995. Service Quality: A Measure of IS Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173-87.
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002. Assessing the validity of IS success models: an empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50-69.
- Rushinek, A. dan Rushinek, S. F. 1986. *What Makes User Happy?. Communication of The ACM*, 29(7), 594-598.
- Seddon, P.B. 1997. A Respecification and Extension of The DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*. 8(3), 240-53.
- Seddon, P.B. and Kiew, M.Y. 1996. A Partial Test and Development of The DeLone and McLean Model of IS success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90-109.
- Sørum, H., Medaglia, R. and Andersen, K.N. 2009. *Assessment of website quality: scandinavian web awards right on track?*, in Wimmer, M.A.et al. (Eds). Proceedings of the 8th International Conference on Electronic Government (EGOV), Linz, Austria , Springer, Berlin, pp. 198-209.
- Szajna, B. and R. Scamell. 1993. The Effects of Information System User Expectations on Their Performance and Perceptions. *MIS Quarterly*, 17(4), 493-516.
- Tolbert, Caroline J. dan Mossberger, Karen. 2006. The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Vlahos GE, Ferratt TW, dan Knoepfleg. 2004. The Use of Computer-Based Information Systems by German Managers to Support Decision Making.

Information & Management,
41(6), 763–779.

Wanyama Indeje dan Zheng Qin.
2011. Stakeholder Perception of
Information Systems
Development Success in The
Public Sector. *Management
science and Engineering*, 5(2),
31-41.

Williams, R. 1996. *The Impact of
Cognitive Style on User
Satisfaction with an Information
Systems: A Preliminary Study*.
Australasian Conference on
Information Systems 1996,
Hobart, Tasmania, University of
Tasmania, 789-797.