

# Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Modul Aset Tetap

Wahyu Budi Utama<sup>1\*</sup>, Eko Suwardi<sup>2</sup>

Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia<sup>1</sup>,  
Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada<sup>2</sup>  
[wahyubudiutama@kemenkeu.go.id](mailto:wahyubudiutama@kemenkeu.go.id)<sup>1</sup>, [e.suwardi@mail.ugm.ac.id](mailto:e.suwardi@mail.ugm.ac.id)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

Diajukan : 26 Nopember 2025

Disetujui : 19 Desember 2025

Dipublikasi : 1 Januari 2026

## ABSTRACT

*The Institution Level Financial System Application (SAKTI) is a nationally mandated integrated financial system developed to strengthen transparency and accountability in Indonesia's public financial management. This study aims to evaluate the success of implementing the Fixed Assets Module of SAKTI in working units Regional Office of the Directorate General of Taxes of Central Java II, using the DeLone and McLean Information System Success Model. A qualitative case study approach was employed, involving nine informants selected through purposive sampling. Data were collected via literature review, observation, and semi-structured interviews, and analyzed through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results reveal that system quality, information quality, and service quality remain constrained by issues such as data synchronization, limited training, and technical terminology comprehension. In contrast, user satisfaction and net benefits show positive outcomes, especially regarding efficiency, accessibility, and reporting accuracy. Overall, the implementation of the Fixed Assets Module can be characterized as moderately successful, in which positive outcomes are primarily driven by high user satisfaction and perceived net benefits, despite persistent constraints in system integration, service quality consistency, and user capacity development. This study extends the DeLone and McLean IS Success Model by demonstrating that, in mandatory public-sector financial systems, user satisfaction and perceived net benefits may remain high despite persistent deficiencies in system and service quality, indicating a structurally different success mechanism compared to voluntary systems.*

**Keywords:** DeLone & McLean Information System Success Model; SAKTI; Fixed Assets Module; qualitative; information systems evaluation.

## PENDAHULUAN

Kementerian Keuangan Republik Indonesia telah menetapkan kebijakan integrasi informasi keuangan nasional melalui Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021, penggunaan SAKTI secara penuh diwajibkan bagi seluruh satuan kerja pemerintah sejak tahun anggaran 2022. Kebijakan ini bertujuan membangun ekosistem pengelolaan keuangan negara berbasis akrual yang terintegrasi, transparan, akuntabel, dan *real-time*, mulai dari perencanaan hingga pertanggungjawaban anggaran.

Dalam ekosistem tersebut, Modul Aset Tetap memiliki peran strategis sebagai pengganti dan penyempurnaan aplikasi SIMAK-BMN. Modul ini mengelola Barang Milik Negara (BMN) yang bernilai material signifikan dan berpengaruh langsung terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah pusat. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Modul Aset Tetap tidak hanya

berdampak pada efisiensi administratif, tetapi juga menentukan tingkat akuntabilitas publik dan kredibilitas pengelolaan aset negara.

Namun, implementasi masih terhambat biaya, kompetensi SDM, dan jaringan yang tidak stabil (Darno, 2023), sehingga menimbulkan kesenjangan antara kebijakan dan praktik serta menurunkan kepuasan pengguna.

Meskipun penelitian mengenai SAKTI telah berkembang, sebagian besar studi masih berfokus pada evaluasi teknis dan pengujian hubungan antarvariabel secara kuantitatif, tanpa membedah pengalaman pengguna secara mendalam. Secara khusus, masih sangat terbatas penelitian yang mengkaji bagaimana pengguna secara subjektif memaknai kesuksesan sistem SAKTI dalam konteks penggunaan yang bersifat wajib (*mandatory*), terutama pada Modul Aset Tetap yang memiliki kompleksitas regulatif dan operasional tinggi. Akibatnya, pemahaman mengenai mekanisme keberhasilan sistem di bawah kondisi *mandatory use*, apakah keberhasilan tersebut benar-benar mencerminkan kualitas sistem atau sekadar kepatuhan administratif masih belum terjabarkan secara memadai.

Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya pendekatan kualitatif yang mampu menangkap persepsi, pengalaman, dan pemaknaan pengguna terhadap kualitas sistem, kepuasan, serta manfaat yang dirasakan. Pendekatan ini relevan karena dalam sistem yang bersifat *mandatory*, indikator keberhasilan tidak selalu dapat dijelaskan secara utuh melalui pengukuran kuantitatif semata, melainkan membutuhkan eksplorasi naratif untuk memahami dinamika psikologis dan organisasional pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi Modul Aset Tetap pada aplikasi SAKTI dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam konteks sektor publik yang bersifat wajib. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut: Bagaimana pengguna memaknai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dari implementasi Modul Aset Tetap SAKTI? dan Bagaimana mekanisme keberhasilan sistem tersebut terbentuk dalam konteks penggunaan yang bersifat *mandatory*?

## STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Evaluasi kesuksesan sistem informasi di sektor publik Indonesia dengan menggunakan model DeLone dan McLean yang diperbarui telah banyak dilakukan, khususnya pada berbagai aplikasi e-Government. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa model ini valid dalam menjelaskan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Di sektor privat, Purwati et al. (2021) menemukan bahwa ketiga dimensi kualitas secara konsisten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Namun, temuan serupa tidak selalu berlaku dalam konteks sektor publik.

Dalam lingkungan birokrasi publik, hasil penelitian menunjukkan pola yang lebih beragam dan tidak konsisten. Firdaus dan Adrianto (2024) menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI, sementara kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Sebaliknya, Wulansari et al. (2024) serta Çelik dan Ayaz (2022) justru mengidentifikasi kualitas layanan sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan yang berbeda juga ditunjukkan oleh Sumail et al. (2024), yang mencatat bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, meskipun kualitas sistem tetap berperan positif. Ketidakkonsistenan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem informasi di sektor publik sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi, karakteristik pengguna, serta sifat penggunaan sistem.

Lebih lanjut, sebagian besar penelitian terdahulu mengandalkan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik. Pendekatan ini efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor dominan, namun memiliki keterbatasan dalam menjelaskan bagaimana pengguna memaknai keberhasilan sistem dalam praktik sehari-hari, terutama dalam konteks penggunaan yang bersifat wajib (*mandatory use*). Dalam sistem *mandatory*, tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna tidak selalu merefleksikan kualitas sistem secara utuh,

melainkan dapat dipengaruhi oleh tuntutan kepatuhan administratif dan kebutuhan penyelesaian tugas.

Sintesis literatur ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang signifikan. Meskipun studi mengenai SAKTI dan sistem e-Government lainnya telah berkembang, masih sangat terbatas penelitian yang menggali proses pemaknaan pengguna terhadap kesuksesan sistem informasi keuangan yang bersifat *mandatory*, khususnya pada modul pengelolaan aset yang memiliki kompleksitas regulatif tinggi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan kualitatif yang mampu mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan narasi pengguna untuk memahami mekanisme keberhasilan sistem secara lebih komprehensif.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Studi	Konteks dan Metode	Temuan Kunci	Implikasi Penelitian
1	Purwati et al. (2021)	<i>Mobile banking</i> (sektor privat), kuantitatif	Kualitas sistem, informasi, dan layanan secara konsisten meningkatkan kepuasan dan manfaat bersih	Menunjukkan pola kesuksesan pada sistem sukarela, menjadi pembanding dengan konteks <i>mandatory</i> .
2	Hendri et al. (2022)	Sistem keuangan universitas, kuantitatif	Implementasi cukup baik, namun terkendala integrasi sistem dan kompetensi SDM	Menunjukkan bahwa kendala teknis dan SDM tetap muncul meski sistem berjalan.
3	Dharma et al. (2022)	Rekam medis elektronik (pemerintah), kuantitatif	Manfaat bersih tinggi meski kualitas sistem dan informasi belum optimal	Mengindikasikan bahwa persepsi manfaat dapat mendominasi indikator teknis.
4	Nasution et al. (2025)	Sistem pemerintah daerah ( <i>mandatory</i> ), kuantitatif	Persepsi kegunaan lebih berpengaruh daripada kualitas sistem	Menguatkan argumen bahwa mekanisme kesuksesan berbeda dalam sistem <i>mandatory</i> .
5	Varastika et al. (2025)	Aplikasi M-Paspor ( <i>mandatory</i> ), kuantitatif	Kualitas informasi tidak memengaruhi niat guna karena pengguna bersifat <i>captive</i>	Menunjukkan keterbatasan pendekatan kuantitatif dalam menangkap makna kepuasan.

#### Landasan Teoretis: Model DeLone dan McLean

Penelitian ini mengadopsi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (2003) karena menyediakan kerangka evaluasi yang komprehensif untuk menilai keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Model ini banyak digunakan dalam evaluasi sistem informasi sektor publik karena mampu mengaitkan aspek teknis, pengalaman pengguna, dan dampak organisasional secara terintegrasi.



Gambar

1. Model Penelitian Kesuksesan Implementasi SAKTI Modul Aset Tetap (Modifikasi DeLone dan McLean)

Sumber: Diolah oleh peneliti

Kualitas sistem merefleksikan performa teknis aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas, kecepatan respons, dan keamanan. Fleksibilitas sistem informasi merupakan faktor penting dalam kualitas sistem, karena memungkinkan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pengguna dan lingkungan operasional, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas organisasi (Reascos et al., 2025). Integrasi dalam sistem informasi mencerminkan kemampuan sistem untuk berkomunikasi, mentransmisikan, dan menggabungkan data antara berbagai sistem yang melayani area fungsional berbeda, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna (Reascos et al., 2025). Kualitas informasi menilai mutu *output* sistem berdasarkan akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami. Sementara itu, kualitas layanan mencerminkan dukungan teknis yang diberikan penyedia sistem, termasuk responsivitas, keandalan, dan empati. Ketiga dimensi kualitas ini dipandang sebagai prasyarat utama yang memengaruhi pengalaman pengguna terhadap sistem.

Kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya bermuara pada manfaat bersih, baik pada level individu maupun organisasi. Namun, hubungan antardimensi tersebut tidak selalu bersifat simetris dalam semua konteks implementasi sistem.

Dalam konteks sistem informasi yang bersifat *mandatory*, seperti SAKTI, dimensi *use* kehilangan sebagian daya jelaskannya karena penggunaan sistem tidak didorong oleh pilihan sukarela, melainkan oleh kewajiban institusional. Kondisi ini menyebabkan tingkat penggunaan menjadi indikator yang kurang sensitif dalam menilai keberhasilan sistem. Oleh karena itu, fokus analitis dalam sistem *mandatory* perlu bergeser ke kepuasan pengguna dan manfaat bersih sebagai representasi penerimaan psikologis dan nilai fungsional sistem. Dengan kata lain, kepuasan pengguna dalam sistem *mandatory* tidak semata-mata mencerminkan preferensi terhadap kualitas sistem, tetapi juga adaptasi pengguna terhadap tuntutan administratif dan kebutuhan penyelesaian tugas.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini memodifikasi penerapan Model DeLone dan McLean dengan menempatkan kepuasan pengguna dan manfaat bersih sebagai dimensi kunci dalam menilai keberhasilan implementasi SAKTI Modul Aset Tetap. Model penelitian yang digunakan menekankan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih, tanpa menjadikan dimensi *use* sebagai indikator utama keberhasilan.

## Model Penelitian

### Kualitas Sistem

Kemudahan penggunaan sering digunakan untuk menilai kualitas sistem sesuai pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (Schorr, 2023). Kualitas sistem juga mencakup enam indikator penting, yaitu kejelasan bahasa, integrasi sistem, fleksibilitas terhadap perubahan, keamanan data, kemudahan akses, dan kecepatan respons, sebagaimana dinyatakan oleh Bailey dan Pearson dalam kutipan oleh (Zeroual dan Zerouali, 2022). Gabungan indikator ini memberikan gambaran komprehensif terhadap kualitas sistem informasi.

### Kualitas Informasi

Kualitas informasi sangat menentukan kepuasan pengguna (Al-Kofahi et al., 2020). Aspek seperti kelengkapan data, tampilan yang baik, kemutakhiran informasi, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami menjadi parameter utama yang membentuk persepsi pengguna terhadap kegunaan dan keandalan sistem informasi.

#### *Kualitas Layanan*

Model SERVQUAL menyederhanakan kualitas layanan menjadi lima dimensi, yaitu responsivitas, tampilan fisik, empati, jaminan, dan keandalan (Parasuraman et al. dalam Saputra, 2020). Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan bantuan, membangun kepercayaan, serta memenuhi ekspektasi pengguna secara konsisten dan profesional (Saputra, 2020).

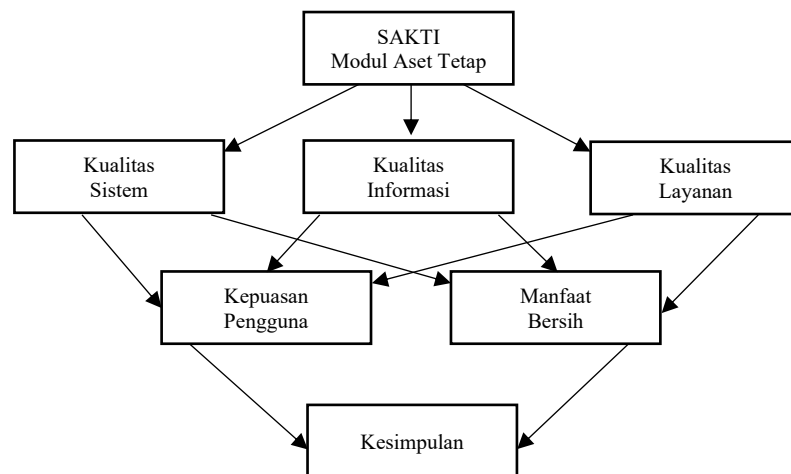
#### *Kepuasan Pengguna*

Kualitas sistem, informasi, dan layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Fitria et al., 2024; Agyemang et al., 2024). Kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh efektivitas, efisiensi, dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna (Rulinawaty et al., 2024). Parameter umum yang digunakan untuk menilai kepuasan tersebut meliputi efektivitas, kesesuaian, kepuasan keseluruhan, dan efisiensi sistem.

#### *Manfaat Bersih*

Persepsi kegunaan dan dampak individu merupakan aspek penting untuk mengukur manfaat bersih sistem (Rulinawaty et al., 2024). Dua indikator utama dalam pengukuran tersebut adalah *usefulness*, yaitu peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja, serta *individual impact* yang mencakup peningkatan kesadaran informasi dan kemampuan dalam mengidentifikasi masalah (Seddon dan Kiew, 1994; DeLone dan McLean, 2002). Model penelitian ini mengadaptasi kerangka dari DeLone dan McLean.

Kerangka model dalam penelitian ini merupakan modifikasi model kesuksesan SI DeLone dan McLean yang dapat dilihat pada Gambar 2 yang menggambarkan sebuah model penelitian.



Gambar 2. Model Penelitian  
Sumber: Diolah oleh peneliti

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif pengguna dan pemaknaan kesuksesan implementasi SAKTI Modul Aset Tetap dalam konteks organisasi sektor publik yang bersifat *mandatory*. Unit analisis adalah satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Tengah II. Pemilihan lokasi didasarkan pada kompleksitas pengelolaan aset di wilayah ini yang memiliki jumlah satuan kerja terbanyak di

lingkungan DJP, sehingga dapat merepresentasikan dinamika implementasi sistem secara komprehensif.

Pemilihan partisipan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memastikan informan memiliki kapasitas dan pengalaman langsung dalam mengoperasikan sistem. Sebanyak sembilan informan dilibatkan hingga data mencapai titik jenuh (*data saturation*), di mana tidak ditemukan lagi informasi baru.

Untuk menjamin transparansi (*transferability*) dan menjawab keterbatasan jumlah sampel, profil demografis dan peran spesifik informan disajikan secara rinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode	Peran dalam SAKTI	Usia (Th)	Pendidikan	Masa Kerja (Th)	Peran Manajerial/Teknis
OP1	Operator	34	D1	15	Pelaksana (Teknis Entry Data)
OP2	Operator	28	D1	7	Pelaksana (Teknis Entry Data)
OP3	Operator	39	S1	19	Pelaksana (Teknis Entry Data)
OP4	Operator	27	D1	7	Pelaksana (Teknis Entry Data)
VA1	Validator	40	S1	16	Pengawas (Validasi/Quality Control)
VA2	Validator	44	S2	22	Pengawas (Validasi/Quality Control)
VA3	Validator	47	S2	27	Pengawas (Validasi/Quality Control)
AP1	Approver	49	S2	28	Administrator (Persetujuan Akhir)
AP2	Approver	55	S2	27	Administrator (Persetujuan Akhir)

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti

Informan mewakili tiga jenjang otorisasi sistem (Operator, Validator, Approver) untuk mendapatkan perspektif *multivocal* mulai dari kendala teknis operasional hingga keputusan manajerial strategis.

Pengumpulan data dilakukan pada Oktober–November 2022 melalui tiga teknik utama untuk membangun *thick description* (deskripsi tebal) guna menangkap konteks emosional dan lingkungan fisik pengguna, yaitu wawancara semi-terstruktur yang dilakukan secara mendalam dengan durasi 19–102 menit per sesi (rata-rata 45 menit). Pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan dimensi DeLone dan McLean namun bersifat fleksibel untuk menggali narasi subjektif. Observasi non-sistematis, peneliti mengamati langsung interaksi pengguna dengan antarmuka sistem, mencatat kendala teknis (seperti *loading time*), ekspresi kekecewaan saat sinkronisasi gagal, dan lingkungan kerja fisik yang mempengaruhi penggunaan sistem. Studi dokumentasi dilakukan dengan melakukan penelaahan terhadap panduan teknis, tiket bantuan (*ticketing logs*), dan laporan hasil *monitoring* untuk memverifikasi keluhan atau klaim keberhasilan yang disampaikan informan.

Peneliti berada di luar hierarki operasional satuan kerja yang diteliti dan tidak memiliki kewenangan manajerial maupun fungsi evaluatif terhadap para partisipan. Posisi ini membantu meminimalkan asimetri kekuasaan serta mengurangi potensi bias sosial (*social desirability bias*) selama proses wawancara. Sepanjang pengumpulan dan analisis data, peneliti secara reflektif menjaga agar interpretasi temuan tetap berpijak pada narasi dan pengalaman partisipan, bukan pada asumsi atau preferensi peneliti.

Pengumpulan data dilakukan pada fase awal penerapan wajib (*mandatory implementation*) sistem SAKTI. Periode ini relevan secara analitis karena merekam proses adaptasi awal pengguna, tantangan operasional, serta pemaknaan awal terhadap sistem sebelum terbentuknya rutinitas kerja yang mapan. Selain itu, struktur dasar dan sifat wajib dari Modul Aset Tetap SAKTI hingga saat ini relatif tidak mengalami perubahan fundamental, sehingga temuan penelitian tetap memiliki relevansi untuk memahami dinamika implementasi sistem tersebut.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus untuk manajemen data yang sistematis dan menjaga audit trail digital. Proses analisis mengikuti tahapan pengkodean (*coding*) sebagai berikut Open Coding (Identifikasi Konsep) dilakukan dengan transkrip wawancara dibaca baris demi baris dalam NVivo. Peneliti melakukan identifikasi konsep awal dan memberikan label (*nodes*) pada segmen data yang relevan. Contoh kode awal yang muncul meliputi "jaringan lambat", "menu membingungkan", "laporan akurat", dan "respon helpdesk". Axial Coding (kategorisasi), kode-kode yang memiliki kemiripan dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih abstrak. Sebagai contoh, kode "akses via HP", "kerja dari rumah", dan "web-based" dikelompokkan ke dalam kategori Fleksibilitas Sistem. *Selective Coding* (Integrasi Teoretis), pada tahap ini, kategori-kategori dihubungkan untuk membentuk tema utama yang selaras dengan enam dimensi Model DeLone & McLean (Kualitas Sistem, Informasi, Layanan, Kepuasan, dan Manfaat Bersih) untuk menjawab rumusan masalah. Visualisasi hubungan antar-kode (Project Map) dihasilkan melalui NVivo untuk memastikan koherensi logis.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan pernyataan Operator (teknis) dengan Approver (strategis), serta membandingkan hasil wawancara dengan observasi langsung di lapangan. *Member checking* dilakukan dengan transkrip dan ringkasan temuan dikembalikan kepada informan kunci untuk divalidasi kesesuaian maknanya dan menghindari bias interpretasi peneliti. Audit trail dilakukan dengan seluruh proses penelitian, mulai dari rekaman mentah, transkrip verbatim, catatan lapangan (*field notes*), hingga *log coding* dalam basis data NVivo, didokumentasikan secara rapi agar dapat ditelusuri ulang oleh pihak lain (*dependability*).

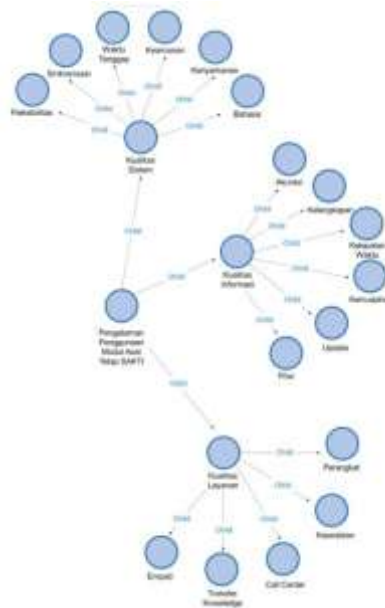
## HASIL

### Catatan Analitis tentang Frekuensi Kode

Frekuensi kemunculan kode dalam tabel hasil wawancara tidak dimaksudkan sebagai ukuran signifikansi statistik, melainkan sebagai indikator dominasi isu yang paling sering diungkapkan oleh partisipan. Semakin tinggi frekuensi suatu kategori, semakin besar perannya dalam membentuk pengalaman kolektif pengguna terhadap implementasi SAKTI Modul Aset Tetap.

### Hasil atas Tema Pengalaman Penggunaan SAKTI Modul Aset Tetap

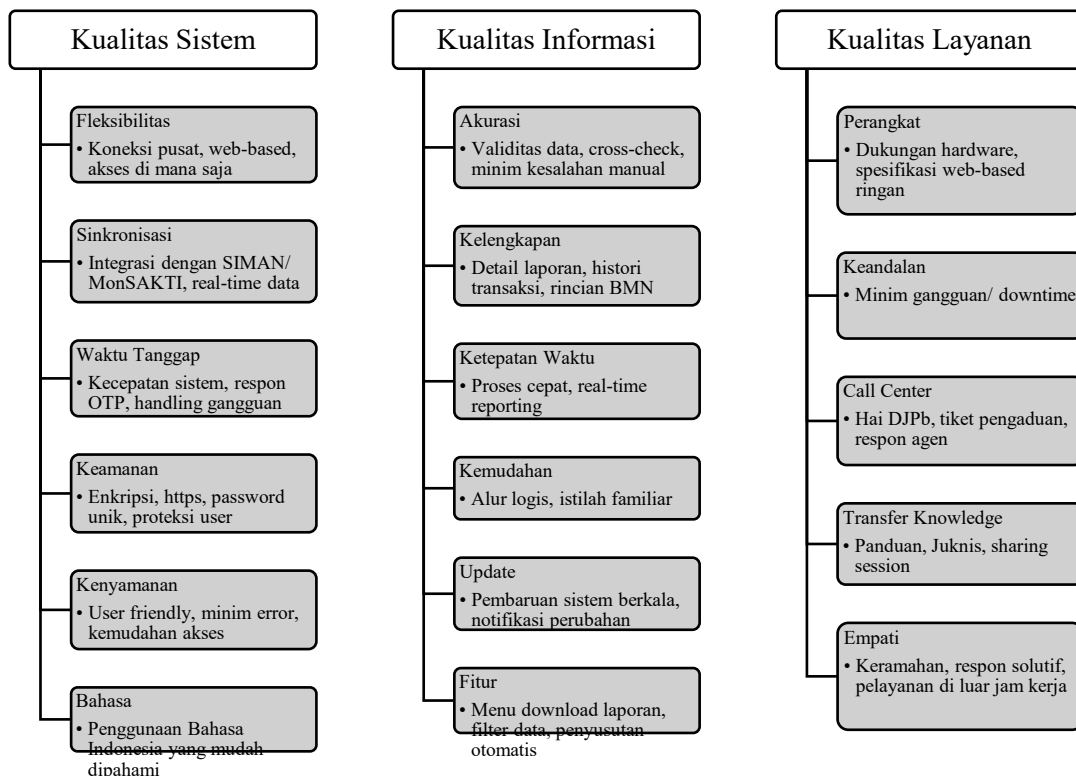
Berdasarkan proses *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* menggunakan NVivo 12 Plus, penelitian ini mengidentifikasi tiga subtema utama dalam pengalaman penggunaan SAKTI Modul Aset Tetap, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang masing-masing terdiri dari beberapa kategori. Struktur hubungan antar tema dan kategori divisualisasikan dalam Peta Tematik (Gambar 3) dan diagram hierarki coding (Gambar 4).



Gambar 3. Skema Model Subtema dan Kategori pada Pengalaman Penggunaan Modul Aset Tetap SAKTI (Tema)

Sumber: Data Primer Hasil Olah NVivo 12 Plus

Gambar 4 di bawah menggambarkan hierarki koding yang dihasilkan dari data wawancara. Bagian atas merepresentasikan tema induk (dimensi DeLone & McLean), sedangkan bagian bawah merupakan kategori spesifik (*codes*) yang muncul dari pengalaman partisipan. Sebagai contoh, pada tema "Kualitas Sistem", partisipan secara konsisten menekankan pentingnya transisi dari *desktop-base* ke *web-base* yang meningkatkan fleksibilitas kerja. Struktur ini menjadi landasan pembahasan mendalam pada sub-bab berikut.



Gambar 4. Diagram Struktur Transkrip Pengalaman Penggunaan SAKTI Modul Aset Tetap  
 Sumber: Diolah oleh peneliti

### Kualitas Sistem

Karakteristik kualitas sistem yang baik mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, kelengkapan, dan waktu respons yang cepat, yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan sistem informasi (Reascos et al., 2025).

Berikut hasil observasi mengenai kualitas sistem dari SAKTI Modul Aset Tetap dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Observasi Kualitas Sistem

Subtema	Catatan
Kualitas sistem	1. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada kualitas sistem SAKTI Modul Aset Tetap, diperoleh informasi bahwa sistem dijalankan melalui platform <i>website (online)</i> dan tidak menggunakan aplikasi secara <i>offline</i> lagi. 2. Pekerjaan dapat dilakukan di mana saja, tidak harus dikerjakan di kantor. 3. Pekerjaan juga dapat menggunakan gawai apa saja, tidak harus komputer atau laptop.

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Berikut hasil wawancara mengenai kualitas sistem dari SAKTI Modul Aset Tetap dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Wawancara Kualitas Sistem

Tema	Subtema	Kategori	Frekuensi	Contoh Kutipan Narasumber
Kualitas Sistem	Fleksibilitas	FL	6	“Untuk Modul Aset Tetap ini malah SAKTI ini yang tercanggih... langsung ter-connect ke pusat.” (AP1-KS-FL-1)

<b>Kualitas Sistem</b>	Sinkronisasi	SK	11	“Ini sudah benar-benar terintegrasi dengan baik, sesuai dengan reformasi” (AP1-KS-SK-1)
<b>Kualitas Sistem</b>	Waktu Tanggap	WT	6	“Jika kendala itu lebih ke gangguan jaringan kita” (OP1-KS-WT-1)
<b>Kualitas Sistem</b>	Keamanan	AM	5	“Sudah dienkripsi, jadi lebih aman” (OP1-KS-AM-1)
<b>Kualitas Sistem</b>	Kenyamanan	NY	8	“User-friendly, bisa digunakan dimana saja” (OP3-KS-NY-7)

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas sistem SAKTI Modul Aset Tetap dipersepsikan pengguna melalui lima kategori utama, yaitu fleksibilitas, sinkronisasi, waktu tanggap, keamanan, dan kenyamanan.

Dari kelima kategori tersebut, sinkronisasi merupakan isu yang paling dominan dengan frekuensi kemunculan tertinggi (11), diikuti oleh kenyamanan (8) dan fleksibilitas (6). Partisipan menyatakan bahwa sistem berbasis web memungkinkan pekerjaan dilakukan tanpa ketergantungan pada lokasi dan perangkat tertentu, sehingga meningkatkan fleksibilitas kerja. Kenyamanan penggunaan juga dirasakan positif, terutama oleh pengguna yang telah berpengalaman.

Namun demikian, sejumlah partisipan mengungkapkan adanya permasalahan sinkronisasi data antara SAKTI dan aplikasi lain yang terkait dengan pengelolaan aset. Ketidakesuaian data tersebut menjadi sumber utama keluhan pengguna karena memengaruhi konsistensi informasi yang dihasilkan.

Kategori waktu tanggap (6) menunjukkan bahwa kinerja sistem dinilai cukup responsif, meskipun gangguan jaringan eksternal masih memengaruhi kelancaran penggunaan. Dari sisi keamanan (5), pengguna menilai sistem telah memiliki mekanisme perlindungan data yang memadai.

### Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang tersedia dari suatu sistem informasi harus mencakup dimensi seperti kelengkapan, akurasi, ketepatan waktu, konsistensi, dan relevansi untuk memastikan efektivitas dalam pengambilan keputusan (Grigaliūnas et al., 2024).

Berikut hasil observasi mengenai kualitas informasi dari SAKTI Modul Aset Tetap dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Observasi Kualitas Informasi

Subtema	Catatan
Kualitas informasi	1.Observasi yang dilakukan pada kualitas informasi SAKTI Modul Aset Tetap, diperoleh informasi bahwa data sudah terintegrasi dengan modul lain dan sistem sudah berbasis secara <i>online</i> serta terkomputerisasi. 2. Data dan informasi bersifat <i>real time</i> dan dapat mudah diakses. <i>Output</i> berupa laporan yang dihasilkan oleh sistem sudah lengkap.

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berikut hasil wawancara kualitas informasi dari SAKTI Modul Aset Tetap dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Wawancara Kualitas Informasi

Tema	Subtema	Kategori	Frekuensi	Contoh Kutipan Narasumber
<b>Kualitas Informasi</b>	Akurasi	AK	10	“Data yang dihasilkan cukup akurat dan valid” (OP3-KI-AK-5)
<b>Kualitas Informasi</b>	Kelengkapan	LK	6	“Informasi cukup lengkap, bisa digunakan untuk monitoring” (OP3-LI-LK-5)
<b>Kualitas Informasi</b>	Ketepatan Waktu	TW	3	“Laporan selalu tepat waktu, tidak pernah ada keterlambatan” (OP3-KI-TW-2)

<b>Kualitas Informasi</b>	Kemudahan Dipahami	MP	5	“Berdasarkan pengalaman, sistem cukup mudah dipahami, meski ada beberapa istilah baru” (OP1-KI-MP-1)
<b>Kualitas Informasi</b>	Update	UP	4	“Update secara berkala, ada notifikasi perubahan” (OP3-KI-UP-3)

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Kualitas informasi dalam SAKTI Modul Aset Tetap dipersepsikan melalui lima kategori, yaitu akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, kemudahan dipahami, dan kemutakhiran.

Kategori akurasi merupakan isu yang paling sering muncul (10), diikuti oleh kelengkapan (6) dan kemudahan dipahami (5). Partisipan menyatakan bahwa data dan laporan yang dihasilkan sistem umumnya akurat, dapat diandalkan, dan mendukung kebutuhan pelaporan aset. Informasi juga dinilai relatif lengkap dan tersedia *real time*.

Meskipun demikian, beberapa partisipan mengungkapkan adanya kesulitan dalam memahami istilah teknis tertentu, khususnya bagi pengguna baru. Selain itu, ketidaksesuaian data akibat proses sinkronisasi antarmodul masih ditemukan oleh sebagian pengguna, yang berdampak pada persepsi terhadap kualitas informasi secara keseluruhan.

### Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang baik ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu dukungan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang secara signifikan memengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan (Setiono dan Hidayat, 2022).

Berikut hasil observasi mengenai kualitas layanan dari SAKTI Modul Aset Tetap dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Observasi Kualitas Layanan

Indikator	Catatan
Kualitas layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi yang dilakukan pada kualitas layanan SAKTI Modul Aset Tetap, diperoleh informasi bahwa layanan <i>Contact Center</i> HAI-DJPb dapat diakses melalui pengajuan tiket bantuan, <i>chat</i> interaktif, dan melalui sambungan telepon.</li> <li>2. Informasi panduan penggunaan sistem atau tutorial yang disajikan melalui tulisan dan video.</li> <li>3. Operator masih lebih senang mengandalkan bertanya dengan pegawai lain.</li> <li>4. Operator pernah mengikuti sosialisasi tentang SAKTI, namun semua operator tidak mendapatkan pelatihan khusus sebagai operator.</li> </ol>

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berikut hasil wawancara kualitas Layanan dari SAKTI Modul Aset Tetap dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Wawancara Kualitas Layanan

Tema	Subtema	Kategori	Frekuensi	Contoh Kutipan Narasumber
<b>Kualitas Layanan</b>	Perangkat	PR	5	“Fasilitas hardware yang disediakan cukup memadai, bisa digunakan dengan lancar” (OP4-KL-PR-5) “Perangkat fisik sangat membantu, sesuai kebutuhan” (OP3-KL-PR-3)
<b>Kualitas Layanan</b>	Keandalan	AD	2	“Sistem aplikasi sudah lancar, tidak ada gangguan” (OP1-KL-AD-1)
<b>Kualitas Layanan</b>	Call Center	CC	5	“Tanggapan cepat, via email atau telepon” (OP1-KL-CC-5)
<b>Kualitas Layanan</b>	Transfer Knowledge	TK	7	“Pelatihan di Zoom Meeting sangat membantu” (OP3-KL-TK-4)

<b>Kualitas Layanan</b>	Empati	MP	12	“Layanan sangat ramah dan responsif, membantu menyelesaikan masalah” (OP1-KL-MP-1)
-------------------------	--------	----	----	---

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

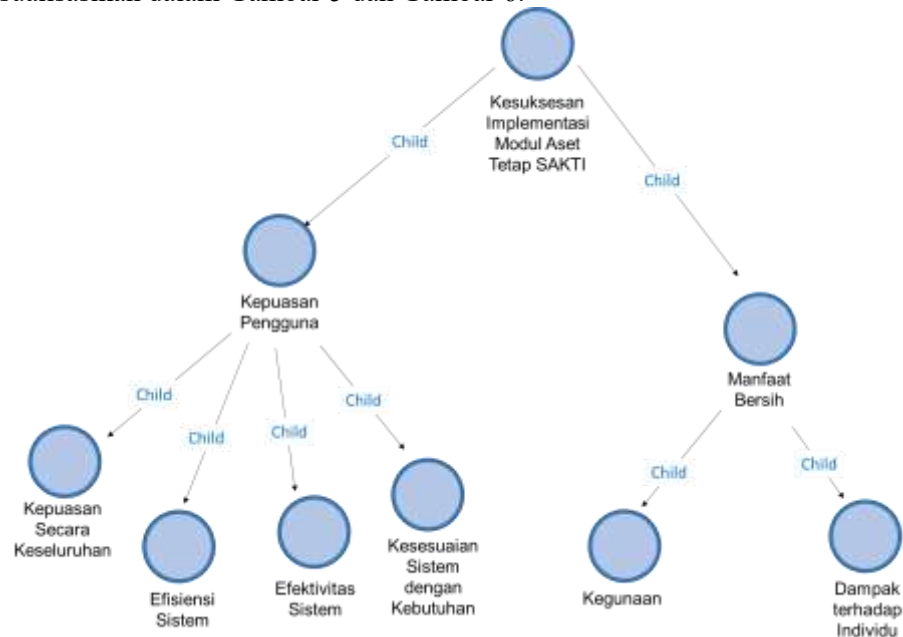
Kualitas layanan SAKTI Modul Aset Tetap dipersepsikan melalui lima kategori, yaitu perangkat pendukung, keandalan, *call center*, transfer pengetahuan, dan empati.

Kategori empati memiliki frekuensi tertinggi (12), diikuti oleh transfer pengetahuan (7) dan *call center* (5). Pengguna menilai bahwa petugas layanan bantuan umumnya responsif dan bersikap ramah dalam menangani permasalahan teknis. Akses ke layanan bantuan melalui berbagai kanal dinilai memudahkan pengguna dalam menyampaikan kendala.

Namun demikian, sebagian besar partisipan menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan masih bersifat umum dan belum dilaksanakan secara rutin. Kondisi ini menyebabkan pengguna lebih sering mengandalkan bantuan rekan kerja dibandingkan panduan resmi atau pelatihan terstruktur.

### Hasil atas Tema Pemaknaan Kesuksesan Implementasi Modul Aset Tetap SAKTI

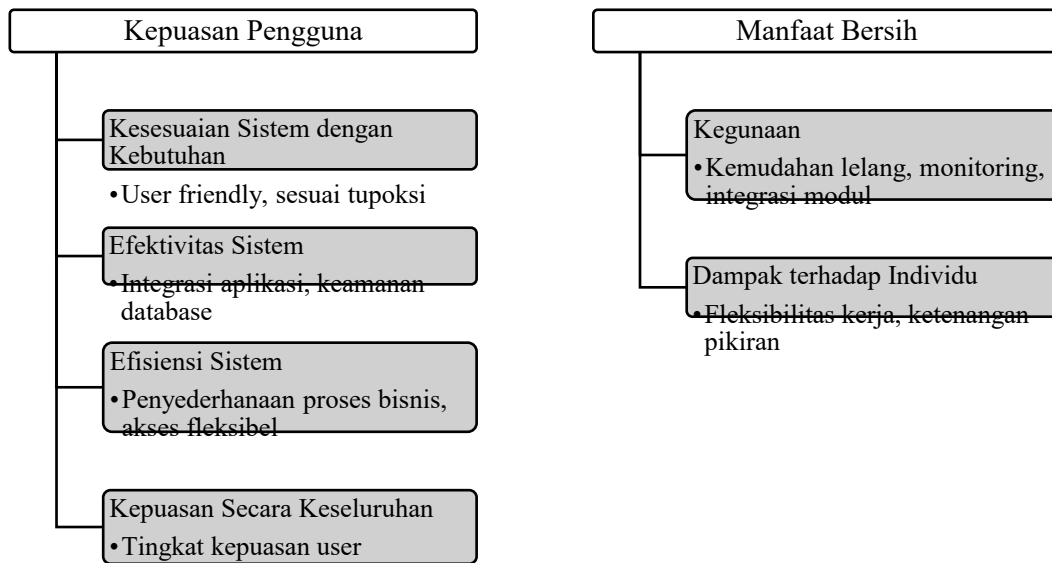
Tema pemaknaan kesuksesan implementasi Modul Aset Tetap SAKTI terdiri dari dua subtema utama, yaitu kepuasan pengguna dan manfaat bersih, dengan total enam kategori. Struktur tema dan kategori divisualisasikan dalam Gambar 5 dan Gambar 6.



Gambar 5. Skema Model Subtema dan Kategori pada Kesuksesan Implementasi Modul Aset Tetap SAKTI (Tema)

Sumber: Data Primer Hasil Olah NVivo 12 Plus

Gambar 6 di bawah menggambarkan hierarki koding yang dihasilkan dari data wawancara. Bagian atas merepresentasikan tema induk (dimensi DeLone & McLean), sedangkan bagian bawah merupakan kategori spesifik (*codes*) yang muncul dari pengalaman partisipan. Struktur ini menjadi landasan pembahasan mendalam pada sub-bab berikut.



Gambar 6. Diagram Struktur Transkrip Kesuksesan Implementasi SAKTI Modul Aset Tetap  
 Sumber: Diolah oleh peneliti

### Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dipersepsikan melalui empat kategori utama, yaitu kesesuaian sistem dengan kebutuhan, efektivitas sistem, efisiensi sistem, dan kepuasan secara keseluruhan.

Partisipan menyatakan bahwa sistem dinilai sesuai dengan kebutuhan pengelolaan aset dan mampu mendukung kelancaran tugas administrasi. Efektivitas dan efisiensi sistem dirasakan melalui penyederhanaan proses kerja, pengurangan waktu penyelesaian tugas, serta kemudahan dalam penyusunan laporan. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna terhadap Modul Aset Tetap SAKTI tergolong tinggi, meskipun masih disertai dengan beberapa hambatan teknis dan keterbatasan pelatihan.

### Manfaat Bersih

Manfaat bersih dari implementasi Modul Aset Tetap SAKTI dipersepsikan melalui dua kategori, yaitu kegunaan dan dampak terhadap individu.

Pengguna menyatakan bahwa sistem memberikan manfaat nyata dalam bentuk peningkatan efisiensi kerja, kemudahan akses data, dan penyederhanaan proses pelaporan aset. Modul Aset Tetap dinilai mempermudah koordinasi antar peran (operator, validator, dan approver) serta mengurangi beban kerja administratif dibandingkan sistem sebelumnya. Namun demikian, sebagian manfaat tersebut masih dipengaruhi oleh kendala sinkronisasi data dan variasi kemampuan pengguna dalam memanfaatkan fitur sistem secara optimal.

## PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa transisi dari basis *desktop* ke *web-based* secara signifikan meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan pengguna, mendukung temuan Reascos et al. (2025) mengenai pentingnya adaptabilitas sistem. Namun, terdapat temuan kontras yang kritical: meskipun kualitas sistem dinilai baik secara internal SAKTI, terjadi kegagalan pada aspek interoperabilitas eksternal, khususnya sinkronisasi dengan aplikasi SIMAN. Hal ini menantang argumen Firdaus dan Adrianto (2024) yang menganggap kualitas sistem SAKTI sudah optimal. Dalam konteks global, fenomena ini mencerminkan tantangan klasik *e-government* di mana digitalisasi antarmuka (*front-end*) sering kali lebih cepat dibandingkan integrasi basis data (*back-end*), menciptakan apa yang disebut sebagai silo digital. Ketidaksesuaian data yang ditemukan, yang

bahkan menjadi temuan BPK, mengindikasikan bahwa sukses secara teknis (aplikasi lancar) belum tentu sukses secara fungsional (data tersinkronisasi).

Pengguna menilai kualitas informasi SAKTI akurat dan *real-time*, yang sejalan dengan prinsip *information currency* dalam studi (Hägele et al., 2025). Namun, penelitian ini menemukan *counter-evidence* signifikan terkait kemudahan dipahami. Pengguna baru mengalami kesulitan dengan terminologi teknis yang ada. Hal ini menunjukkan adanya *semantic gap* (kesenjangan makna) antara pengembang sistem di pusat dengan operator di lapangan. Berbeda dengan temuan (Alqurni, 2023) yang menyatakan antarmuka pengguna menentukan kejelasan informasi, studi ini berargumen bahwa dalam sistem keuangan negara yang regulasinya ketat, kompleksitas bahasa bukan sekadar masalah desain antarmuka, melainkan refleksi dari kompleksitas regulasi akuntansi pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu, akurasi data yang tinggi menjadi kurang bermakna jika interpretasi pengguna terhadap data tersebut terhambat oleh hambatan bahasa.

Temuan yang menarik dan berlawanan dengan intuisi (*counter-intuitive*) muncul pada aspek keamanan. Secara teknis, sistem SAKTI dinilai aman dengan enkripsi yang memadai. Namun, observasi lapangan mengungkap praktik berbagi *password* dan penyimpanan kredensial yang tidak aman di folder bersama. Temuan ini memberikan kritik terhadap Mubeen et al. (2022) yang menekankan solusi teknologi. Penelitian ini membuktikan bahwa protokol keamanan teknis yang ketat (seperti pembatasan satu akun satu perangkat) justru dapat memicu perilaku tidak aman (*security workaround*) jika tidak diimbangi dengan fleksibilitas operasional. Keamanan sistem dalam konteks SAKTI terbukti rentan bukan karena kegagalan *firewall*, melainkan karena kegagalan aspek manusia (*human factor*).

Meskipun pengguna merasa puas dengan responsivitas *helpdesk* (HAI-DJPb), terdapat kelemahan fundamental dalam metode transfer pengetahuan. Temuan menunjukkan tidak adanya pelatihan rutin yang terstruktur, sehingga pengguna lebih mengandalkan bertanya kepada rekan kerja. Dalam perspektif manajemen pengetahuan, hal ini berisiko karena organisasi menjadi bergantung pada *tacit knowledge* (pengetahuan informal) yang tidak terdokumentasi, bukan *explicit knowledge* (panduan resmi). Hal ini mengontradiksi asumsi bahwa penyediaan *call center* sudah cukup untuk memenuhi dimensi kualitas layanan. Tanpa pelatihan proaktif, *service quality* hanya bersifat reaktif (pemadam kebakaran) dan tidak memberdayakan pengguna untuk memecahkan masalah secara mandiri (*self-efficacy*). Risiko ketergantungan pada kapasitas individu ini sejalan dengan temuan Hendri et al. (2022) yang mengidentifikasi bahwa hambatan implementasi sistem keuangan sering kali bukan pada teknologi semata, melainkan pada faktor sumber daya manusia, yaitu yang tidak optimal dalam menjalankan tugas akibat kurangnya pengembangan mentalitas dan integritas kerja. Tanpa intervensi pelatihan yang terstruktur, celah kompetensi ini akan terus menghambat optimalisasi sistem.

Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dalam penelitian ini perlu dimaknai secara kritis. Dalam konteks sistem *mandatory* (wajib) seperti SAKTI, pengguna adalah *captive users* yang tidak memiliki alternatif lain. Fenomena ketergantungan mutlak ini diperkuat oleh temuan empiris Varastika et al. (2025) pada pengguna aplikasi M-Paspor di Indonesia. Studi tersebut menemukan bahwa meskipun pengguna memiliki persepsi risiko siber yang tinggi, hal tersebut tidak menyurutkan niat penggunaan karena tidak adanya alternatif layanan lain yang tersedia. Hal ini menegaskan bahwa dalam ekosistem layanan pemerintah yang bersifat monopoli atau *mandatory*, persistensi penggunaan sistem lebih didorong oleh kebutuhan administratif (*necessity*) daripada preferensi kualitas semata. Berbeda dengan sektor swasta di mana kepuasan mendorong loyalitas Wang et al. (2023), kepuasan dalam studi ini mungkin lebih merefleksikan kelegaan (*relief*) bahwa SAKTI lebih baik dibandingkan sistem pendahulunya (SIMAK BMN) yang berbasis desktop dan manual, bukan karena SAKTI telah mencapai standar kualitas sistem informasi yang ideal. Temuan kualitatif ini sejalan dengan bukti empiris dari Nasution et al. (2025) yang meneliti sistem *e-government*, di mana ditemukan bahwa dalam budaya birokrasi Indonesia, aspek kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) secara statistik mendominasi kualitas sistem dalam membentuk kepuasan pengguna. Pengguna di sektor publik cenderung memprioritaskan penyelesaian tugas (orientasi hasil) dibandingkan kesempurnaan teknis sistem. Oleh karena itu, manfaat bersih yang dirasakan lebih bersifat komparatif historis daripada absolut. Hubungan linear antara kepuasan dan dampak kinerja

ini sejalan dengan hasil analisis Rahmatullah et al. (2025) yang mencatat bahwa kepuasan pengguna merupakan prediktor terkuat bagi manfaat bersih (*net benefits*). Artinya, persepsi keberhasilan sistem di mata pengguna birokrasi sangat bergantung pada sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan *sense of efficacy* dalam penyelesaian tugas harian mereka.

Konsistensi temuan lintas peran pengguna memperkuat argumen bahwa mekanisme keberhasilan sistem yang diidentifikasi dalam penelitian ini tidak bersifat parsial atau bias terhadap kelompok tertentu. Keselarasan persepsi antara operator, validator, dan approver menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan manfaat bersih dalam sistem *mandatory* lebih merefleksikan kebutuhan fungsional organisasi secara kolektif daripada preferensi individual, sehingga mendukung stabilitas temuan penelitian. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme kesuksesan dalam Model DeLone dan McLean bersifat kontekstual, di mana pada sistem informasi keuangan publik yang bersifat *mandatory*, kepuasan pengguna dan manfaat bersih lebih merefleksikan adaptasi struktural dan pembelajaran organisasi daripada evaluasi kualitas sistem aplikasi *non-mandatory*.

### **Implikasi Teoritis**

Temuan penelitian ini memberikan implikasi teoretis penting bagi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dengan menunjukkan bahwa mekanisme kesuksesan sistem bersifat kontekstual dan tidak universal. Dalam konteks sistem informasi keuangan publik yang bersifat *mandatory*, hubungan linear antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna sebagaimana diasumsikan dalam model klasik tidak sepenuhnya berlaku. Kepuasan pengguna dan manfaat bersih dapat tetap tinggi meskipun kualitas sistem dan layanan belum optimal, karena dipengaruhi oleh adaptasi struktural, pembelajaran organisasi, dan kebutuhan penyelesaian tugas administratif. Dengan demikian, penelitian ini tidak menolak model DeLone dan McLean, tetapi memperluas dan mengoreksinya secara kontekstual dengan menegaskan bahwa pada sistem *mandatory*, kepuasan pengguna lebih merefleksikan penerimaan fungsional dan adaptasi organisasi daripada evaluasi kualitas sistem yang bersifat sukarela.

### **Implikasi Kebijakan**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan sistem informasi keuangan pemerintah yang bersifat *mandatory* seperti SAKTI perlu melampaui fokus stabilitas teknis modul utama dan menempatkan interoperabilitas lintas sistem sebagai prioritas utama, khususnya antara SAKTI, SIMAN, dan sistem pendukung lainnya. Selain itu, kesenjangan pemahaman terminologi, praktik keamanan yang tidak ideal, serta keterbatasan pelatihan menegaskan perlunya kebijakan yang mengintegrasikan pengembangan kapasitas pengguna ke dalam tata kelola sistem melalui pelatihan berbasis peran dan panduan kerja yang lebih kontekstual. Dalam konteks kepuasan pengguna yang bersifat adaptif akibat penggunaan wajib, kebijakan evaluasi sistem informasi pemerintah sebaiknya tidak hanya menekankan kepatuhan administratif, tetapi berorientasi pada manfaat fungsional yang dirasakan pengguna, seperti efisiensi kerja dan kemudahan penyelesaian tugas, agar mendorong perbaikan sistem yang berkelanjutan dan berdampak nyata pada kinerja organisasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang menggunakan model DeLone dan McLean, implementasi SAKTI Modul Aset Tetap pada satuan kerja di lingkungan Kanwil DJP Jawa Tengah II dapat dinilai cukup berhasil. Kualitas sistem menunjukkan performa yang baik, khususnya dari aspek fleksibilitas, kecepatan tanggap, serta kenyamanan akses. Demikian pula, kualitas informasi dinilai memadai, terutama dalam hal akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, seperti kurang optimalnya sinkronisasi data antar modul, penggunaan istilah teknis yang belum familiar bagi pengguna baru, serta minimnya pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi operator.

Dari sisi kepuasan pengguna, sistem ini telah mampu mendukung kelancaran tugas administrasi dan meningkatkan efisiensi pengelolaan aset. Manfaat bersih dari implementasi sistem tercermin dari

kemudahan dalam mengakses laporan dan percepatan proses kerja. Meski demikian, perbaikan tetap diperlukan pada aspek layanan dukungan teknis dan penguatan keamanan sistem agar manfaat yang dirasakan dapat lebih berkelanjutan.

Kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang membentuk keberhasilan implementasi sistem informasi keuangan pemerintah yang bersifat *mandatory*, khususnya pada pengelolaan Barang Milik Negara. Temuan ini memperkaya penerapan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean di sektor publik dengan menekankan pentingnya konteks penggunaan yang bersifat wajib dalam menafsirkan indikator kepuasan dan manfaat bersih.

Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan perlunya sinergi yang lebih erat antara pengembang sistem dan instansi pengguna, terutama dalam penyesuaian fitur sistem dengan kebutuhan operasional lapangan, peningkatan sosialisasi terminologi teknis, serta penyelenggaraan pelatihan yang lebih rutin dan terstruktur. Dengan langkah-langkah tersebut, SAKTI Modul Aset Tetap diharapkan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga berperan strategis dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi keuangan publik yang bersifat *mandatory* pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh ketangguhan teknis sistem, tetapi juga oleh proses pembelajaran organisasi dan kemampuan adaptasi manusia di dalamnya.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas konteks institusional dan menggunakan pendekatan longitudinal atau *mixed-method* untuk menelaah bagaimana pembelajaran organisasi dan adaptasi pengguna membentuk keberlanjutan keberhasilan sistem informasi keuangan publik yang bersifat *mandatory*.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak atas dukungan dan pemberian izin tugas belajar, serta kepada Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) atas beasiswa yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

#### REFERENSI

- Agyemang, E., Adu-Gyamfi, A. B., Achampong, E. K., & Esia-Donkoh, K. (2024). Assessing the interdependency among effectiveness, satisfaction and efficient use of the Lightwave Health Information Management System (LHIMS) by health professionals in Ghana. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11883-3>
- Al-Kofahi, M. K., Hassan, H., & Mohamad, R. (2020). Information systems success model: A review of literature. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 104–128. <https://doi.org/DOI: 10.1504/IJBIS.2021.10043520>
- Alqurni, J. S. (2023). Evaluating the User Interface and Usability Approaches for E-Learning Systems. *International Journal of Information Technology and Web Engineering*, 18(1). <https://doi.org/10.4018/IJITWE.333638>
- Analisis Kendala Implementasi SAKTI Full Module Pada Satker Lingkup KPPN Meulaboh, KPPN Meulaboh (2023). <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/meulaboh/id/data-publikasi/artikel/2863-analisis-kendala-implementasi-sakti-full-module-pada-satker-lingkup-kppn-meulaboh.html>
- Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system. *Education and Information Technologies*, 27(4), 4709–4727. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002). Information systems success revisited. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2002-Janua(c), 2966–2976. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2002.994345>
- Dharma, I. G. N. A., Sukadarmika, G., & Pramaita, N. (2022). Application of DeLone and McLean Methods to Determine Supporting Factors for the Successful Implementation of Electronic Medical Records at Bali Mandara Eye Hospital. *Journal of Applied Science, Engineering, Technology, and Education*, 4(2), 146–156. <https://doi.org/10.35877/454RI.asci1287>

- Firdaus, M. H. A., & Adrianto, Z. (2024). Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sakti di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 7(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.8734/musyitari.v7i10.5263>
- Fitria, F., Yahya, M., Ali, M. I., Purnamawati, P., & Mappalotteng, A. M. (2024). The Impact of System Quality and User Satisfaction: The Mediating Role of Ease of Use and Usefulness in E-Learning Systems. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 6(2), 119–131. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v6i2.134>
- Grigaliūnas, Š., Schmidt, M., Brūzgienė, R., Smyrli, P., Andreou, S., & Lopata, A. (2024). Holistic Information Security Management and Compliance Framework. *Electronics (Switzerland)*, 13(19), 1–31. <https://doi.org/10.3390/electronics13193955>
- Hägele, L., Klier, M., Moestue, L., & Obermeier, A. (2025). Aspect-based currency of customer reviews: A novel probability-based metric to pave the way for data quality-aware decision-making. *Electronic Markets*, 35(1). <https://doi.org/10.1007/s12525-025-00760-4>
- Hendri, N., Irawan, A., Sa'diah, K., Jodi, I. W. G. A. S., Hidayat, A., Nasution, S. W. P., & Mujjani, S. (2022). Evaluation of Financial Management Information System Using Modification of the Delone & Mclean Model During the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Professional Business Review*, 7(5), 1–20. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i5.e732>
- Mubeen, S., Tom Kodamullil, A. T., Hofmann-Apitius, M., & Domingo-Fernández, D. (2022). On the influence of several factors on pathway enrichment analysis. In *Briefings in Bioinformatics* (Vol. 23, Issue 3). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/bib/bbac143>
- Nasution, A. P., & Muda, I. (2025). *Delone McLean Model Application for RGIS User Satisfaction Assessment in Regional Government*. 12, 739–746.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management Information System in Evaluation of Bca Mobile Banking Using Delone and Mclean Model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 2(2), 70–77. <https://doi.org/10.37385/jaets.v2i2.217>
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., & Alharmali, T. M. (2025). *A study of user satisfaction and net benefits in indonesia through the DeLone and McLean Model for E-Government success*.
- Reascos, I., Garrido, F., Pineda, C., & Cachipiendo, J. (2025). *Evaluation of the Integrated University Information System at Universidad Técnica del Norte Using the DeLone and McLean Success Model Evaluación del Sistema Informático Integrado Universitario de la Universidad Técnica del Norte utilizando el Modelo de Éx*. <https://doi.org/10.56294/dm2025187>
- Rulinawaty, Samboteng, L., Purwanto, A. J., Kuncoro, S., Jasrial, Tahlili, M. H., Efendi, Y., & Karyana, A. (2024). Investigating the influence of the updated DeLone and McLean information system (IS) success model on the effectiveness of learning management system (LMS) implementation. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2365611>
- Saputra, F. E. (2020). Rekonseptualisasi Konstruksi Kualitas Layanan Spesifik Pada Konteks Perguruan Tinggi. *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1), 49–64. <https://doi.org/10.33369/insight.15.1.49-64>
- Schorr, A. (2023). The Technology Acceptance Model (TAM) and its Importance for Digitalization Research: A Review. *International Symposium on Teknikpsychologie (TecPsy) 2023*, 55–65. <https://doi.org/10.2478/9788366675896-005>
- Seddon, P., & Kiew, M. Y. (1994). A PARTIAL TEST AND DEVELOPMENT OF THE DeLONE AND McLEAN MODEL OF IS SUCCESS. *Proceedings of the 15th International Conference on Information Systems, ICIS 1994*, 4(1), 99–110. <https://doi.org/10.3127/ajis.v4i1.379>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 06(09), 330–341. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>
- Sumail La Ode, Ridjal, S., & Deni. (2024). Memahami Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna SAKTI Terhadap Kualitas Laporan Keuangan: Perspektif Model Delone dan McLean. *Jambura Economic Education Journal*, 6(2), 288–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jeej.v6i2.24846>
- Varastika, D., Wijaya, M. E., Aurelie, M. S. C., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2025). Mobile passport success in indonesia based on the DeLone–McLean information systems success model. *Telematics and Informatics Reports*, 20(September), 100251. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100251>
- Wang, C. K., Masukujjaman, M., Alam, S. S., Ahmad, I., Lin, C. Y., & Ho, Y. H. (2023). The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an

---

Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies*, 11(1).  
<https://doi.org/10.3390/ijfs11010033>

Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. (2024). Analisis Kesuksesan Layanan Digital Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone & McLean untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), 153–161.  
<https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161>

Zeroual, L., & Zerouali Ouariti, O. (2022). *Factors Influencing User's Satisfaction with Information Systems. Bml 2021*, 552–557. <https://doi.org/10.5220/0010743500003101>