

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi pada pemerintahan Republik Indonesia mencakup seluruh aspek kegiatan pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penggunaan teknologi informasi di sektor pemerintahan mengalami kemajuan yang sangat pesat khususnya dalam hal pengelolaan keuangan dan pelaporan baik pusat maupun daerah (Kholis *et al.*, 2020). Lembaga sektor publik juga memiliki kesempatan untuk menjadi lebih baik dalam mengelola keuangannya, serta memungkinkan akses yang lebih cepat dan akurat. Hal ini dapat meningkatkan kredibilitas dan transparansi keuangan publik melalui akuntansi dan audit sektor publik adalah pendekatan yang semakin populer digunakan oleh bisnis (Pramono *et al.*, 2023).

Sistem informasi akuntansi memfasilitasi informasi mengenai penilaian efisiensi, dan pengamatan terkait dengan beberapa alternatif dari peraturan yang berlaku serta mengubah data keuangan dan data lainnya dalam bentuk informasi (Sumaryati *et al.*, 2020) (Lutfi, 2023). Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu sistem di organisasi yang digunakan secara konsisten, sesuai, dan tepat bagi berbagai pemangku kepentingan untuk membuat keputusan keuangan secara efisien dan efektif untuk kepentingan bisnis mereka (Al-Okaily *et al.*, 2020). Sistem informasi akuntansi digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, memproses, mengambil, dan melaporkan data yang relevan dan akurat sehingga dapat digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan dalam hal ini, Masyarakat, investor, konsultan, manajer, dan pemangku kepentingan lainnya (Sari & Šutiene, 2019).



Teknologi informasi pada pemerintah daerah penerapannya berdasarkan beberapa peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Salah satu kebijakan yang membahas tentang informasi publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik, yang ditujukan antara lain untuk menjamin hak warga negara mengetahui kebijakan publik; mendorong partisipasi dan peran aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan publik, mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, mengembangkan ilmu pengetahuan, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini menjadi penting bagi pemerintah untuk semakin insentif dalam memfasilitasi terlaksannya pelayanan informasi yang baik kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem informasi pemerintah daerah (Nadir *et al.*, 2023). Meskipun SIPD RI bersifat wajib, keberhasilannya dalam mendukung kinerja pemerintah daerah tidak hanya bergantung pada kualitas teknis sistem, tetapi juga pada faktor budaya yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut.

Penelitian ini menjadi isu yang penting untuk diuji karena sistem informasi pemerintah daerah merupakan bentuk aplikasi dari penerapan teknologi informasi di lingkup pemerintah daerah sebagai salah satu organisasi sektor publik. Hal ini, berdasarkan amanat Permendagri Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD RI), menarik untuk dikaji secara empiris dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu. Pada tahun 2023, Kemendagri kembali menerbitkan SIPD RI versi terbaru yang bernama SIPD RI yang telah diuji coba pada tahun 2023. Meskipun belum lama digunakan, dengan menggunakan model DeLone & McLean, menawarkan kerangka evaluasi



dan implementasi SIPD RI mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Evaluasi kesuksesan SIPD

RI tidak hanya berfokus pada penerimaan teknologi oleh pengguna tetapi juga pada kemampuan sistem menghasilkan informasi berkualitas, mendukung proses kerja pemerintahan, dan memberikan manfaat nyata bagi organisasi serta masyarakat. Dimensi kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam model ini memungkinkan identifikasi kendala teknis dan operasional yang dapat menghambat implementasi sistem di lapangan. Model DeLone & McLean tidak hanya relevan untuk sistem yang telah matang tetapi juga dapat digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi awal. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat mengidentifikasi kelemahan sistem pada tahap awal penerapan, sehingga memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Sistem dibangun berdasarkan landasan kebutuhan, kemampuan, serta budaya lokal yang dimiliki lingkungan organisasi (Damayanti *et al.*, 2012). Budaya lokal memiliki berpengaruh positif terhadap efektifitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Budaya berperan sebagai kunci yang dapat memberikan keyakinan kepada para pengguna Sistem informasi akuntansi bahwa penggunaan SIA dalam melaksanakan tugas-tugasnya akan memberikan manfaat untuk pembuatan keputusan (Suardikha, 2013) (Bagus *et al.*, 2022). Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menekankan pentingnya kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem, yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan sikap individu terhadap sistem yang digunakan. Sikap dan persepsi tersebut terbentuk dalam konteks budaya tempat individu bekerja dan berinteraksi. Salah satu kearifan lokal yang memiliki pengaruh kuat terhadap kehidupan masyarakat di Kabupateen Muna adalah budaya Katoba. Budaya ini



an tradisi adat yang sarat nilai-nilai moral, etika, tanggung jawab, serta syong yang dapat membentuk perilaku individu dalam menjalankan tugas

dan fungsi mereka, termasuk dalam penggunaan sistem informasi (Agus *et al.*, 2023). Meskipun nilai-nilai moral tersebut secara normatif dianggap sebagai perilaku yang wajar dalam kehidupan sehari-hari, dalam praktik organisasi formal nilai-nilai tersebut tidak selalu terimplementasi secara konsisten, khususnya dalam situasi kerja yang dihadapkan pada tuntutan administratif, kompleksitas regulasi, serta perubahan teknologi yang cepat. Oleh karena itu, keberadaan Budaya Katoba menjadi relevan untuk dikaji sebagai variabel moderasi yang berpotensi memperkuat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi akuntansi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah. Budaya akan kebersamaan dan mengutamakan kepentingan umum ini menumbuhkan rasa tanggung jawab dan pemahaman akan penggunaan SIA (Nikmatuniayah *et al.*, 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ramadhini & Bandi, 2023), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD RI. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihotang (2020), Nadir *et al.* (2023), Al-Okaily *et al.* (2023). Penelitian yang dilakukan oleh Kholis *et al.* (2020) yang berjudul analisis model DeLone & McLean pada penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah kota Medan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap*. *Gap* dalam penelitian ini terkait dengan kesuksesan sistem informasi akuntansi yang dilihat dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai variabel independent, dan



dependennya adalah kepuasan pengguna. Selanjutnya variabel moderasi penelitian ini adalah budaya katoba. Budaya Katoba, yang berakar pada

falsafah hidup masyarakat Muna, menekankan pentingnya *pomasigho* (saling menyayangi), *poangka-angkatau* (saling menghargai), *poadha adhati* (saling menghormati) merupakan falsafah hidup atau pandangan hidup suku Muna yang diajarkan dalam budaya katoba (Agus *et al.*, 2023). Nilai-nilai ini membentuk karakter pegawai dalam menjalankan tugas pemerintahan, termasuk dalam penggunaan sistem informasi. Berbeda dengan teori budaya yang bersifat umum dan universal seperti budaya organisasi Hofstede atau Denison, budaya Katoba memiliki kedekatan kontekstual dengan subjek penelitian. Selain itu, teori budaya organisasi cenderung menjelaskan budaya pada level nasional atau organisasi secara makro, sehingga kurang mampu menangkap dinamika nilai lokal yang hidup dan dipraktikkan dalam keseharian aparatur. Budaya Katoba justru bekerja pada level mikro dan praksis, memengaruhi sikap individu dalam menerima, menggunakan, dan menilai kualitas sistem, informasi akuntansi, serta layanan yang disediakan oleh SIPD RI. Dalam konteks SIPD RI, budaya Katoba berpotensi memengaruhi cara pegawai menilai kualitas sistem, memahami informasi akuntansi yang dihasilkan, serta merespons layanan teknis yang diberikan. Dengan demikian, budaya Katoba tidak berperan sebagai faktor langsung, melainkan sebagai kondisi kontekstual yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai dasar dalam penelitian ini, seperti penelitian Al-Okaily *et al.* (2023) yang memiliki kesamaan yaitu menggunakan Model DeLone & Mclean pada variabel independent berupa kualitas informasi akuntansi, kualitas sistem



ualitas layanan, variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna. Penelitian ini terletak pada variabel moderasi yaitu budaya katoba. Perbedaan

selanjutnya terletak pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada OPD pemerintah kabupaten Muna Sulawesi Tenggara.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD RI?
2. Apakah kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD RI?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD RI?
4. Apakah budaya katoba memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIPD RI?
5. Apakah budaya katoba memoderasi pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna SIPD RI?
6. Apakah budaya katoba memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIPD RI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIPD RI.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna SIPD RI
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIPD RI.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya katoba dalam memoderasi hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIPD RI.



5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya katoba dalam memoderasi hubungan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna SIPD RI .
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya katoba dalam memoderasi hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIPD RI.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta kajian tambahan mengenai aplikasi SIPD RI (Sistem Informasi Pemerintah Daerah Republik Indoneisa) dalam hal kualitas sistem, kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan, kualitas pelayanan sistem, kepuasan pengguna sistem, dan budaya katoba.
2. Kegunaan praktis. Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah daerah, khusus pada pemerintah daerah kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana perkembangan teknologi di lingkungan pemetintah daerah Kabupaten Muna.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam bab ini, memaparkan secara garis besar isi setiap bab, sub-bab, serta anak-anak setiap bab (Pedoman Tesis dan Disertasi Universitas Hasanuddin, 2013). Dalam penulisan tesis ini terdiri dari tujuh bab, yang terdiri dari: Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Kerangka Konseptual dan Hipotesis, Metode Penelitian, Hasil Penelitian, Pembahasan, dan Penutup.

Bab I adalah bab pendahuluan. Bab ini membahas tentang latar belakang, masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, an istilah dan sistematika penulisan.



Bab II adalah tinjauan pustaka. Bab ini membahas tentang tinjauan literatur, serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

Bab III adalah kerangka pemikiran dan hipotesis. Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, kerangka konseptual, serta variabel penelitian.

Bab IV adalah metode penelitian. Bab ini membahas informasi tentang data penelitian, desain penelitian, serta metode analisis data.

Bab V adalah hasil penelitian. Bab ini berisi tentang data-data utama penelitian dan hasil analisis atau pengujian yang dilakukan terkait data-data penelitian yang ada dan hasil pengujian hipotesis.

Bab VI adalah pembahasan. Bab ini berisi tentang pembahasan atau penjelasan lebih lanjut terkait dengan hasil analisis data yang dilakukan .

Bab VII adalah penutup. Pada bab ini berisi tentang Kesimpulan hasil penelitian, implikasi yang diharapkan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelnti-peneliti selanjutnya, dan objek yang telah diteliti.



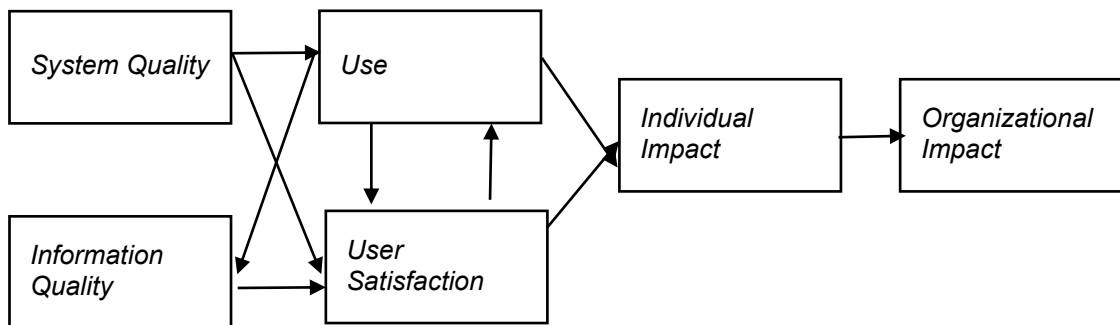
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean pertama kali dipublikasikan pada tahun 1992. Model ini terdiri dari enam variabel yang saling terikat yaitu: *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SQ), *System Use*, *User Satisfaction* (US), *individual Impact* (DeLone & McLean, 1992). Tidak lama setelah model tersebut dipublikasikan, sejumlah peneliti *Information System* mulai mengusulkan modifikasi terhadap model D&M.



Sumber: DeLone & McLean (1992)

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

DeLone & McLean pada tahun 2003 mempublikasikan model kesuksesan sistem informasi yang telah diperbarui, terdapat variabel tambahan yaitu Kualitas layanan (SV) yang disarankan oleh Pitt *et al.* (1995), serta menggabungkan dampak individu dan organisasi ke dalam satu konstruk yang disebut “Net (NB) yang diusulkan oleh Seddon (1997). Pengguna sistem tetap variabel dependen karena penggunaan harus mendahului kepuasan

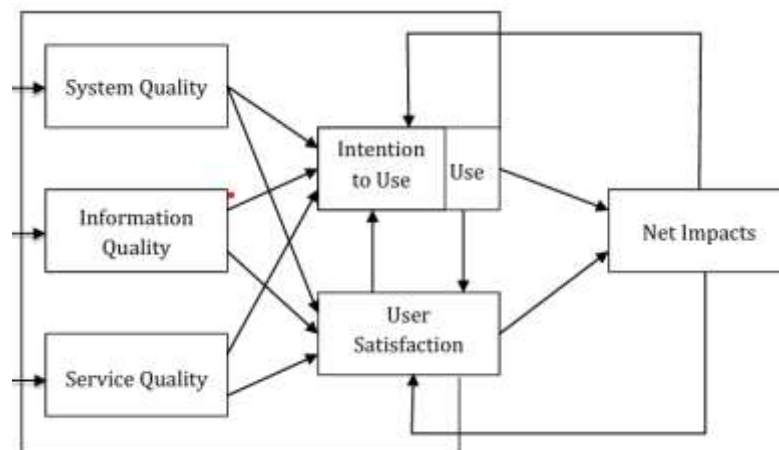


pengguna dalam arti proses, namun pengalaman positif dengan penggunaan akan mengarah pada kepuasan pengguna yang lebih berdampak dalam arti akibat (DeLone & McLean, 2003). Sehingga model kesuksesan sistem informasi D&M (2003) yang telah diperbarui yang terdiri dari enam kategori yang saling berkaitan yaitu sebagai berikut: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (Stefanovic et al., 2016). Variabel-variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut. (DeLone & McLean, 2016)

- a. *System Quality* – karakteristik yang diharapkan dari sebuah sistem informasi. Misalnya, kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan dan kemudahan pembelajaran, dan fitur sistem yang cerdas, canggih, fleksibel, serta waktu respon yang cepat.
- b. *Information Quality* - karakteristik yang diharapkan dari *system output* , yaitu laporan manajemen dan halaman web. Misalnya, relevan, mudah dimengerti, kekinian, ketepatan waktu, dan kegunaan dari informasi yang diperoleh.
- c. *Service Quality* – karakteristik yang diinginkan berupa dukungan yang diterima dari pengguna sistem dari organisasi sistem informasi dan personal pendukung teknologi informasi. misalnya, daya tanggap, akurasi, keandalan, kompetensi teknis, empati staf personal dari TI. *Service Quality* diadaptasi dari bidang pemasaran dimana merupakan instrument yang populer untuk mengukur kualitas layanan (Pitt et al., 1995).
- d. *Use* - Sejauh mana karyawan dan pelanggan memanfaatkan kemampuan dalam sistem informasi. Misalnya jumlah pengguna, frekuensi penggunaan, sifat pengguna, kesesuaian pengguna, Tingkat penggunaan, serta tujuan penggunaan.



- e. *User Satisfaction* – Tingkat kepuasan pengguna terhadap dalam hal laporan, situs web, dan layanan dukungan. Misalnya, instrument multi-atribut, yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan informasi pengguna.
- f. *Net Benefits* – seberapa jauh sistem informasi memberikan kontribusi atau bahkan tidak memberikan kontribusi dalam hal keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industry, dan negara. Misalnia peningkatan pengambilan Keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan penjualan, pengurangan biaya, peningkatan keuntungan, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, penciptaan lapangan kerja, serta Pembangunan ekonomi.



Sumber: DeLone & McLean (2003)

Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang diperbarui

Model DeLone & McLean menawarkan kerangka evaluasi kesuksesan implementasi SIPD RI mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Dalam konteks SIPD RI, evaluasi kesuksesan tidak hanya berfokus pada penerimaan teknologi oleh pengguna pada kemampuan sistem menghasilkan informasi berkualitas, ng proses kerja pemerintahan, dan memberikan manfaat nyata bagi



organisasi serta Masyarakat. Dimensi kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam model ini memungkinkan identifikasi kendala teknis dan operasional yang dapat menghambat implementasi sistem di lapangan. Model DeLone & McLean tidak hanya relevan untuk sistem yang telah matang tetapi juga dapat digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi awal. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat mengidentifikasi kelemahan sistem pada tahap awal penerapan, sehingga memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Keseluruhan komponen (tidak termasuk *use* dan *net benefits*) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Beberapa variabel tidak digunakan karena tujuan dari penelitian ini yaitu berfokus pada kepuasan pengguna dalam mengoperasikan SIPD RI.

2.1.2 Kualitas Sistem

Sistem dengan kemampuannya untuk menyediakan informasi yang setara dengan kebutuhan pengguna disebut sebagai kualitas sistem (DeLone & McLean, 2003)(Ramadhini & Bandi, 2023). Sejalan dengan meningkatnya kualitas sistem informasi maka semakin berkurangnya variabilitas dalam pengukuran kualitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin banyak sistem yang memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, variabilitas yang terdapat dalam kualitas sistem telah berkurang; dan karena variabilitas lebih sedikit, maka hal ini memiliki dampak yang lebih kecil pada hasil yang diinginkan. Namun, kualitas sistem tetap harus menjadi variabel kunci dalam mengukur keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Ukuran keberhasilan sistem informasi akan beragam sesuai dengan jenis dan tujuan sistem informasi. Oleh karena itu, tidak tersedia ukuran kualitas sistem yang bersifat universal (DeLone & McLean, 2016).



Namun, menurut DeLone & McLean (2016) terdapat beberapa ukuran tertentu yang secara konsisten telah diterapkan dan divalidasi sebagai berikut:

- a. Kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), adalah suatu kondisi dimana individu memiliki keyakinan bahwa mereka dapat dengan mudah mempelajari penggunaan sistem baru (Kumalasari & Fanida, 2024)
- b. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), dalam kemudahan penggunaan tidak hanya mencakup kemudahan dalam mengoperasikan sistem tetapi juga kemudahan dalam mempelajari sistem dalam mendukung pelaksanaan tugas. Sebuah sistem informasi dikatakan berkualitas tinggi jika dibuat untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2003).
- c. ketersediaan (*availability*), Ketika indikator kemudahan dalam penggunaan terpenuhi maka, indikator ketersediaan juga terpenuhi karena tersedia Ketika operator membutuhkannya (Kumalasari & Fanida, 2024).
- d. Respon waktu (*response time*), adalah kecepatan respon sistem terhadap pengguna dalam memproses informasi dalam sebuah sistem informasi. Kecepatan respon serta kecepatan akses memberikan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).
- e. Keandalan sistem (*system reliability*), berkaitan dengan atribut kinerja sebuah sistem, dimana sistem yang andal harus memperlihatkan kinerja yang memuaskan Ketika dioperasikan tanpa adanya kesalahan atau malfungsi (Kumalasari & Fanida, 2024).
- f. Fleksibilitas (*flexibility*), dimana kemampuan suatu sistem informasi untuk



sesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Sebuah sistem dikatakan fleksibel apabila dapat menyesuaikan diri

dengan berbagai macam kebutuhan dan tuntutan pengguna terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi (Kumalasari & Fanida, 2024).

- g. Keamanan sistem (*system Security*), sistem informasi harus menjaga kerahasiaan data pengguna untuk mencegah akses yang tidak sah (DeLone & McLean, 2003)

2.1.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan faktor penting dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna tetapi harus diperlakukan sebagai ukuran keberhasilan yang terpisah dari instrumen kepuasan pengguna akhir. Kualitas informasi adalah karakteristik dari sebuah sistem informasi yang diharapkan dari hasil keluaran (*output*). Oleh karena itu, dalam dimensi ini dapat diketahui apakah sistem informasi yang digunakan telah menghasilkan informasi yang baik dan layak sebagai sistem informasi. Ukuran-ukuran atau indikator kualitas informasi adalah sebagai berikut: (Kumalasari & Fanida, 2024)

- a. Relevansi, berkaitan dengan kemampuan sistem untuk memberikan informasi yang selaras dengan kebutuhan pengguna.
- b. Kegunaan, kebermanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem ditentukan oleh tingkat relevansinya dengan kebutuhan pengguna.
- c. Dapat dimengerti, suatu sistem informasi dapat dimengerti oleh pengguna jika dapat dilihat dengan baik dan mudah untuk dipahami serta mudah untuk dioperasikan oleh pengguna sistem informasi.
- d. Akurasi, keakuratan sistem informasi merupakan aspek penting dalam proses pelayanan dan penyampaian informasi. Akuratnya sebuah informasi ditunjukkan dengan informasi yang dibutuhkan pengguna harus bebas dari



lahan serta tidak bersifat bias atau menyesatkan. Keakuratan data dalam sistem terjamin karena setelah proses penginputan data berakhir,

informasi tersebut otomatis terkunci dari pusat sehingga dapat mencegah adanya manipulasi atau perubahan data sembarangan. Sebuah informasi juga dikatakan akurat jika benar dan tidak menyimpang atau menyesatkan penggunaannya

- e. Kemukhtahiran, artinya informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem adalah informasi terkini dan selalu diperbarui.
- f. Kelengkapan, artinya informasi yang dihasilkan sebuah sistem lengkap serta memenuhi semua keperluan pengguna sistem.
- g. Ketepatan waktu.

2.1.4 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari bagian organisasi sistem informasi atau departemen yang bertanggung jawab terhadap sistem. Teori yang mendasari instrument ini adalah analisis kesenjangan antara kinerja dan harapan, dimana kinerja kualitas layanan organisasi diukur dengan persepsi pelanggan terhadap kepentingan relatif dari indikator-indikator layanan (DeLone & McLean, 2016). Indikator dalam kualitas layanan adalah sebagai berikut: (Kumalasari & Fanida, 2024)

- a. *Reliability*, keandalan berdasarkan pada kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
- b. *Empathy*, empati adalah kemampuan untuk menjalin interaksi komunikasi yang baik, dengan memberi perhatian dan memahami kebutuhan individu pengguna sistem informasi.
- c. *Responsiveness*, daya tanggap yang dimaksud adalah memiliki kecepatan respon yang baik dalam menanggapi keluhan dan pernyataan sistem terkait.



2.1.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan komponen dari kesuksesan sistem informasi, tetapi merupakan konsekuensi dari kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Kepuasan pengguna mempunyai peran penting dalam mengetahui respon pengguna sistem terhadap sistem informasi itu sendiri, kepuasan terhadap sistem dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem sudah merasa cukup puas dengan kinerja sistem. Selain itu, kepuasan pengguna juga dapat dinilai berdasarkan kepuasan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem (Kumalasari & Fanida, 2024).

Kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sebuah sistem informasi. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pengguna terhadap pemakaian sistem informasi (Nadir *et al.*, 2023).

2.1.6 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi terdiri dari tiga suku kata yang mendasar, dimana yang pertama yaitu sistem, menurut Romney (2015) sistem adalah kumpulan dari dua atau lebih komponen yang bekerja dan berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Romney (2015) juga berpendapat bahwa Perusahaan merupakan sebuah sistem yang terdiri dari beberapa departemen yang bertindak sebagai subsistem yang membentuk sistem dalam sebuah Perusahaan atau pemerintahan tersebut (Franco *et al.*, 2023:1).

Informasi merupakan sebuah hasil dari pengolahan data dan fakta yang saling berhubungan dan diolah sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, serta dapat membantu pengguna dalam pengambilan Keputusan

buah organisasi (Franco *et al.*, 2023:). Menurut, Romney dan Steinthart informasi merupakan data yang sudah dikelola dan diproses untuk



memberikan arti serta memperbaiki dan membantu proses pengambilan Keputusan dalam sebuah organisasi.

Sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2015), adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, menyimpan, selanjutnya mengolah data guna menghasilkan informasi bagi pengambilan Keputusan. Sedangkan menurut Turner & Wickgenannt (2009), sistem informasi akuntansi merupakan Kumpulan proses, prosedur, serta sistem yang mengumpulkan data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, serta mengkonsolidasikan dan melaporkan data akuntansi kepada pihak internal maupun eksternal organisasi.

Tujuan dari pengembangan sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2015) sebagai berikut.

1. untuk mendukung serta memudahkan kegiatan operasi sehari-hari, misalnya dalam memproses setiap transaksi yang terjadi sehingga dalam pemberian jasa/pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.
2. untuk menyediakan informasi dan data-data yang akurat, relevan dan tepat waktu, untuk mendukung proses pengambilan Keputusan.
3. untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan Keputusan.
4. data yang diperlukan tidak perlu berlebihan, akan tetapi relevan dan reliabilitas data lebih diutamakan dalam pengumpulannya.
5. untuk meningkatkan kualitas organisasi serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan organisasi.



6. untuk menjamin bahwa implementasi sistem dan prosedur dapat berjalan secara akuntabel khususnya dalam pengadministrasian transaksi yang berkaitan dengan keuangan.
7. untuk membantu kelancaran proses akuntansi yang memungkinkan agar laporan keuangan yang disusun oleh perusahaan lebih auditable.
 - 1) untuk menjamin terciptanya pengendalian dan meminimalisir kemungkinan terjadinya berbagai kecurangan dalam pengelolaan keuangan organisasi.

2.1.7 Sistem Informasi Pemerintah Daerah Republik Indonesia

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk memanfaatkan sistem informasi serta mendorong pemerintah untuk meluncurkan permendagri No. 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD RI) penggunaan aplikasi berbasis websiste ini bertujuan intuk meningkatkan dan mempercepat proses pengawasan serta evaluasi dalam hal pelayanan publik. SIPD RI cukup membantu para pegawai di pemerintahan, tetapi terdapat beberapa kendala yang muncul sehingga dapat menghambat tugas pemerintah (Yanti & Junaidi, 2024). Kendala yang muncul saat mengoperasikan SIPD RI antara lain permasalahan dalam jaringan internet, kendala teknis dalam aplikasi/situs web, dan lainnya (Arif & Firmansyah, 2024).

Pemerintah daerah dihadapkan pada beberapa kendala maka, pada Desember 2023 kemendagri meluncurkan aplikasi SIPD RI versi terbaru yang Bernama SIPD RI sebagai aplikasi yang menunjang dalam pengelolaan keuangan pemerintah daerah dari proses perencanaan sampai dengan pelaporan. Aplikasi SIPD RI dalam peluncurannya didukung dengan Surat Edaran Mendagri Nomor 600.54/48/SJ tanggal 6 Januari 2023 perihal implementasi SIPD RI yang

hkan pemerintah daerah agar supaya menggunakan SIPD RI dalam hal



perencanaan, penganggaran, penatausahaan, dan akuntansi serta pelaporan mulai tahun anggaran 2024.

SIPD RI merupakan aplikasi berbasis *microservice* sehingga memungkinkan seluruh pemerintah daerah dapat mengakses secara bersamaan. Dengan menggunakan basis *microservice* diharapkan dapat menjadi Solusi terkait masalah teknis yang dihadapi oleh SIPD RI versi lama yaitu sulitnya penginputan data karena akses yang padat dan juga dapat memungkinkan SIPD RI untuk mengatasi *bug* atau *error* secara cepat. Hal ini dikarenakan SIPD RI terdiri dari beberapa modul mandiri seperti perencanaan, penggaran, penatausahaan, akuntansi, dan pelaporan namun terintegrasi satu sama lain, sehingga apabila terjadi kendala pada satu modul akan lebih mudah untuk terdeteksi dan tidak akan mengganggu modul lainnya. Maka dari itu, dengan adanya SIPD RI yang baru ini diharapkan tata kelolah SPBE pada pemerintah daerah semakin efektif serta tujuan satu data semakin terwujud dan juga pelaporan serta pelayanan publik di Indonesia semakin baik (Arif & Firmansyah, 2024). Penelitian ini ingin melihat sejauh mana OPD di Kabupaten Muna dalam menggunakan SIPD RI berdasarkan model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.

2.1.8 Budaya Katoba

Budaya Katoba adalah salah satu tradisi adat yang berasal dari masyarakat di Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara. Katoba merupakan bagian dari warisan budaya yang kaya dengan nilai-nilai moral dan etika, yang diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya ini memiliki peran penting dalam membentuk karakter individu dan membangun tatanan sosial masyarakat Muna. Tradisi ini berfungsi sebagai sarana pendidikan karakter bagi anak-anak yang memasuki

balig, dengan tujuan membentuk pribadi yang berakhlak mulia dan ung jawab (Sulani., *et al* 2020).



Upacara adat ini di berikan nasihat falsafah suku Muna yakni *pomasigho*, *poangka-angkatau* dan *poadha-adhati*. *Pomasigho* (saling menyayangi), *Poangka-angkatau* (saling menghargai), *poadha adhati* (saling menghormati) merupakan falsafah hidup atau pandangan hidup suku Muna yang pertama kali diajarkan oleh Lakilapontosebagai raja Muna VII. Falsafah tersebut mengajarkan untuk menciptakan kehidupan masyarakat suku Muna yang damai, aman dan terhindar dari konflik sosial sesama masyarakat suku Muna maupun suku lain yang ada dalam masyarakat itu. *Pomasigho* yang berarti saling menyayangi baik itu antara saudara, kerabat, tetangga maupun dengan semua makhluk hidup ciptan tuhan. *Poadha adhati* yang berarti saling menghormati baik itu antara sesama suku maupun dengan seluruh masyarakat indonesia dan *poangka-angkatau* berarti saling menghargai yang berarti yang muda menghormati yang lebih tua, anak menghormati orangtua, kakak menghargai adik maupun sesama (Agus et al, 2023).

Dasar falsafah moral etnik Muna menurut ajaran:

1. *Sarano toba* yaitu terdiri dari sembilan sila (empat taat, empat sumpa, dan satu ikrar). Empat taat yang dimaksud yakni: taat kepada bapak, taat kepada ibu, taat kepada kakak dan taat kepada adik; empat sumpa yang dimaksudkan yakni: menyesali, menjauhkan, meniadahkan, dan memutuskan semua yang didosahkan; dan sedangkan satu ikrar yang dimaksud adalah ber Tuhan kepada Allah SWT dan ber Nabi kepada Muhamad SAW.
2. *Feilino Wuna* yakni mengajarkan tentang undang-undang perilaku yang berisi dalam bahasa Muna dopandehao wuto yang artinya mengenal diri sendiri, *dopo momoologho*, yang artinya saling menyayangi, *dopo pia-piara* artinya saling memelihara, *dopo angka-angka tau* artinya saling menghargai, *dopo poadha-adhati*, artinya saling mengadati.



3. *Filino poliwu*, yaitu prinsip berbangsa: koemo arata sumano badha artinya biar tidak ada harta asal jangan hancur badan, *koemo badha sumano liwu* artinya biar hancur badan asal jangan hancur negeri, *koemo liwu sumano sara* artinya biar hancur negri asal jangan pemerintah, *koemo sara sumanom adhati* artinya biar hancur pemerintah asal jangan hancur hukum, koemo adhati sumanom agama artinya biar hancur hukum asal jangan hancur agama. Peletak ketiga ajaran dasar falsafah moral masyarakat Muna tersebut adalah Raja Muna La Posasu.

Prosesi pelaksanaan katoba pada masyarakat Muna, adalah

1. Pembukaan: (dialog pengantar/*dofetapa* antara imam dan segenap hadirin dan anak-anak yang ditoba).
2. Syarat-syarat toba: a) *saratino toba popa; totolu nemie, seise ne kakawasa* (syarat toba yang empat; tiga kepada sesama manusia dan satu kepada tuhan), b) *popa nimotehi* (empat yang harus ditakuti), dan c) *hakun nahasi* (nasehat untuk tidak mengambil hak milik orang lain).
3. *Inti toba: istigfar, doa toba* (do`a toba) dan *sahadja* (ucapan dua kalimat shadat).
4. Penutup: *oe sumaha be oe patasumaha* (air yang sah dan air yang tidak sah untuk dipake berwuduh) dan ajaran tentang nasihat-nasihat agama serta nasihat-nasihat adat (Hadirman, 2016).

2.2 Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan proses mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai topik tertentu. penelitian terdahulu merupakan sebuah langkah penting dalam proses penelitian

ih besar karena menyediakan kerangka kerja dan pemahaman yang n sebelum peneliti melakukan melakukan penelitian yang terbaru. Terkait



dengan penelitian kali ini, merujuk pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna sistem informasi pemerintah daerah berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi serta budaya organisasi.

Research gap atau inkonsistensi pada penelitian ini dari hasil penelitian terdahulu yang terdapat perbedaan pendapat antar peneliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Okaily *et al.* (2023) dengan judul *Determinants of user satisfaction with financial information systems in the digital transformation era: insights from emergin market*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna hal ini dikarenakan, kualitas informasi memperkuat kepercayaan diri pengguna dan membantu pengguna sistem informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas rutin. Kualitas sistem juga memengaruhi kepuasan pengguna, dimana nilai dari sebuah sistem informasi dirasakan oleh pengguna sehingga hasil dari keterlibatan pengguna dengan sistem tersebut, terutama setelah tugas tertentu diselesaikan, dan juga kegunaan sebanding dengan ketersediaan, interaksi, dan kesederhanaan sistem. Begitu pula dengan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dimana meningkatnya pengetahuan pengguna dan menerima bantuan dari para professional departemen TI memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihotang (2020), Nadir *et al.* (2023), dan Ramadhani & Bandi (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kholis *et al.* (2020) pada penelitiannya yang berjudul analisis model *and* McLean pada penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah kota asil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi



tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga di ungkapkan oleh Febrianti & Fiddin (2024), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan oleh faktor kewajiban pengguna dan kompleksitas informasi, sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena layanan yang diberikan oleh konsultan tepat waktu.

Yasa & Ariyanto (2017) dengan judul penelitian analisis kesuksesan sistem informasi manajemen daerah dengan mengadopsi model DeLone & McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan sifat penerapan SIMDA merupakan sebuah tuntutan sesuai dengan Keputusan pemerintah daerah, sehingga menyebabkan faktor-faktor seperti kualitas informasi tidak akan memengaruhi kepuasan pengguna SIMDA. Begitu pula dengan kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna. Pada variabel kualitas layanan juga tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Aini *et al.* (2021) dengan judul Kepuasan memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan pelatihan terhadap kinerja individual pengguna Siskeuden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihsan & Azwar (2018) dengan judul penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem *e-filing* pajak: studi kasus kantor pelayanan pajak madya makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan

kepuasan pemakai sistem *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin alitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* semakin tinggi pula



Tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Begitu pula dengan kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakain sistem *e-filing*. Selain itu terdapat beberapa penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini, (Alfiani *et al.*, 2022) (Mangun Buana & Wirawati, 2018) (Marcallino *et al.*, 2023).

Bagus *et al.*, (2023) menjelaskan budaya “Tri Hita Karana” dan sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecanggihan teknologi informasi dan pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, sedangkan variabel pelatihan dan budaya tri hita karana mempunyai berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Nikmatuniayak *et al.* (2023) menjelaskan pengaruh budaya gotong royong terhadap penggunaan SIA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya gotong royong berpengaruh positif tidak signifikan terhadap penggunaan SIA. Hal ini menunjukkan bahwa budaya gotong royong berupa: sengkedan, sedekah bumi, sambatan, menunjukkan kerja sama kearifan lokal, dimana kepentingan umum lebih diutamakan daripada kepentingan pribadi. Hubungannya dengan sistem informasi keuangan desa, rasa tanggung jawab pemegang keuangan desa dalam mempertanggungjawabkan dana desa, dipengaruhi oleh budaya gotong royong. Budaya akan kebersamaan dan mengutamakan kepentingan umum ini menumbuhkan rasa tanggung jawab dan pemahaman akan penggunaan SIA.

