

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA SEKOLAH TINGKAT SD DAN SMP DI DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKALONGAN

Prastuti Sulistyorini<sup>1</sup>, Christian Yulianto Rusli<sup>2</sup>, Arochman<sup>3</sup>

STMIK Widya Pratama

([psulistyorini72@gmail.com](mailto:psulistyorini72@gmail.com)<sup>1</sup>, [cyr.tata@gmail.com](mailto:cyr.tata@gmail.com)<sup>2</sup>, [arochmanaryanta@gmail.com](mailto:arochmanaryanta@gmail.com)<sup>3</sup>)

## Abstrak

Aplikasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (e-APBS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (APBS) dari Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Kota Pekalongan. E-APBS diawali dari pendataan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS) sampai dengan Anggaran Perubahan. Aplikasi ini telah diimplementasikan sejak tahun 2018 dan terus mengalami pengembangan agar sejalan dengan perubahan visi misi Dinas Pendidikan Kota Pekalongan maupun perubahan peraturan yang berlaku. Tujuan. Penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna e-APBS di Kota Pekalongan yang ditinjau dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi e-APBS. Model pengukuran kepuasan pengguna e-APBS mengadopsi metode DeLone dan McLean yang dikembangkan. Metode DeLone dan McLean mencakup 6 dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan user, dan manfaat bersih. Dimensi yang tidak digunakan adalah penggunaan dan manfaat bersih, karena aplikasi e-APBS ini merupakan mandatory Dinas Pendidikan Kota Pekalongan. Analisis kepuasan pengguna e-APBS diukur dengan menganalisis hasil kuesioner dari 80 responden yang diambil dari operator aplikasi e-APBS. Teknik analisis regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Berdasarkan uji parsial (*t-test*) diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan dari uji serempak (*F-test*) diperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna aplikasi e-APBS dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** e-APBS, Kepuasan Pengguna, Model DeLone dan McLean

## 1. Pendahuluan

Undang – undang nomor 22 tahun 1999 tentang otonomi pemerintah daerah menyebutkan bahwa pemerintah pusat memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk mengatur pemerintahannya sendiri, termasuk mengatur kemajuan dan perkembangan pendidikannya. Dinas Pendidikan Kota Pekalongan telah mengembangkan aplikasi anggaran pendapatan dan belanja sekolah (e-APBS). Aplikasi anggaran pendapatan dan belanja sekolah (e-APBS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola anggaran pendapatan dan belanja sekolah dari tingkat sekolah dasar (SD) dan tingkat sekolah menengah pertama (SMP) di Kota Pekalongan. Aplikasi e-APBS telah

diimplementasikan selama 4 tahun, namun belum diketahui keberhasilan implementasi sistemnya.

Keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka. Selain itu kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata. Kepuasan pengguna sistem informasi meskipun tidak bersifat ekonomis, akan tetapi kepuasan pengguna dapat diukur maupun dibandingkan. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) diartikan sebagai respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem

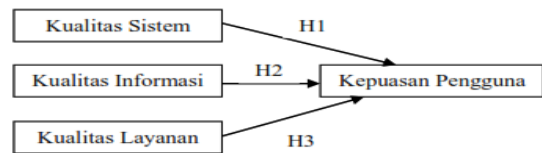
informasi adalah kriteria subjektif tentang seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Machmud 2018).

Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction* (Mc Gill 2003). Penelitian lain menunjukkan hasil bahwa *perceived system quality* dan *perceived information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction* (Livary 2005)

Merujuk pada argumentasi (Tordace.W.J 1994) disebutkan bahwa bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah dan sebaliknya. Hasil penelitian (Tordace.W.J 1994) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai merupakan prediktor independen terhadap kepuasan pemakai. Penelitian (Farrow 1982) maupun temuan (Restuningdiah 2000), menunjukkan hasil yang berbeda.

Telah banyak penelitian empiris yang dilakukan untuk menguji kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan metode DeLone dan McLean. Akan tetapi penelitian – penelitian tersebut memperlihatkan hasil empiris yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Dengan tidak konsistennya pengujian model DeLone dan McLean yang dilakukan di beberapa bidang penelitian, membuka peluang untuk dikembangkan lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna e-APBS, yang mengadopsi model DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi. Variabel pada model DeLone dan McLean yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem, kualitas informasi. Variabel yang tidak digunakan adalah penggunaan dan manfaat bersih, karena aplikasi e-APBS ini merupakan aplikasi *mandatory* Dinas Pendidikan Kota Pekalongan. Adapun model penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Konstruksi Hipotesis

Keterangan :

- H1 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H3 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Penelitian ini memberikan manfaat berupa bukti empiris tentang model kesuksesan implementasi aplikasi e-APBS, serta dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan layanan aplikasi e-APBS.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausal, dimana penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2017).

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh operator aplikasi e-APBS. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah random sampling. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 80 orang. Guna memperoleh data primer, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner berisi demografi responden dan pertanyaan sesuai variabel yang diukur. Variabel yang diukur yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Jawaban dari responden bersifat kuantitatif yang diukur dengan menggunakan skala likert.

### 2.3 Variabel Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ), dan kepuasan pengguna ( $Y_1$ ). Variabel – variabel tersebut, tidak dapat diukur secara langsung, sehingga dibutuhkan indikator untuk mengukurnya. Indikator kualitas sistem yaitu fleksibilitas sistem, ketersediaan sistem, kecepatan respon, keandalan sistem, kemudahan menggunakan, konsistensi respon, kemudahan dipelajari, dan kelengkapan berintegrasi. Indikator kualitas informasi meliputi kelengkapan, ketepatan, keandalan, kekinian, fleksibilitas, dan relevansi. Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, kepedulian sistem terhadap pengguna sistem, kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna, dan ketepatan sistem memberikan tanggapan yang sesuai dengan apa yang dilakukan pengguna. Indikator kepuasan pengguna yaitu kepuasan atas informasi dan kepuasan atas sistem. Penelitian ini menggunakan skala *likert* 5, yaitu skor 1 untuk sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk tidak setuju (TS), skor 3 untuk netral (N), skor 4 untuk setuju (S), dan skor 5 untuk sangat setuju (SS).

### 2.4 Metode Analisis

Dalam metode analisis dilakukan 2 tahapan, yaitu tahap pertama dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner yang digunakan. Valid tidaknya masing – masing item dalam kuesioner menggunakan korelasi sederhana atau *Pearson Product Moment*. Keputusan sebuah item pertanyaan dikatakan valid jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0.3 (Sugiyono 2017). Sedangkan pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan dari tiap pertanyaan pada kuesioner. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Menurut (Ghozali 2011) suatu konstruk atau variabel

dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6. Tahap kedua dengan melakukan analisis regresi. Analisis regresi ditunjukkan dari analisis *Pearson Product Moment*, uji F dan uji T.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment*. Hasil pengujian validitas dapat disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Uji Validitas

Indikator	Nilai Pearson Corealtion	Keterangan
<b>Variabel Independen Kualitas Sistem</b>		
X1.1	0.753	Valid
X1.2	0.750	Valid
X1.3	0.895	Valid
X1.4	0.819	Valid
X1.5	0.817	Valid
<b>Variabel Independen Kualitas Informasi</b>		
X2.1	0.842	Valid
X2.2	0.918	Valid
X2.3	0.939	Valid
X2.4	0.859	Valid
<b>Variabel Independen Kualitas Layanan</b>		
X3.1	0.921	Valid
X3.2	0.893	Valid
X3.3	0.783	Valid
<b>Variabel Dependen Kepuasan Pengguna</b>		
Y1.1	0.949	Valid
Y1.2	0.941	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, semua item pertanyaan yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan pengguna memperoleh nilai pearson correlation > 0.3, ini artinya semua item pertanyaan dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam penelitian ini dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas dapat disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem	0.891	Reliabel
Kualitas Informasi	0.867	Reliabel
Kualitas Layanan	0.808	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.875	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel ( variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6, ini artinya alat ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna dinyatakan reliabel.

### 3.2 Analisis Regresi

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis regresi untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.744	.734	.725

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3, nilai koefisien korelasi R sebesar 0.863, artinya hubungan variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan variabel dependen (kepuasan pengguna) adalah kuat. Sedangkan nilai R square sebesar 0.744 artinya 74.4% variabel dependen kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem (X<sub>1</sub>), kualitas informasi(X<sub>2</sub>), dan kualitas layanan(X<sub>3</sub>). Sedangkan sisanya 25.6% variabel kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 4. Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115.975	3	38.658	73.612	.000 <sup>b</sup>
Residual	39.913	76	.525		
Total	155.888	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Uji F dapat dilihat dari tabel 4, dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen dengan variabel independen. Untuk uji F di dapat nilai sig  $0.000 < 0.05$ , maka dinyatakan signifikan (menolak H<sub>0</sub>), artinya secara simultan terdapat pengaruh positif antara variabel Y (kepuasan pengguna) dengan variabel X<sub>1</sub> (kualitas sistem), X<sub>2</sub> (kualitas informasi), X<sub>3</sub> (kualitas layanan).

Tabel 5. Coefficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.772	.840		-.919	.361
Kualitas Sistem	-.020	.067	-.033	-.302	.763
Kualitas Informasi	.236	.075	.408	3.159	.002
Kualitas Layanan	.430	.104	.513	4.154	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Untuk uji t X<sub>1</sub> (kualitas sistem), didapat nilai sig  $0.763 > 0.005$ , maka dinyatakan tidak signifikan (menerima H<sub>0</sub>), artinya secara parsial variabel X<sub>1</sub> tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk uji t X<sub>2</sub> (kualitas informasi), di dapat nilai sig  $0.002 < 0.005$ , maka dinyatakan signifikan (menolak H<sub>0</sub>), artinya secara parsial variabel X<sub>2</sub> berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk uji t X<sub>3</sub> (kualitas layanan), didapat nilai sig  $0.002 < 0.005$ , maka dinyatakan signifikan (Menolak H<sub>0</sub>), artinya secara parsial variabel X<sub>3</sub> berpengaruh terhadap variabel Y.

### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengujian untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-APBS dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai koefisien korelasi R sebesar 0.863, menunjukkan bahwa hubungan variabel

- independen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan variabel dependen (kepuasan pengguna) adalah kuat.
2. Berdasarkan nilai R square sebesar 0.744 menunjukkan bahwa 74.4% variabel dependen kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi( $X_2$ ), dan kualitas layanan( $X_3$ ).
  3. Berdasarkan uji F di dapat nilai sig 0.000 < 0.05, menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif antara variabel Y (kepuasan pengguna) dengan variabel  $X_1$  (kualitas sistem),  $X_2$  (kualitas informasi),  $X_3$  (kualitas layanan).
  4. Berdasarkan uji t  $X_1$  (kualitas sistem), didapat nilai sig 0.763 > 0.005, menunjukkan bahwa secara parsial variabel  $X_1$  tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk uji t  $X_2$  (kualitas informasi), di dapat nilai sig 0.002 < 0.005, menunjukkan bahwa secara parsial variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk uji t  $X_3$  (kualitas layanan), didapat nilai sig 0.002 < 0.005, menunjukkan bahwa secara parsial variabel  $X_3$  berpengaruh terhadap variabel Y.

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H. dan Ephraim R. McLean. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten – Year Update." *Journal of Management Information Systems/Spring*, 2003: vol. 19. No. 4, p. 9 – 30.
- DeLone, W.H. and E.R.Mc Lean. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable Infomation System Research 3 (March)*. 1992.
- Farrow, Daniel Robey and Dana. "User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test." *Management Science vol. 28, issue 1* , 1982: 73-85.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Livary, Juhani. "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success, Dataabase for Advance in Information System (DFA)." *ProQuest Company Volume 36 ISSN: 1532-0936*, 2005.
- Machmud, Rizan. *Kepuasan Pengguna Informasi (Studi Kasus pada T3-Online*. Kota Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- Mc Gill, dkk. "User Developed Apphcations and Information System Success: a Test Of SeLONE and Mcleans Model-Model Information Resource Managemen Tornal." 2003.
- Restuningdiah, Nurika dan Nur Indriantoro. *Pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variable* . *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.3, No.2, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- Tordace.W.J, McKens D.J g. "The Relationship Of User Participation and User Satisfation: An Investigatio Of ForUR Contingency Factis." *Miss Quarthy*, 1994.