

**PENGARUH PENTINGNYA SISTEM, KUALITAS SISTEM DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEGUNAAN DAN KEPUASAN  
PENGGUNA DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI  
AKUNTANSI**

(Studi kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten)

Oleh  
Simon Nisja Putra Zai  
Anastasya Fenyta Dewi

Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Alamat: Jl. Babarsari 43-44, Yogyakarta

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial model Delone dan McLean (1992) pada pengembangan sistem informasi akuntansi. Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996). Penelitian ini menguji secara parsial model DeLone dan McLean (1992) di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sebagai Badan Layanan Umum.

Objek penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akuntansi yang bekerja dibawah Direktorat Keuangan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang meliputi bagian perencanaan dan penyusunan anggaran, bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana, bagian akuntansi, instalasi penerimaan piutang pasien dan Sistem Informasi Rumah Sakit SIRS. Terdapat 67 responden yang terlibat dalam penelitian ini. Analisis yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda yang meliputi uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan uji t.

Dari hasil pengujian terlihat bahwa empat dari tujuh hipotesis diterima dan tiga hipotesis ditolak dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem; (2) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem; (3) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; (4) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem; (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kelAasan pengguna; (6) pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem; dan (7) pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hasil secara substansial membuktikan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) yang diuji secara parsial sebagaimana yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996) tidak semuanya terbukti secara empiris dalam pemakaian sistem informasi akuntansi di RSUP Soeradji Tirtonegoro Klaten.

**Kata kunci:** pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan sistem, kepuasan pengguna sistem.

## **I. LATAR BELAKANG**

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten telah menerapkan pengelolaan keuangan BLU penuh sesuai dengan KMK.05/2007. Rumah sakit tersebut telah melakukan pengembangan-pengembangan sistem informasi dan melakukan adaptasi sistem informasi akuntansi agar dapat memberikan informasi keuangan yang cepat, akurat, kredibel, dan audita bel bagi pihak-pihak yang terkait, serta dapat memenuhi prinsip-prinsip BLU.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan di Rumah sakit umum yang telah melakukan reformasi pengelolaan keuangan sebagai Badan Layanan Umum (BLU). Kesuksesan penerapan sistem informasi akuntansi di rumah sakit akan memberikan persepsi apakah pengguna sistem informasi akuntansi selama ini puas terhadap pengembangan dan penerapan sistem informasi akuntansi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Alat yang digunakan dalam mengukur kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi yaitu menggunakan model DeLone dan McLean (1992) yang diuji secara parsial seperti yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial dari model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (1992) di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten setelah diterapkan menjadi Badan Layanan Umum. Pengukuran keberhasilan atau keefektifan sistem informasi sangat penting untuk pemahaman tentang nilai dan keefektifan tindakan manajemen dan investasi sistem informasi.

Penelitian ini merupakan replikasi model penelitian Seddon dan Kiew (1996) yang dilakukan pada pengguna sistem informasi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Seddon dan Kiew (1996) membahas secara kritis makna keempat konstruksi dan bukti hubungan antar variabel pada penelitian DeLone dan McLean (1992).

## **II. KAJIAN TEORI**

Kegagalan-kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007b) dibedakan menjadi 2 aspek. Aspek pertama adalah aspek teknis, yakni aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi. Sedangkan aspek yang kedua adalah aspek non-teknis, yakni berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Dengan demikian, perlunya sebuah pendekatan untuk menguji kesuksesan sistem informasi guna mendeteksi kegagalan-kegagalan sebuah sistem.

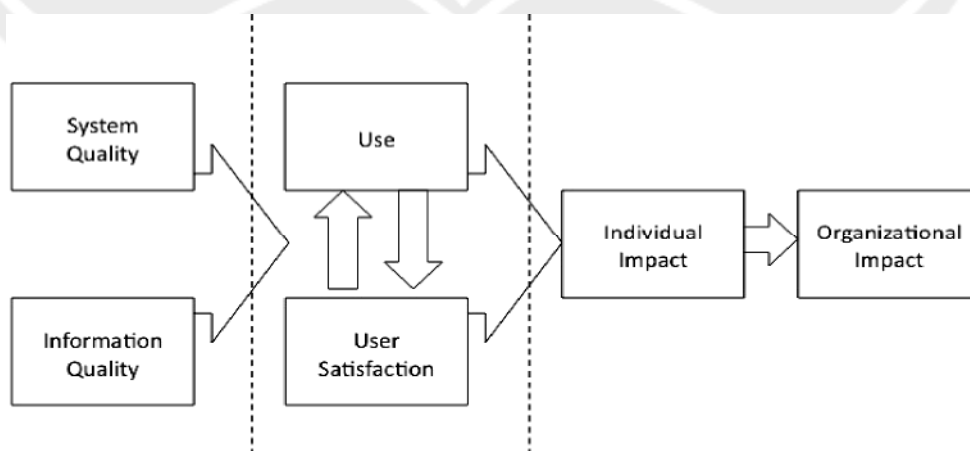
Menguji kesuksesan suatu sistem informasi menjadi hal yang penting bagi sebuah instansi yang sedang mengimplementasi sistem informasi yang baru. Kesuksesan sistem informasi merupakan hal yang diharapkan oleh instansi dalam menerapkan sistem teknologi informasi. Dengan adanya perubahan pengelolaan keuangan dengan menerapkan sistem yang baru, perlunya sebuah cara untuk menguji seberapa jauh sistem itu digunakan, seberapa jauh sistem itu mempengaruhi penggunaannya, dan seberapa jauh

sistem itu memberikan manfaat bagi pengguna. Kesuksesan sistem informasi juga ditentukan dari seberapa jauh sistem yang diterapkan telah menyajikan informasi-informasi berkualitas. Pada akhirnya kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi pengguna sistem sehingga meningkatkan efektivitas kinerja sebuah instansi.

Model D&M telah dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992, merupakan salah satu model untuk menguji kesuksesan sistem informasi. Banyak peneliti yang menguji kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model D&M yang diterapkan diberbagai instansi. Banyak juga peneliti yang memberikan kritikan untuk menguji keakuratan model D&M dalam menggambarkan kesuksesan penerapan sistem informasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah dikaji oleh DeLone dan McLean (1992) model kesuksesan D&M merupakan suatu model *parsimony*. Sehingga, sangat baik apabila menerapkan model kesuksesan D&M untuk menguji kesuksesan sistem informasi di instansi yang menerapkan teknologi informasi.

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan sebuah model parsimoni yang mereka sebut model kesuksesan D&M. Model kesuksesan D&M didasarkan pada proses hubungan kausal dari enam dimensi. Enam dimensi dalam model kesuksesan D&M terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individu dan dampak organisasi. Model kesuksesan D&M tidak mengukur secara independen dimensi-dimensi tersebut namun mengukurnya secara keseluruhan. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai, besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif ataupun negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

Model parsimoni yang telah dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) dapat dilihat pada Gambar di bawah ini :



Sumber : DeLone dan McLean (1992)

**Gambar**  
Model kesuksesan sistem informasi D&M

### III. HIPOTESIS

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem (*usefulness*) ?
3. Apakah kualitas Informasi (*quality information*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
4. Apakah kualitas informasi (*quality information*) berpengaruh positif terhadap kegunaan Sistem (*usefulness*) ?
5. Apakah kegunaan sistem (*usefulness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
6. Apakah pentingnya sistem (*importance of system*) berpengaruh positif terhadap kegunaan Sistem (*usefulness*) ?
7. Apakah pentingnya sistem (*importance of system*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

### IV. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian bertempat di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Penelitian ini dilakukan di Bagian Direktorat Keuangan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan Sistem Informasi pendukung yang ada di bawah Direktorat Keuangan rumah sakit. Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan pada staf pengguna SIA dan sistem informasi pendukung di rumah sakit, dengan menggunakan skala likert.

Kualitas data diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dengan Regresi linear berganda meliputi uji asumsi klasik, uji Koefisien determinasi, uji F (simultan), dan uji T (parsial).

### V. HASIL PENELITIAN

	<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil</b>
H1	Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak
H2	Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan system	Ditolak
H3	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Diterima
H4	Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan system	Diterima
H5	Kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Diterima
H6	Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan system	Diterima
H7	Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna	Ditolak

**a. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna**

Nilai signifikansi pada variabel Kualitas Sistem sebesar 0,977, lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  dan koefisien regresi adalah 0,004 yang berarti tidak signifikan. Secara empiris variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**b. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem**

Nilai signifikansi variabel Kualitas Sistem sebesar 0,298 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Nilai kritis t hitung sebesar -1,050 yang lebih kecil dibandingkan t tabel yaitu sebesar 1,668. Nilai kritis tersebut menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap Kegunaan Sistem.  $H_0$  diterima sedangkan  $H_2$  dalam penelitian ini ditolak.

**c. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

Nilai signifikansi variabel Kualitas Informasi sebesar 0,013 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Nilai kritis t hitung sebesar 2,570, lebih besar dari t tabel yang hanya bernilai 1,668.  $H_3$  dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

**d. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem**

Variabel Kualitas Informasi menunjukkan adanya signifikansi. Hal ini ditunjukkan pada nilai signifikansi variabel kualitas informasi sebesar 0,000 dan dapat dikatakan lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, maka  $H_4$  dalam penelitian ini diterima.

**e. Kegunaan Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna**

Nilai signifikansi variabel Kegunaan Sistem sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Variabel Kegunaan Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna, maka  $H_5$  dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

**f. Pentingnya Sistem berpengaruh positif terhadap Kegunaan Sistem**

Nilai signifikansi variabel Pentingnya Sistem sebesar 0,007, lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Variabel pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, maka  $H_6$  dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

**g. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna**

Variabel Kegunaan Sistem menunjukkan nilai signifikansi 0,008. Karena pengujian hipotesis dalam penelitian ini merupakan pengujian satu arah positif, maka nilai signifikansi dalam variabel Pentingnya Sistem yang ditunjukkan dapat memberikan keputusan menerima atau menolak hipotesis alternatif.

Keputusan menerima atau menolak hipotesis alternatif dalam kasus ini ditentukan dengan nilai kritis t hitung. Dalam pengujian hipotesis satu arah, dalam penelitian ini yakni arah positif, jika t

hitung bernilai negatif maka hipotesis alternatif dinyatakan ditolak. Karena  $t$  hitung bernilai negatif yaitu  $-2,722$ , maka  $H_7$  dalam penelitian ini ditolak.

## VI. DISKUSI HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam bab ini dapat dijelaskan bahwa sebagian besar sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan. Usia responden sebagian besar antara 30 hingga 50 tahun. Partisipasi responden dalam penelitian sangat menentukan kajian analisis yang dihasilkan. Jawaban responden dalam variabel pentingnya sistem rata-rata 3,97; modus bernilai 4, dan median bernilai 4. Dengan demikian responden setuju bahwa sistem yang diterapkan sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan sistem informasi merupakan kebutuhan responden.

Pada variabel kualitas sistem responden menjawab rata-rata 3,64, modus bernilai 4 dan median bernilai 4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden setuju bahwa dengan performa sistem yang diterapkan. Sedangkan pada variabel kualitas informasi menunjukkan rata-rata jawaban responden 3,63, modus 4, dan median 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan kualitas informasi yang dihasilkan sistem dalam membantu kinerja responden. Sedangkan pada variabel dependen kegunaan sistem rata-rata jawaban responden sebesar 3,89, modus 4 dan median 4. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju mengenai persepsi tentang kegunaan sistem.

Dalam variabel kepuasan pengguna, jawaban responden rata-rata 3,61, modus 4 dan median 4. Dari 9 item pertanyaan yang telah disajikan dalam variabel kepuasan pengguna, rata-rata responden merasa puas dengan sistem informasi yang ada di RSUP Dr. Soeradji Tirtonogoro Klaten.

Berdasarkan rata-rata, modus, dan median, secara deskriptif mengindikasikan bahwa responden memberikan respon yang baik terhadap pentingnya sistem, kualitas sistem, dan kualitas informasi yang merupakan prediktor kesuksesan sistem informasi. Responden juga memberikan respon yang baik terhadap kegunaan dan perasaan puas terhadap sistem informasi yang diterapkan. Hal tersebut dilihat dari jawaban responden rata-rata memberikan respon setuju atas indikator-indikator pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

### - **Pentingnya sistem**

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar responden setuju terhadap indikator pertanyaan mengenai pentingnya sistem. Indikator pertanyaan pentingnya sistem meliputi persepsi pentingnya sistem dalam menunjang pekerjaan, kondisi kerja, esensial dan fundamental, serta kebutuhan individu dan organisasi. Jawaban atas enam pertanyaan mengenai indikator-indikator tersebut memiliki rata-rata nilai 4, modus 4 dan median 4.

Dalam pengujian hipotesis, variabel pentingnya sistem yang merupakan prediktor kegunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem

tidak seluruhnya menunjukkan pengaruh yang positif. Hal ini dapat ditunjukkan berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna

Dalam penelitian yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tidak adanya pengaruh tersebut disebabkan karena sistem informasi bersifat *mandatory* atau wajib. Tidak seperti penelitian Seddon dan Kiew (1996), penelitian ini justru menunjukkan bahwa pentingnya sistem memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Karena sistem informasi yang diterapkan merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh staf atau pengguna sistem, maka sistem yang diterapkan dinilai penting meskipun pengguna tidak mendapatkan kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut.

Kajian penjelasan atas ditolaknya hipotesis ini karena responden masih bekerja menggunakan sistem yang lama dan sulit untuk beradaptasi dengan sistem yang baru. Hal ini ditunjukkan pada tingkat keikutsertaan responden dalam mengikuti program pelatihan SIA hanya 19,40% yakni 13 orang. Selain itu, responden telah bekerja lebih dari 10 tahun berjumlah 30 orang dan masih menggunakan sistem yang lama.

Selain hasil diatas, penolakan hipotesis ini didukung dengan hasil wawancara dengan beberapa responden. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna sistem kurang memahami sistem yang diterapkan di rumah sakit, khususnya didalam mengoperasikan sistem. Responden mengatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem disebabkan karena kurangnya partisipasi pengguna sistem didalam pelatihan dan kurangnya perhatian pengguna sistem dalam mengikuti pelatihan.

2. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.

Seddon dan Kiew (1996) mengatakan bahwa pentingnya sistem berpengaruh signifikan terhadap kegunaan sistem. Dalam penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem. Dalam melaksanakan pekerjaannya, pengguna sistem tetap menganggap sistem tersebut penting dalam menunjang kinerja mereka meskipun sistem tersebut tidak memberikan rasa kepuasan terhadap pengguna sistem. Jiksemakin tinggi persepsi responden mengenai pentingnya sistem, maka persepsi responden terhadap kegunaan sistem semakin meningkat.

- **Kualitas sistem**

Dalam variabel kualitas sistem, hasil pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial seperti yang telah dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
2. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem

Penelitian Delone dan McLean (1992) yang telah diuji secara parsial sebagaimana yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996), dan Fatania Lativa (2011) tidak terbukti secara empiris di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dapat disebabkan karena sistem bersifat *mandatory* atau wajib. Baik atau tidak sistem yang diterapkan, sistem tersebut tetap digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dua variabel kualitas sistem menunjukkan tidak adanya pengaruh positif terhadap variabel terikat. Hal ini disebabkan karena adanya transformasi sistem, transisi jabatan dan minat pengguna yang sulit untuk beradaptasi terhadap sistem yang baru. Proses transformasi sistem yang dilakukan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten mengalami beberapa faktor penghambat, salah satunya yaitu pengguna sistem kurang memahami kualitas sistem baru yang telah diterapkan. Pengguna sistem sulit beradaptasi terhadap sistem informasi yang telah diterapkan karena kurangnya pengetahuan mengenai sistem baru yang telah diterapkan. Kurangnya pengetahuan tersebut disebabkan karena sebagian besar staf pengguna sistem tidak mengikuti pelatihan SIA. Hal ini ditunjukkan pada data responden yang hanya 19,40% staf yang mengikuti pelatihan SIA.

Penolakan hipotesis diatas didukung dengan hasil wawancara dengan beberapa responden. Reponden pertama, menyampaikan bahwa penggunaan Sistem Informasi Akuntansi terkomputerisasi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten kurang maksimal. Hal tersebut disebabkan karena staf pengguna SIA sedang melakukan adaptasi sistem, dari proses manual input menuju proses semi otomatis dan proses integrasi sistem. Pengguna sistem sedang beradaptasi menggunakan sistem yang baru didalam menciptakan laporan-laporan keuangan.

Responden kedua, menyampaikan bahwa sistem RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten telah mengembangkan sistem informasi yang baru yaitu SIRS. SIRS merupakan *server* induk di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Semua bagian yang ada dibawah direktorat keuangan telah terintegrasi dengan SIRS. Namun pengoperasian SIRS dibawah direktorat keuangan kurang maksimal, karena ada beberapa bagian yang masih nyaman menggunakan sistem yang lama dan proses kerja yang lama. Sebagai contoh yaitu dalam proses pencatatan dan rekapitulasi anggaran. Dalam proses pencatatan dan rekapitulasi anggaran masih menggunakan manual proses yaitu dengan mencatat *voucher* transaksi. Meskipun didalam SIRS sudah mampu menghasilkan *output* yang berupa transaksi, penganggaran, pemasukan dan pengeluaran, namun bagian tertentu masih menggunakan proses manual yang kemudian di *input* ulang kedalam sistem komputerisasi secara terpisah.

Responden ketiga, menyampaikan bahwa kendala yang dihadapi oleh salah satu bagian dibawah direktorat keuangan yaitu pengguna sistem kurang memahami sistem yang diterapkan di rumah sakit



khususnya didalam mengoperasikan sistem tersebut. Jika terdapat sistem yang baru, maka pengguna memerlukan waktu yang lama untuk beradaptasi. Lamanya waktu beradaptasi tersebut disebabkan karena pengguna sistem bekerja dibawah tekanan, peraturan, dan suatu keharusan untuk membuat laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kurangnya partisipasi pengguna sistem didalam pelatihan dan kurangnya perhatian pengguna sistem dalam mengikuti pelatihan sangat memicu terhambatnya perkembangan sistem informasi yang sedang diterapkan.

- **Kualitas informasi**

1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan kegunaan sistem

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini mempertegas penelitian Seddon dan Kiew (1996) bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan sistem. Pengaruh positif tersebut disebabkan karena sebagian besar pengguna sistem dapat menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem dan informasi yang dihasilkan sistem sangat membantu pengguna dalam bekerja. Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, informasi dihasilkan oleh sistem yang diterapkan dirumah sakit sangat membantu pengguna dalam bekerja.

Pengguna sistem di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem. Meskipun sistem yang diterapkan dirumah sakit tidak memberikan kepuasan terhadap pengguna, namun pengguna tetap membutuhkan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut dalam menunjang kinerja mereka. Hal ini juga dapat ditunjukkan pada responden yang bekerja lebih dari 10 tahun yaitu sebesar 44,78%, kurang dari 10 tahun 31,34% dan yang tidak mengisi sebesar 23,88%. Dari data responden tersebut dapat dipastikan bahwa 44,78% responden memahami informasi yang mereka butuhkan untuk menjalankan tugas-tugas mereka.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa prioritas utama responden dalam bekerja yakni menghasilkan informasi yang dapat lengkap, akurat, kredibel dan auditabel. Meskipun perkembangan sistem informasi dinilai terhambat dan sistem bersifat *mandatory*, namun pengguna sistem mampu memberikan pelaporan yang baik bagi instansi dan bagi pemerintah. Menghasilkan laporan keuangan yang lengkap, akurat, kredibel dan auditabel merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengguna sistem.

## VII. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten setelah diterapkannya menjadi Badan Layanan Umum. Analisis data penelitian ini menggunakan Regresi linear berganda. Penelitian ini telah memenuhi uji asumsi klasik, meliputi uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

Dari tujuh hipotesis, empat hipotesis diterima dan tiga hipotesis dinyatakan ditolak. Dasar penolakan hipotesis yaitu sistem yang beroperasi bersifat wajib, sehingga kualitas sistem bukan merupakan hal yang diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna. Sistem tersebut tetap harus digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Selain sistem yang diterapkan bersifat *mandatory*, penolakan hipotesis yang ke-2 disebabkan karena kurangnya keikutsertaan pengguna sistem dalam pelatihan SIA, Sehingga sebagian besar responden kurang memahami kualitas sistem yang baru dikembangkan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Sedangkan Pengaruh negatif dalam hipotesis ke-7 juga dimungkinkan karena sistem bersifat *mandatory* atau wajib. Dalam sistem yang bersifat *mandatory* ada kewajiban untuk tetap memakai sistem tersebut meskipun pengguna merasa sistem tersebut tidak penting bagi pekerjaan mereka. Hal berarti, jika semakin tinggi persepsi responden terhadap pentingnya sistem, maka akan berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepuasan pengguna.

### b. saran

Dari tujuh hipotesis yang diajukan, empat terbukti secara empiris. Dengan demikian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Mengambil jumlah sampel besar dan tidak hanya pada satu lembaga/ instansi sehingga hasilnya dapat digeneralisasi.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya pada sistem informasi yang *voluntary*, sehingga memberikan pengukuran yang tepat khususnya pada variabel penggunaan.
3. Untuk mendapatkan hasil yang terpercaya dalam pengambilan data dari responden, sebaiknya diberikan pendampingan pada waktu memberikan jawaban atas kuesioner penelitian.
4. Perlu adanya tambahan penelitian variabel *moderating* seperti kompleksitas tugas dan kompleksitas pelaporan serta kompleksitas organisasi.
5. Apabila mengadaptasi kuesioner yang telah ada, sebaiknya menggunakan kuesioner yang telah teruji validitasnya, memilih pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dan mencerminkan konstruk dalam variabel penelitian, serta menguji kuesioner terlebih dahulu pada beberapa sampel sebelum dilakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H. & E.R. McLean (1992) "*Information systems success: the quest for the dependent variable*", *Information Systems Research* 3, March, pp.60-95.
- Fatania, L. (2011). Skripsi "*Pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan SIA* ", studi kasus pada Universitas Sebelas Maret Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Seddon, B, Peter and Kiew, Yen, Mien (1996)., "*A partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of Is Success*". *Australiasian Journal of Information Systems*. Vol 4, no 1.
- Livary, Juhani. 2005. "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success" *Dataabase for Advance in Information System (DFA)*. ISSN: 1532-0936 .Volume 36. ProQuest Company.
- Jogiyanto, H.M, (2007), *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Seddon, P.B. 1997, *A Respecification and Extension of The DeLone and McLean Model of IS Success*, *Information System Research*.
- DeLone, W.H. and E.R. McLean. 2003, *The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Ten Year Update*, *Journal of Information System*.
- DeLone, W.H. and E.R. McLean. 2002, "*Information Systems Success Revisted* ". *Hawaii International Conference on System Sciences*.
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J., 2003. "*User-Developed Aplications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model*". *Information Resources Management Journal*. ABI/INFORM research pp. 24-45
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. "*Penguujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)* ". *SNA X*. Makasar.
- Kustono, S, Alwan. 2009. "*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Langgan Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi* ". *Jurnal Ekonomi, akuntansi dan organisasi*. Volume 6/no. 02. ISSN: 1829-5444.

- W, Ardhini.,S, Febriliyan. 2013. “Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D & M IS Succes Model (studi kasus : ITS Surabaya)”. Jurnal Sistem Informasi, Volume 4, No. 5, September.
- Budiyanto, 2009. Tesis “Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Studi kasus implementasi billing system di RSUD Kabupaten Sragen)”. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Wirahutama, G., 2011,. Skripsi “ Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Moderator Terhadap Hubungan Antara Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang,. Universitas Diponegoro Semarang.
- D.S. Elvandari, 2011. Skripsi. “Adaptasi Model DeLone Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Bank Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Pada Bank Umum di Kota Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Mulyono, Imam. 2010. “Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SKIP) Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah”. Jurnal Politeknik Negeri Malang.
- Purwaningsih, S. 2010,. “Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SPIT) Online (Studi Pada PT Jamsostek (persero)). Jurnal Aset, Februari, Vol. 12 No. 2, hal. 181 - 189. ISSN 1693-928X.
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. “Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan *Percived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi” . *Simposium Nasional Akuntansi IY*, Pontianak.
- Utami, Wiwik. 2011. “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Dindonesia)” jurnal FE. Univ. Mercubuana.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. 4th Ed. Jakarta. Salemba Empat.
- Imam Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN 979.704.015.1.

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV Andi Offset. Yogyakarta

Krismiaji. 2005. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : Akuntansi Manajemen Perusahaan, YKPN.

Romney, M.P, Paul J. S. (2011). *Accounting Information Systems*(12th edition). Prentice Hall, USA.

Wilkinson, J.W., Cerullo, M.J., Raval, V & Wong-On-Wing, B. (2000). *Accounting Information Systems: Essential Concepts and Applications, 4th Edition*. John Willey & Son.

Peraturan Pemerintah: *Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*.

Peraturan pemerintah: *Peraturan Menteri Kesehatan No. 119 Tahun 2007 tentang Persyaratan Administratif dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*.

Peraturan Pemerintah: *Peraturan Menteri Kesehatan No. 76 Tahun 2008 tentang Pedoman Akuntansi Dan Pelaporan Keuangan Badan Layanan Umum*.

Peraturan Pemerintah: *Peraturan Menteri Kesehatan No. PMK 44 Tahun 2009 tentang Rencana Bisnis Dan Anggaran Serta Pelaksanaan Anggaran Badan Layanan Umum*.

[www.Kemendagri.go.id](http://www.Kemendagri.go.id)

[www.ppkblu.depkeu.go.id](http://www.ppkblu.depkeu.go.id)

[www.perbendaharaan.go.id](http://www.perbendaharaan.go.id)