

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMERINTAH ELEKTRONIK
DAN PENGGUNAAN APLIKASI SAKTI TERHADAP KEPUASAN
SATUAN KERJA PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN
NEGARA (KPPN) METRO KANWIL DJITJEN PERBENDAHARAAN
PROVINSI LAMPUNG**

Nur Effendi¹, Suharto², Afdal Mazni³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

Email: nureffendi@gmail.com¹

masdulhsaq@gmail.com²

hartoumm@gmail.com³

Abstrak

Perkembangan teknologi memasuki era digital ditandai dengan revolusi industri 4.0, dimana hal tersebut telah merubah cara konvensional menjadi lebih pada pemanfaatan digitalisasi dan otomasi. Penelitian ini menguraikan tentang Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan layanan elektronik yang membantu Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam menjalankan fungsi dalam pengelolaan keuangan negara. SAKTI mengintegrasikan berbagai sistem aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan keuangan negara saat ini. Penelitian ini dilakukan pada Satuan Kerja (Satker) yang keuangannya dikelola oleh Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro sebanyak 41 Satuan Kerja (Satker) menggunakan teknik Propotional Random Sampling. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI merupakan faktor penting yang perlu dievaluasi lebih lanjut sehingga meningkatkan kepuasan satuan kerja sebagai pengguna aplikasi SAKTI.

Abstract

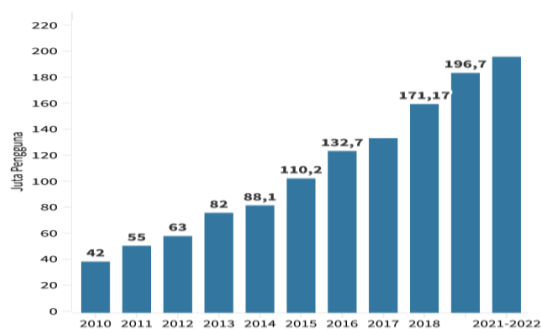
Technological developments entering the digital era are marked by the industrial revolution 4.0, where this has changed conventional methods to more use of digitalization and automation. This study describes Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) which is an electronic service that assists the Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) in carrying out its functions in managing state finances. SAKTI integrates various application systems used in current state financial management. This research was conducted in Work Units whose finances were managed by the Metro Service and Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) of 41 Work Units using the Proportional Random Sampling technique. This study uses Multiple Linear Regression Analysis. The results of the study show that the quality of electronic government services and the use of the SAKTI application are important factors that need to be evaluated further so as to increase work unit satisfaction as users of the SAKTI application.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memasuki era digital ditandai dengan revolusi industri 4.0, dimana hal tersebut telah merubah cara konvensional menjadi lebih pada pemanfaatan digitalisasi dan otomasi. Terjadinya revolusi juga telah merubah sebagian perusahaan maupun organisasi dari berbagai industri dan bidang beralih pada layanan berbasis elektronik yang menggunakan internet sebagai media pendukungnya. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2017) menyebutkan bahwa persentase masyarakat Indonesia masih rendah dalam mengakses informasi publik rata-rata 15%, dibandingkan dengan pemanfaatan internet untuk gaya hidup (Jenny, 2019).

Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), ada 210,03 juta pengguna internet di dalam negeri pada periode 2021-2022. Jumlah itu meningkat 6,78% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebesar 196,7 juta orang. Hal itu pun membuat tingkat

penetrasi internet di Indonesia menjadi sebesar 77,02%. Melihat usianya, tingkat penetrasi internet paling tinggi di kelompok usia 13-18 tahun, yakni 99,16%. Posisi kedua ditempat oleh kelompok usia 19-34 tahun dengan tingkat penetrasi sebesar 98,64%. Tingkat penetrasi internet di rentang usia 35-54 tahun sebesar 87,30%. Sedangkan, tingkat penetrasi internet di kelompok umur 5-12 tahun dan 55 tahun ke atas masing-masing sebesar 62,43% dan 51,73%. Berdasarkan tingkat pendapatannya, penduduk dengan pemasukan di atas Rp5 juta hingga Rp15 juta paling banyak yang mengakses internet. Tingkat penetrasinya tercatat sebesar 96,83%. Tingkat penetrasi internet di kelompok pendapatan lebih dari Rp15 juta sebesar 88,53%. Kemudian, persentasenya di kelompok dengan pendapatan lebih dari Rp1 juta hingga Rp5 juta sebesar 88,07%. Sementara, kelompok yang pemasukannya kurang dari Rp1 juta paling minim terpapar internet. Tingkat penetrasinya tercatat hanya sebesar 67,46%.



Gambar 1. Hasil Jumlah Pengguna Internet (2010-2022)(belum ada didaftar Pustaka)

Hasil survei tentang pemanfaatan internet bidang layanan publik

menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi harus didorong

dengan melakukan inovasi. Oleh karena itu, ada beberapa layanan publik yang telah menggunakan berbagai aplikasi untuk mendukung kinerja organisasi menjadi lebih mudah untuk diakses masyarakat maupun organisasi lainnya. Meskipun demikian, sebelum terjadinya pandemi COVID-19 masih ditemukan organisasi yang melakukan pelayanan secara tradisional seperti Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan layanan elektronik yang membantu Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam menjalankan fungsi dalam pengelolaan keuangan negara. SAKTI mengintegrasikan berbagai sistem aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan keuangan negara saat ini. SAKTI memiliki berbagai fungsi dalam pengelolaan keuangan negara, mulai dari tahap penyusunan sampai dengan pertanggungjawaban, mulai tingkat satuan kerja hingga Kementerian Negara/Lembaga (K/L), dilaksanakan dalam satu sistem.

SAKTI mengusung konsep basis data tunggal (*single database*) untuk meningkatkan integritas data sehingga informasi transaksi yang disajikan terjaga akurasi dan keandalannya. Penggunaan basis data tunggal untuk seluruh tingkatan organisasi (satker hingga K/L) memfasilitasi konsolidasi data secara lebih cepat. Dengan SAKTI yang berbasis web, satuan kerja dapat mengakses berbagai layanan perbendaharaan yang disediakan unit vertikal DJPb di daerah (Kantor Pelayanan Perbendaharaan

Negara/KPPN dan Kanwil) dengan lebih mudah dan cepat. Dengan teknologi dan beragam fitur yang dimiliki, SAKTI diharapkan dapat terus dikembangkan seiring dengan perubahan regulasi dan kebutuhan stakeholders, yang pada akhirnya dapat mewujudkan tata kelola keuangan negara yang tertib, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan Surat Kepala KPPN Metro nomor S-303/KPN.0802/2022, pada tanggal 28-30 Juni 2022 KPPN Metro telah melaksanakan survei Kepuasan Layanan KPPN secara online kepada 41 responden dari 46 Instansi yang dilayani oleh KPPN Metro pada Tahun 2022. Dari survei dimaksud diperoleh hasil yang menunjukkan kepuasan terendah sebagai berikut:

1. Situs/aplikasi dapat diakses sering mengalami gangguan.
2. Layanan operasional yang disediakan belum memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
3. Layanan belum dijalankan sesuai dengan waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
4. Informasi pada situs/aplikasi belum diperbarui secara berkala.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik masih belum dapat berjalan maksimal sesuai dengan diharapkan oleh Satuan Kerja. Di sisi lain, kualitas layanan pemerintah elektronik sangat berkaitan

dengan keberhasilan pemerintah dalam penerapan teknologi informasi dalam organisasi maupun antar organisasi. Bokhari (2005) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan komponen penting sebagai solusi untuk menghadapi berbagai tantangan yang terjadi pada organisasi.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik terhadap Kepuasan Satuan Kerja

Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi pengguna tentang kinerja keseluruhan dari layanan tertentu. Kualitas layanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan” apapun (Suhada : 2022). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan terkait erat dengan kegunaan yang dirasakan. Misalnya, McFarland & Hamilton (2006) menemukan bahwa kualitas layanan terkait dengan penggunaan sistem. Park & del Pobil (2013) juga menetapkan bahwa kualitas sistem yang dirasakan adalah salah satu pengaruh paling vital pada penggunaan layanan. Park & Kwon (2016) juga mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan dan menemukan hubungan positif antara keduanya.

Nilai pelanggan merupakan penilaian keseluruhan konsumen terhadap utilitas sebuah produk

berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan. Utilitas/kegunaan adalah aspek nilai yang sering dikutip dan muncul dalam berbagai studi tentang topik ini. Persepsi kegunaan adalah bagian penting dari nilai dan nilai sangat penting dalam transaksi B2C (bisnis-ke-pelanggan). Karena nilai didorong oleh kualitas layanan (Cronin *et al.*, 2000; Parasuraman : 2000) dan nilai juga harus menjadi dasar untuk merasakan kegunaan. Dari uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas layanan pemerintah elektronik terhadap Kepuasan Satuan Kerja.

Penggunaan Aplikasi SAKTI terhadap Kepuasan Satuan Kerja

Hubungan antara penggunaan dan kepuasan dikatakan dapat memiliki kausalitas pada kedua arah yang telah dilakukan riset oleh beberapa penelitian terdahulu (Al-Gahtani, 2004; Al-Rouibah *et al.* (2009) mengungkapkan bahwa kepuasan sangat berkorelasi dengan penggunaan sistem dan efek timbal balik antar konstruksi perlu untuk diperiksa karena korelasi tidak menyiratkan kausalitas. Rouibah & Hamdy (2009) menyarankan untuk melakukan pengukuran hubungan antara kepuasan dan penggunaan yaitu (1) kepuasan dan penggunaan tidak berhubungan; (2) kepuasan mempengaruhi penggunaan; dan (3) penggunaan mempengaruhi kepuasan.

Ketiga model yang telah dijabarkan oleh Rouibah & Hamdy (2009) mengasumsikan bahwa semakin banyak pengguna akhir menggunakan sistem, semakin mereka cenderung puas. Rouibah & Hamdy (2009) menemukan

dukungan untuk model ketiga, sementara Lee *et al.* (2009) menemukan dukungan untuk yang kedua. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki arah kausalitas antara dua konstruksi.

Kemudian, beberapa penelitian sebelumnya diketahui hanya berfokus pada hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, sedangkan penelitian yang lain memperluas hubungan tersebut pada faktor eksternal lainnya. Rouibah & Hamdy (2009) menyampaikan bahwa model penerimaan teknologi paling umum digunakan dan mudah dipahami. Model ini menjabarkan tentang persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan. Dari uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Penggunaan Aplikasi SAKTI terhadap Kepuasan Satuan Kerja.

Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik dan Penggunaan Aplikasi SAKTI terhadap Kepuasan Satuan Kerja

Isaac *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa kualitas layanan dikatakan sebagai sejauh mana pengguna internet percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan internet (Lee & Kim, 2009; Lian, 2015; Nistor *et al.*, 2014; Pai & Huang, 2011). Rotich *et al.* (2016) berpendapat bahwa faktor kualitas layanan sangat penting dalam mendukung keberhasilan teknologi. Menurut Cho *et al.* (2015) bahwa konteks penggunaan sistem di Korea menunjukkan hubungan positif antara

kualitas layanan dan kepuasan pengguna (Delone & Mclean, 2004; Nikhashemi *et al.*, 2013; Wang & Lai, 2014). Namun, beberapa penelitian lain menemukan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (Lwoga, 2014; Wang & Liao, 2008).

Kualitas layanan menyangkut tingkat perbedaan di antara persepsi dan harapan konsumen. Penelitian yang ada menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan anteseden penting dari kepuasan dan ukuran keberhasilan sistem informasi dalam *e-commerce* (Delone dan Mclean, 2004) dan pemerintah elektronik (Grimsley dan Meehan, 2007). Pernyataan tersebut senada dengan hasil riset oleh Alsaghier *et al.* (2009) bahwa kepercayaan terhadap layanan publik elektronik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi, hasil studi oleh Kundu dan Datta (2015) mengungkapkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan tidak konsisten.

Beberapa penulis telah mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan pada seluruh literatur. Karena kualitas biasanya didefinisikan dari perspektif pelanggan, dimensi kualitas secara praktis akan berdampak langsung pada kebutuhan pelanggan dan kepuasan mereka (Ataburo *et al.*, 2017). Ketika kebutuhan pelanggan terpenuhi, ada kemungkinan mereka akan loyal terhadap layanan atau *ceteris paribus*. Misalnya, Sanayei *et al.* (2013) meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan dan menemukan faktor rute regresi (R^2) menjadi 0,83. Demikian pula, Cristobal *et al.* (2007)

menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik yang dirasakan sangat memprediksi kepuasan pelanggan terutama untuk pembeli. Di bidang pendidikan, Khawaja & Bokhari (2010) juga menemukan bahwa kualitas website Universitas berhubungan dengan kepuasan mahasiswa.

Kemudian, Alkraihi (2020) mengatakan bahwa mengakses layanan pemerintah elektronik melalui saluran online sangat mudah dan fleksibel sehingga memudahkan pencarian informasi dan penyelesaian transaksi dengan cara efisien dan efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Shareef *et al.*, 2014). Dengan demikian, kualitas layanan pemerintah online menunjukkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat seperti hasil riset oleh Alsaghier *et al.*, (2009); Welch *et al.* (2005). Dari uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik dan Penggunaan Aplikasi SAKTI secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Satuan Kerja.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian terbentuk berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Creswell, 2014). Creswell (2014) berpendapat bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel yang sebagaimana diterapkan pada penelitian ini. Setiap variabel pada penelitian ini akan diukur menggunakan instrumen sehingga data yang didapatkan akan dianalisis menggunakan prosedur statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah Satuan Kerja (Satker) yang keuangannya dikelola oleh Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro sebanyak 46 Satuan Kerja (Satker). Lebih lanjut, desain untuk mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Propotional Random Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori di dalam populasi penelitian. Kemudian, penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebanyak 41 responden.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Uji f ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	916.260	2	458.130	8.954	.001 ^b
Residual	1944.228	38	51.164		
Total	2860.488	40			

a. Dependent Variable: KSK

b. Predictors: (Constant), PAS, KLPE

Berdasarkan hasil uji f atau uji simultan yaitu pengujian kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI secara bersama-sama terhadap kepuasan satuan kerja secara bersama-sama memiliki

pengaruh sig. sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa terjadi hubungan simultan secara positif dan signifikan.

Tabel 2. Hasil Uji t

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	78.972	11.967		6.599	.000
	KLPE	-.446	.124	.485	3.592	.001
	PAS	.356	.132	.365	2.702	.010

a. Dependent Variable: KSK

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = 78.972 + 0,485 + 0,365$. Kemudian, hubungan variabel kualitas layanan pemerintah elektronik memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi SAKTI sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga hubungan tersebut dinyatakan positif dan signifikan. Selanjutnya, hubungan variabel penggunaan aplikasi SAKTI memiliki pengaruh terhadap kepuasan satuan kerja sebesar $0,010 < 0,05$ sehingga hubungan tersebut dinyatakan positif dan signifikan.

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik (*E-Government Service Quality*) dan Kepuasan Satuan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik (*e-government service quality*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Kemudian, hasil

pengukuran item indikator kualitas layanan pemerintah elektronik (*e-government service quality*) yang terdiri dari efisiensi, kepercayaan, dan keandalan menunjukkan bahwa indikator efisiensi memiliki nilai paling tinggi dibandingkan keandalan dan kepercayaan. Indikator efisiensi menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi pemerintah elektronik sangat efektif dalam membantu satuan kerja melakukan transaksi finansial bersama KPPN. Meskipun begitu, satuan kerja berpendapat bahwa informasi yang ditampilkan pada aplikasi pemerintah elektronik belum cukup rinci.

Indikator keandalan menunjukkan bahwa satuan kerja merasa data yang disediakan oleh aplikasi pemerintah cukup aman. Namun, akuisisi pada *username* dan *password* pada situs pemerintah elektronik masih diragukan. Lebih lanjut, indikator kepercayaan menunjukkan bahwa pengunduhan dokumen pada aplikasi pemerintah

elektronik cukup cepat. Akan tetapi, ada satuan kerja yang berpendapat bahwa aplikasi pemerintah elektronik belum bekerja dengan baik menggunakan *browser default*.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Basri (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian ini dilakukan di sektor publik non-profit, sedangkan objek penelitian Basri (2019) dilakukan pada sektor publik profit. Meskipun demikian, penelitian ini meneliti variabel yang sama yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan yang dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin memperkaya penelitian dengan dilakukan pada perusahaan maupun instansi yang berbeda.

Penggunaan Aplikasi SAKTI terhadap Kepuasan Satuan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SAKTI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Kemudian, hasil pengukuran item indikator penggunaan aplikasi SAKTI yang terdiri dari kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan belajar menunjukkan bahwa indikator kemudahan penggunaan memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan kegunaan dan kemudahan belajar. Indikator kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa aplikasi sangat mudah digunakan, namun terdapat satuan kerja yang berpendapat bahwa aplikasi

SAKTI belum sepenuhnya ramah pengguna.

Indikator kegunaan menunjukkan bahwa aplikasi SAKTI membantu organisasi menjadi lebih efektif, namun terdapat satuan kerja berpendapat bahwa aplikasi SAKTI tidak selalu membuat organisasi menjadi produktif. Selanjutnya, indikator kemudahan belajar menunjukkan bahwa aplikasi SAKTI sangat mudah digunakan, namun ada satuan kerja yang berpendapat bahwa aplikasi SAKTI belum mahir digunakan meskipun dikatakan satuan kerja lainnya sangat mudah.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hakim & Mulyapradana (2020) yang berjudul Pengaruh penggunaan media daring dan motivasi belajar terhadap kepuasan mahasiswa pada saat pandemik covid-19. Namun, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada objek penelitian yang berbeda. Penelitian ini berfokus pada satuan kerja KPPN, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hakim & Mulyapradana pada mahasiswa di Universitas Bina Sarana Informasi.

Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik dan Penggunaan Aplikasi SAKTI terhadap Kepuasan Satuan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Kemudian, hasil pengukuran item indikator kepuasan satuan kerja yang

terdiri dari rasa senang, keefektivan, dan ekspektasi menunjukkan bahwa indikator keefektivan memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan indikator rasa senang dan ekspektasi. Indikator keefektivan menunjukkan bahwa satuan kerja puas dengan sistem Aplikasi SAKTI yang digunakan organisasi saat ini dan mereka puas dengan peran pemerintah yang cepat mengambil langkah untuk KPPN agar transaksi organisasi berjalan lancar. Namun, masih terdapat satuan kerja yang merasa bahwa aplikasi SAKTI belum sepenuhnya membantu organisasi mereka dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan.

Indikator rasa senang menunjukkan bahwa satuan kerja puas dengan layanan aplikasi SAKTI dan merasakan kemudahan penggunaan sesuai dengan yang disosialisasikan, namun terdapat satuan kerja yang belum puas dengan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi SAKTI. Indikator ekpetasi menunjukkan bahwa satuan kerja merasa puas dengan keputusan pemerintah dalam menerapkan layanan elektronik menggunakan Aplikasi SAKTI. Artinya adanya aplikasi SAKTI sangat membantu para satuan kerja dalam menjalankan aktivitasnya sebagai pelayan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Yopita *et al.* (2022) yang berjudul *The Role of Effective Public E-Services and Online Single Submission in Enhancing Public Value Net Benefits: A Case of the Indonesian Public-Sector Non-Profit Organizations*. Penelitian tersebut

membahas tentang kualitas layanan pemerintah elektronik yang sama dengan penelitian ini. Namun, perbedaannya terletak pada objek tempat penelitian dan teknik pengambil sampel penelitian.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat simpulan penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas layanan pemerintah elektronik (*e-government service quality*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi pemerintah elektronik sangat efektif dalam membantu satuan kerja melakukan transaksi finansial bersama KPPN.
2. Aplikasi SAKTI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa aplikasi sangat mudah digunakan, aplikasi SAKTI membantu organisasi menjadi lebih efektif, dan aplikasi SAKTI sangat mudah digunakan.
3. Kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan satuan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa satuan kerja puas dengan sistem Aplikasi SAKTI yang digunakan organisasi saat ini dan mereka puas dengan

peran pemerintah yang cepat mengambil langkah untuk KPPN agar transaksi organisasi berjalan lancar.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pemangku kebijakan terkait dengan Aplikasi SAKTI sebagai berikut.

1. Pemangku kebijakan selaku pihak terkait yang berwenang terhadap Aplikasi SAKTI perlu menambahkan informasi secara rinci terkait dengan hal-hal penting yang terdapat pada aplikasi SAKTI.
2. Pemangku kebijakan harus mengevaluasi sisi keamanan aplikasi SAKTI dan fitur-fitur yang sering digunakan oleh para satuan kerja.
3. KPPN perlu untuk melakukan edukasi secara berkala terkait dengan penggunaan aplikasi SAKTI kepada mitra kerja mereka yang berjumlah 46 satuan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gahtani, S. S. (2004). Computer technology acceptance success factors in Saudi Arabia: an exploratory study. *Journal of Global Information Technology Management*, 7(1), 5–29.
- Alkraiiji, A. I. (2020). An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models. *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2020-0015>
- Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., & Hexel, R. (2009). Development of an instrument to measure theoretical constructs of a model of citizens' trust in e-government. *Proceedings of the 8th European Conference on Information Warfare and Security, Military Academy, Lisbon and the University of Minho, Braga, Portugal*, 65.
- Anandarajan, M., Igbaria, M., & Anakwe, U. P. (2002). IT acceptance in a less-developed country: a motivational factor perspective. *International Journal of Information Management*, 22(1), 47–65.
- Ataburo, H., Muntaka, A. S., & Quansah, E. K. (2017). Linkages among E-Service Quality, Satisfaction, and Usage of E-Services within Higher Educational Environments. *International Journal of Business and Social Research*, 7(3), 10–26. <https://doi.org/10.18533/ijbsr.v7i3.1040>
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 2(1), 1–18.
- Bokhari, R. H. (2005). The relationship between system usage and user satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 211–234. <https://doi.org/10.1108/17410390510579927>
- Cho, K. W., Bae, S.-K., Ryu, J.-H., Kim, K. N., An, C.-H., & Chae, Y. M. (2015). Performance evaluation of public hospital information systems by the information system success model. *Healthcare Informatics Research*, 21(1), 43–48.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

- SAGE Publications.
- Cristobal, E., Flavián, C., & Guinalú, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ): Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing Service Quality*, 17(3), 317–340.
<https://doi.org/10.1108/09604520710744326>
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47.
- Grimsley, M., & Meehan, A. (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134–148.
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh penggunaan media daring dan motivasi belajar terhadap kepuasan mahasiswa pada saat pandemik covid-19. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 154–160.
- Irwan, D., Mazni, A., & Suhada, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 37–44.
- Isaac, O., Abdullah, Z., Ramayah, T., & Mutahar, A. M. (2018). Factors determining user satisfaction of internet usage among public sector employees in Yemen. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development*, 10(1), 37–68.
<https://doi.org/10.1504/IJTLID.2018.091800>
- Jenny. (2019). *Perlunya Layanan Pemerintah Berbasis Teknologi dan E-Government di Era Digital*.
<https://www.jmc.co.id/blog/Perlunya-Layanan-Pemerintah-Berbasis-Teknologi-dan-E-Government-di-Era-Digital/>
- Khawaja, K. F., & Bokhari, R. H. (2010). Exploring the factors associated with quality of website. *Global Journal of Computer Science and Technology*, 10(14), 37–45.
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal of Business*, 10(1), 21–46.
- Lee, S.-Y. T., Kim, H.-W., & Gupta, S. (2009). Measuring open source software success. *Omega*, 37(2), 426–438.
- Lee, S., & Kim, B. G. (2009). Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 191–201.
- Lian, J.-W. (2015). Critical factors for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 35(1), 98–109.
- Lwoga, E. (2014). Critical success factors for adoption of web-based learning management systems in Tanzania. *International Journal of Education and Development Using ICT*, 10(1).
- McFarland, D. J., & Hamilton, D. (2006). Adding contextual

- specificity to the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior*, 22(3), 427–447.
- Nikhashemi, S. R., Paim, L., Haque, A., Khatibi, A., & Tarofder, A. K. (2013). Internet technology, Crm and customer loyalty: Customer retention and satisfaction perspective. *Middle East Journal of Scientific Research*, 14(1), 79–92.
<https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.14.1.1984>
- Nistor, N., Lerche, T., Weinberger, A., Ceobanu, C., & Heymann, O. (2014). Towards the integration of culture into the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *British Journal of Educational Technology*, 45(1), 36–55.
- Pai, F.-Y., & Huang, K.-I. (2011). Applying the technology acceptance model to the introduction of healthcare information systems. *Technological Forecasting and Social Change*, 78(4), 650–660.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 168–174.
- Park, E., & Kwon, S. J. (2016). The adoption of teaching assistant robots: a technology acceptance model approach. *Program*, 50(4), 354–366.
<https://doi.org/10.1108/prog-02-2016-0017>
- Park, Eunil, & del Pobil, A. P. (2013). Technology acceptance model for the use of tablet PCs. *Wireless Personal Communications*, 73(4), 1561–1572.
- Rotich, A. J., Kosgey, J., & Kimutai, S. K. (2016). IT best practices for implementing E-learning: The case of Rift Valley Technical Training Institute. *Africa Journal of Technical and Vocational Education and Training*, 1(1), 93–100.
- Rouibah, K., & Hamdy, H. (2009). Factors affecting information communication technologies usage and satisfaction: Perspective from instant messaging in Kuwait. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 17(2), 1–29.
- Rouibah, K., Hamdy, H. I., & Al-Enezi, M. Z. (2009). Effect of management support, training, and user involvement on system usage and satisfaction in Kuwait. *Industrial Management and Data Systems*, 109(3), 338–356.
<https://doi.org/10.1108/02635570910939371>
- Sanayei, A., Jokar, A., & others. (2013). Determining the effect of electronic services quality on electronic satisfaction and positive word of mouth (case study: different branches of shiraz mellat bank customers. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(4), 103–111.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Dwivedi, Y. K., & Kumar, U. (2014). Global service quality of business-to-consumer electronic commerce. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 8(1), 1–34.
- Wang, W.-T., & Lai, Y.-J. (2014). Examining the adoption of KMS in organizations from an integrated perspective of technology, individual, and organization. *Computers in Human Behavior*, 38, 55–67.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success.

*Government Information
Quarterly*, 25(4), 717–733.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371–391. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>

Yopita, Bangsawan, S., & Marselina. (2022). The role of effective public e-service and online single submission in enhancing public value net benefits: a case of the Indonesian public-sector non-profit organizations. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 14(3), 473–492. <https://doi.org/10.34109/ijebeg>.

dataindonesia.id. 10 Juni 2022. APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022. Diakses pada 12 Januari 2023, dari <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022>.