(JUSS) Jurnal Sains dan Sistem Informasi ISSN 2614-8277
Vol. 4 No. 2, Desember 2021

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN MODEL HOT-FIT TERHADAP SIMPeL DI UNIVERSITAS JAMBI

Rizki Ridha Utami, Dedy Setiawan, S.Kom., M.IT.dan Ir. Indra Weni, M.Kom
[1] Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi
email: rizkidhami@gmail.com

Abstrak

he Direct Procurement Management Information System, which is abbreviated as SIMPeL, is an application built by the Ministry of Finance LPSE that is used for the direct procurement process. SIMPeL development is motivated by the difficulty in monitoring and reporting the implementation of direct procurement if it is carried out manually. This study aims to determine the results of evaluating the level of satisfaction with the implementation of the Direct Procurement Management Information System (SIMPeL) in terms of the Human-Organization Technology (HOT) Fit Model at Jambi University. SIMPeL does not escape the measurement of user satisfaction. One of the universities that adopted SIMPeL is Jambi University. This evaluation method clarifies all the components contained in the information system itself. The results of the evaluation in this study were compiled based on the HOT FIT evaluation framework, starting from Human, Organization and Technology. Based on the results of interviews with seven informants, it was found that user satisfaction using SIMPeL has a positive effect on system quality on system use, system quality on user satisfaction, information quality on system users, information quality on user satisfaction, service quality on system use, service quality on user satisfaction. users, user satisfaction with the use of the system, system users with net benefits, user satisfaction with net benefits and organizational structure on net benefits in HOT-FIT but in the quality of the system there are few problems related to maintenance that occurs in SIMPeL.

Keywords: *E-Procurement Sistem Informasi, SIMPeL, Model Human-Organization Technology (HOT) Fit*

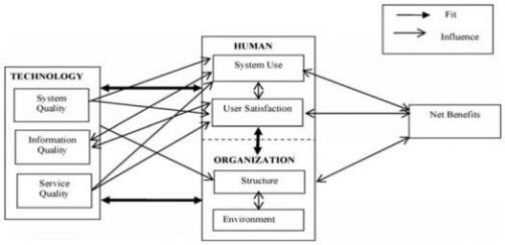
1. PENDAHULUAN

Salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan transparansi publik adalah dengan Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Adapun salah satu bentuk pelayanan publik berbasis e-government adalah Elektronik Procurement (e-Procurement) yang mengkhususkan perdagangan pada pengadaan barang/jasa. E-Procurement yakni proses pengadaan barang atau jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis situs atau internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi dan informasi yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2010). Sebagai upaya mewujudkan hal tersebut, Pusat Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Pusat LPSE) pertama kali mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) pada tahun 2013 dan dilanjutkan dengan piloting implementasi di internal Kementerian Keuangan pada tahun 2014.

Pembangunan SIMPeL dilatarbelakangi oleh adanya kesulitan dalam melakukan pemantauan dan reporting pelaksanaan pengadaan langsung apabila dilaksanakan secara manual. Aplikasi SIMPeL mengelola basis data hasil proses pengadaan langsung yang datanya dapat digunakan untuk menyusun analisis belanja (spending analysis), analisis standar biaya, dan laporan yang terkait dengan proses pengadaan langsung. Berdasarkan hal di atas, secara keseluruhan pembangunan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelaksanaan pengadaan langsung. Kepuasan pengguna/pelanggan menjadi indikator penting dalam sukses atau tidaknya sebuah pelayanan publik dalam memberikan pelayanan prima pada penggunanya. Sejak Kemenristek kembali bergabung dengan Kemendikbud, SIMPeL mulai digunakan oleh perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi yang mengadopsi SIMPeL adalah Universitas

Jambi. Universitas Jambi menggunakan SIMPeL dalam membantu proses pengadaan barang dan jasa. Penggunaan SIMPeL di Universitas Jambi diharapkan dapat memenuhi tujuan dari e-procurement serta menghasilkan output yang nyata dan transparan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi agar tingkat kepuasan pengguna dapat terukur eehingga sumber daya manusia yang terlibat dalam SIMPeL dapat bekerja secara maksimal.

Banyak model ataupun pendekatan untuk mengukur tingkat kepuasan sistem informasi telah dikembangkan oleh peneliti seperti model Human Organization Technology (HOT) FIT, Technology Acceptance Model (TAM), dan DeLone &McLane IS Success Model. Model evaluasi yang digunakan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan dalam penelitian adalah Model Human Organization Technology (HOT) FIT. Model HOT FIT menjelaskan secara komprehensif berupa interpretasi komleksitas, hubungan timbal balik antara orang, organisasi, proses, dan teknologi.



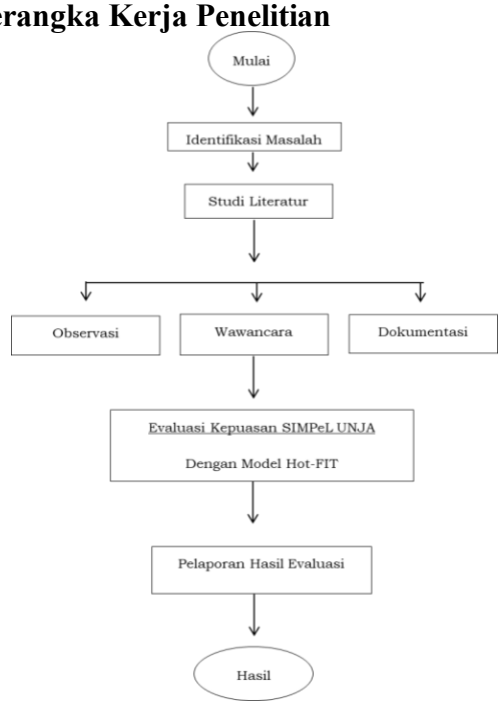
Berdasarkan identifikasi dari latar belakang, maka peneliti menarik beberapa rumusan masalah yang membantu peneliti untuk mencapai sasaran dalam penelitian yaitu melakukan evaluasi tingkat kepuasan penerapan E-Procurement Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) ditinjau dari Model Human-Organization Technology (HOT) Fit yakni kesesuaian antara manusia, organisasi dan teknologi. Berdasarkan rumusan masalah ***tersebut***, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hasil evaluasi tingkat kepuasan penerapan E-Procurement Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) ditinjau dari Model Human Organization Technology (HOT) Fit di Universitas Jambi. Batasan masalah ditentukan oleh keterbatasan waktu penelitian dan agar penelitian menjadi lebih fokus serta spesifik. Ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap pengguna di Universitas Jambi, yaitu Satuan Kerja (Satker) Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan, dan Penyedia yang sudah pernah menggunakan aplikasi SIMPeL.
2. Penelitian difokuskan pada Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Model HOT-FIT.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2020. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Tempat untuk penelitian ini akan dilakukan di Universitas Jambi yang beralamat di Jl. Lintas Jambi – Muara Bulian Km. 15, Mendalo Indah, Jambi.

Kerangka Kerja Penelitian



a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini. Proses identifikasi masalah dilakukan dengan mengidentifikasi sistem SIMPeL yang telah berjalan di Universitas Jambi (UNJA), apakah sistem yang berjalan telah mendukung proses bisnis serta memberikan manfaat pada pengguna sistem.

b. Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi permasalahan, langkah selanjutnya dalam penelitian ini ialah melakukan studi literatur dari berbagai bahan bacaan mulai dari buku, jurnal, website dan

lain sebagian. Studi literatur diperlukan untuk menemukan solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, untuk menemukan konsep-konsep ilmu pengetahuan yang tepat untuk diterapkan dalam permasalahan yang telah diidentifikasi. Studi literatur yang didapatkan berupa acuan mengenai model HOT-FIT, aplikasi SIMPeL, serta teori-teori yang mendukung evaluasi pada model HOT-FIT .

c. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis (Suharsimi, 2009). Pada metode Observasi ini dilakukan penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dan informasi. Observasi dilakukan pada pihak pengelola SIMPeL UNJA seperti Admin satker, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan, dan Penyedia.

d. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013). Pada metode wawancara ini dilakukan peninjauan dan penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui informasi dan pendapat dari para informan mengenai aplikasi SIMPel berdasarkan pedoman wawancara yang dilakukan.

e. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life stories), criteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang dilakukan berupa pengambilan gambar bersama para informan yang di wawancarai, adapun berupa catatan dan rekaman mengenai aplikasi SIMPeL sebagai bukti berlangsungnya proses penelitian.

f. Evaluasi Kepuasan SIMPeL UNJA dengan Model HOT-FIT

Pada tahap ini dilakukan evaluasi menggunakan Modet HOT-FIT dengan memperhatikan tiga komponennya yaiu Human, Organization, dan Technology sehingga didapatkan hasil evaluasi SIMPeL UNJA. Evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara unsur-unsur di dalam model HOT-FIT sehingga didapatkan hasil penilaian tingkat kepuasan pengguna pada SIMPeL.

g. Pelaporan Hasil Evaluasi

Pada tahap ini peneliti membuat laporan hasil evaluasi berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005).

Informan dan Sampel Penelitian

Pada dasarnya dalam penelitian kualitatif tidak mengenal istilah pengambilan sampel dari populasi karena penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi terhadap populasi, namun bertujuan menggali informasi secara mendalam sehingga sampel dalam penelitian kualitatif disebut dengan informan. Informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkap permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pejabat terkait SIMPeL UNJA dan penyedia yang menggunakan SIMPeL UNJA.

Snowball Sampling

Snowball sampling merupakan salah satu metode sampling yang termasuk Teknik non-probability sampling (sampling dengan probabilitas yang tidak sama). Untuk metode pengambilan sample seperti ini khusus digunakan untuk data-data yang bersifat komunitas dari subjektif responden/sample atau dengan kata lain snowball sampling metode pengambilan sample dengan secara berantai (multilevel). Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan bantuan key-informan, dan dari key informan inilah akan berkembang sesuai petunjuknya. Dalam hal ini peneliti hanya mengungkapkan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel (Subagyo, 2006). Dengan teknik snowball sampling ini dipilih

pengelola SIMPeL di Universitas Jambi berjumlah satu orang, yang akan menjadi key informan untuk selanjutnya memberikan petunjuk siapa informan dari unit kerja lainnya yang juga berhubungan langsung dengan SIMPeL serta penyedia yang kompeten untuk memberikan data melalui wawancara.

Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Analisis data wawancara (kualitatif) dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknis analisis yang mengacu pada pendapat Miles dan Huberman (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Data Reduction (Reduksi data)

Pada penelitian ini, data-data yang diperoleh di lapangan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pejabat terkait SIMPeL UNJA dan penyedia yang menggunakan SIMPeL di UNJA. Dari semua data yang diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data, peneliti akan memilah data-data yang dianggap penting dan yang mengarahkan peneliti kepada tujuan utama dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian ini, tujuan utama yang dimaksudkan adalah mengevaluasi tingkat kepuasan penerapan E-Procurement Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) ditinjau dari Model Human-Organization Technology (HOT) Fit.

2. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya, dalam hal ini Miles dan Huberman (2014) menyatakan "The most frequent form of display data for qualitative research data ini the past has been narrative text". Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Pada tahap ini, data yang telah dipilah sebelumnya oleh peneliti yaitu data yang mengarahkan peneliti pada tujuan utama penelitian akan disajikan dengan pedoman observasi dan wawancara tersebut menarasikan tentang bagaimana Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Model HOT-FIT terhadap E-Procurement Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) di Universitas Jambi.

3. Conclusion Drawing/verification

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pada tahap kesimpulan ini, peneliti mengambil suatu kesimpulan dari data-data yang telah disajikan sebelumnya. Adapun kesimpulan yang diharapkan adalah kesimpulan yang mampu menjawab semua rumusan masalah dari penelitian kualitatif yaitu bagaimana evaluasi tingkat kepuasan penerapan E-Procurement Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) ditinjau dari Model Human-Organization Technology (HOT) Fit.

Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode triangulasi, yaitut teknik yang dilakukan dengan meminta penjelasan lebih lanjut. Data diperoleh dengan mencari informasi lebih dari satu orang. Adapun teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian in adalah :

1. Triangulasi Data

Menggunakan berbagai sumber data seperti hasil wawancara dan hasil observasi. Pada penelitian ini, berbagai teori telah dijelaskan pada tinjauan pustaka untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

2. Triangulasi Teori

Penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat.

3. Tringulasi Metode

Penggunaan berba/gai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Pemilihan informan pada penelitian kualitatif sepenuhnya ditentukan oleh peneliti,

sehingga Patton (2002) menyebutnya dengan purposeful sampling, yaitu memilih kasus yang informatif (information-rich cases) berdasarkan strategi dan tujuan yang telah ditetapkan peneliti, yang jumlahnya tergantung pada tujuan dan sumberdaya studi, Informan dalam peneletian ini adalah pengelola SIMPeL yaitu Admin satuan kerja wilayah (Satker), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan, dan penyedia/penyedia. Berikut karakteristik informan:

Tabel Karakteristik Informan

No	Kode Informan	Jabatan Informan
1	I1	Admin Satuan Kerja (Satker)
2	I2	Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)
3	I3	Pejabat Pengadaan
4	I4	Penyedia Pertama
5	I5	Penyedia Kedua
6	I6	Penyedia Ketiga
7	I7	Penyedia Keempat

Informan pertama (I1) adalah informan yang berhasil di wawancara yaitu Admin satuan kerja wilayah (Satker) dengan pendekatan perkenalan terlebih dahulu. Begitu juga dengan informan kedua (I2) yaitu Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), yang diminta waktunya untuk bersedia diwawancara dengan menjelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan dari penelitian ini yang menggunakan metode wawancara.

A. Kualitas sistem terhadap penggunaan sistem

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber diperoleh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem berpengaruh positif dan dapat memperlancar kinerja SIMPeL, dari penggunaan frekuensi di lingkungan Universitas Jambi pada kinerja SIMPeL yang telah dilakukan, khususnya admin satker dan pejabat pertanggung jawab yang menggunakan SIMPeL, adapun penggunaan sistem dari segi luas fungsinya dilihat dari perbidangnya, dimana kompetensinya dari kemampuan masing-masing, dan pelatihan tentang pengetahuan sistem SIMPeL. Adapun terjadinya keterbatasan dalam melakukan upload file atau dokumen yang terbatas pada kapasitas file yang di upload. Pengguna/User khususnya admin satker dan pejabat pertanggung jawab yang menggunakan sistem SIMPeL telah melakukan sejumlah pelatihan yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan sehingga dapat meminimalisir kendala mengenai system SIMPeL ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Krisbiantoro dkk. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem yang berarti semakin meningkat kualitas sistem maka akan meningkatkan pula penggunaanya. McGill dkk. (2013) menyatakan bahwa setelah timbul persepsi atas kualitas sistem, maka persepsi ini akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem.

B. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber diperoleh kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik kualitas suatu sistem, akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan terhadap sistem yang dirasakan oleh pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Poluan dkk. (2014) yang menyatakan bahwa peningkatan dan perbaikan terhadap sistem informasi dan stabilitasnya oleh penyedia layanan akan meningkatkan penggunaan sistem dan berujung pada kepuasan pengguna. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka (Guimaraes dkk., 2003). Pernyataan DeLone dan McLean (2003) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Penggunaan sistem pada apliksi SIMPeL ini sangat membantu dan memberikan manfaat kepada user dalam memenuhi kebutuhan pengguna Serta mempermudah dan memperlancar dalam kinerja.

C. Kualitas informasi terhadap Pengguna Sistem

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber diperoleh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap pengguna sistem. sistem yang digunakan selama ini sudah lengkap dalam menilai kualitas sistem tersebut, informasi yang dihasilkan sudah cukup cepat dan akurat dalam menghasilkan suatu informasi yang

dibutuhkan oleh user dimana informasi yang dihasilkan sudah relevan dan berbobot. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik kualitas suatu informasi akan semakin tinggi juga tingkat penggunaan dari sistem tersebut untuk digunakan oleh pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurlani dan Permana (2017) yang menyebutkan bahwa kualitas suatu informasi dari hasil sistem yang ada berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem informasi tersebut. Pengguna sudah dapat mengetahui bahwa dalam penggunaan sistem tersebut mudah dimengerti dan mudah digunakan. Kualitas layanan suatu sistem yang berjalan dalam hal penggunaanya setiap hari pada pengguna/user sudah cukup baik, kecepatan respon melayani dari suatu sistem sudah cukup baik dan cepat secara keseluruhan tergantung dari kecepatan jaringan dan kecepatan internet.

D. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber diperoleh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dimana selama ini sudah lengkap dalam SIMPeL di Universitas Jambi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yusof dkk. (2008) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Jika pemakai sistem informasi meyakini bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

E. Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber, menghasilkan bahwa hubungan kualitas layanan berpengeruh posistif pada pengguna SIMPeL pada keberhasilan sistem melalui faktor-faktor berupa dukungan teknis saat sistem bermasalah, kemampuan dalam merespon dan layanan yang tidak berlanjut ketika penanganan masalah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kodarisman dan Nugroho (2013) juga penelitian Krisbiantoro dkk. (2015), dimana hasil pengujiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem (service quality) memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem tersebut. Menurut Akhiroh (2008), kualitas layanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pengguna, Masalah yang terjadi terkait dengan kualitas layanan SIMPeL di Universitas Jambi tergantung dari koneksi jaringan internet yang apabila tidak stabil maka pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses sistem.

Pada SIMPeL tidak memiliki jaminan karena tidak mengalami kendala sebelumnya, seharusnya sistem yang sedang berjalan hendaknya memiliki jaminan agar dalam penggunaannya dapat lebih jelas diketahui apabila terjadi kerusakan, sehingga pihak bernaung dapat menggantinya dan tidak menghambat proses selanjutnya dalam penggunaan suatu sistem. Proses terjadinya maintenance yang dilakukan guna memperbarui sistem terkadang menjadi kendala bagi para pengguna seperti proses waktu maintenance yang agak lama.

F. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber, menghasilkan bahwa hubungan kualitas layanan berpengaruh psoitif terhadap kepuasan pengguna SIMPeL dimana secara keseluruhan telah cukup memuaskan, Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi yang semakin baik akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yessy dkk. (2016) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna. Pada sistem SIMPeL, pengguna menilai maintenance yang dilakukan pada sistem SIMPeL terkadang terjadi selama seminggu dan terkadang tidak mendapatkan informasi terkait maintenance tersebut akibatnya terjadi penumpukan deadline. Perlu adanya maintenance SIMPeL yang dilakukan lebih singkat lagi sehingga tidak memperlambat deadline yang dilakukan, keluhan dari segi proses waktu maintenance tersebut juga dirasakan oleh pengguna para

pengguna SIMPeL sehingga diketahui tingkat kepuasan pengguna sistem menjadi berkurang.

G. Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber, menghasilkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem pada SIMPeL di Universitas Jambi dimana secara keseluruhan telah memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang ada, maka akan semakin tinggi tingkat penggunaan sistem tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Gursel dkk. (2014) dan Sari dkk. (2016) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap penggunaan sistem. Selain itu kebijakan-kebijakan yang ada pada sistem SIMPeL ini telah dilakukan baik, komunikasi serta penempatan SDM yang telah sesuai, sehingga hal ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna.

H. Pengguna Sistem Terhadap Net Benefit

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber, hubungan antara Pengguna Sistem berpengaruh positif terhadap Net Benefit mengacu pada intensitas penggunaannya, kepercayaan pada sistem, pengetahuan terhadap sistem berdampak pada manfaat yang telah diberikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurlani dan Permana (2017) dan Evania dkk. (2016) yang menyatakan bahwa tingginya niat perilaku pengguna untuk penggunaan sistem terbukti secara empiris berpengaruh signifikan terhadap net benefits (manfaat-manfaat bersih) yang didapat. Pada SIMPeL di Universitas Jambi telah dirasakan manfaat keberadaannya oleh sebagian besar pengguna. Hal ini dapat dilihat bahwa intensitas penggunaan SIMPeL yang telah dapat memudahkan para pengguna dalam mengelola pekerjaan, semakin tinggi tingkat penggunaan sebuah sistem, maka semakin bermanfaat sistem tersebut bagi pengguna dalam menunjang keberhasilan system.

I. Kepuasan Pengguna Terhadap Net Benefit

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber, hubungan antara Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Net Benefit dimana menunjukkan bahwa suatu sistem yang memuaskan dan sering digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat keberadaan sistem. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hanadia (2017) yang menunjukkan hasil bahwa manfaat sistem berpengaruh signifikan dengan kepuasan pemakainya. Yang berarti semakin baik sistem yang diterapkan pada manusia maka semakin bermanfaat sebuah sistem dan pengguna akan semakin puas menggunakannya.

Manfaat yang diperoleh dari SIMPeL di Universitas Jambi berdampak pada keberhasilan sistem yang diterapkan. Pada fakta dilapangan, pengguna sistem sudah merasa puas dan mendapatkan manfaat keberadaan sistem SIMPeL ini.

J. Struktur Organisasi Terhadap Net Benefit

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh pernyataan ketujuh narasumber, hubungan antara Struktur Organisasi berpengaruh positif terhadap Net Benefit pada SIMPeL di Universitas Jambi dimana mengacu pada faktor kebijakan terkait dengan berjalannya suatu sistem tersebut dengan baik, budaya yang terjalin telah sesuai, maupun tujuan keberadaan sistemnya yang dapat bermanfaat serta berdampak pada keberhasilan sistem. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Groho dkk. (2014) yang menemukan hasil apabila sebuah sistem informasi dinilai telah memberikan manfaat maka kinerja organisasi penyelenggara sistem akan menjadi baik, begitu pula sebaliknya jika sebuah sistem kurang memberikan manfaat, maka kinerja organisasi penyelenggara sistem juga akan dinilai kurang baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna menggunakan SIMPeL adalah berpengaruh positif pada kualitas sistem terhadap penggunaan system, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi

terhadap pengguna sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap penggunaan sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem, pengguna sistem terhadap net benefit, kepuasan pengguna terhadap net benefit dan struktur organisasi terhadap net benefit di dalam HOT-FIT namun dalam kualitas sistemnya ada sedikit kendala terkait maintenance yang terjadi pada SIMPeL.

Saran

Berdasarkan penelitian ini, maka yang menjadi pertimbangan bagi pihak pengembang sistem SIMPeL:

1. Diperlukan adanya penambahan fitur atau notifikasi terkait jadwal maupun durasi maintenance yang dilakukan agar penggunaan sistem dapat digunakan secara maksimal.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di ruang lingkup Universitas Jambi sehingga hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisir kepada seluruh pengguna SIMPeL. Untuk melihat implementasi SIMPeL secara keseluruhan diperlukan penelitian yang lebih komprehensif di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
3. Diperlukan analisis lanjut terkait evaluasi aplikasi ini diantaranya seperti karakteristik pekerjaan, relevansi pekerjaan, pengalaman kerja, dan karakteristik demografi pengguna.

5. REFERENSI

Akhiroh, K. 2008. Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

C.Laudon, Kenneth & P. Laudon, Jane. 2005. Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Edisi 8. Andi Offset : Yogyakarta.

Evania, N., Taufik, T., Hasan, M.A. 2016. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Keahlian Pemakai, Dan Intensitas Pemakaian Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi. Jurnal Ilmu Ekonomi. 3(1): 635-649.

Groho, T.C.M., Winarno, W.W., Permanasari, A.E. 2014. Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pengelolaan Tugas Belajar Di BPK. Seminar Nasional Informatika 2014. 2(2): 11-17.

Guimaraes, T., Staples, D.S., Keen, J.D. 2003. Empirically Testing Some Main User Related Factor for Systems Development Quality. Quality Management Journal. 10(4), 39-54.

Gursel, G., Zayim, N., Gulkesen, K.H. 2014. A New Approach in the Evaluation of Hospital Information Systems. Turkish Journal of Electrical Engineering and Computer Sciences. 22(6): 214 – 222.

Istianingsih, Wijanto, S. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI.

Krisbiantoro, Dwi, Suyanto, M., Luthfi, Emha Taufiq. 2015. Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan HOT-FIT Model (Studi Kasus : Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto). STMIK AMIKOM : Yogyakarta

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Tentang e-Proc. https://eproc.lkpp.go.id/content/tentang diakses pada 23 Desember 2019.

McGill, T., Hobbs, V., Klobas J. 2013. Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model. Information Resource Management Journal. 16 (1): 24-45.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

Petter, Stacie., DeLone, William H., dan McLean, Ephraim R. 2008. Measuringinformation systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information System,vol 17:236–263.

Poluan, F., Arie, L., Alicia, S. 2014. Evaluasi Implementasi Sistem E-Learning Menggunakan Model Evaluasi HOT Fit. E-Journal Teknik Informatika. 4(2): 8-15.

Sari, M.M., Sanjaya, G.Y., Meliala, A. 2016. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen

Rumah Sakit (Simrs) Dengan Kerangka Hot – Fit. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia. 203-208.

Subagyo, Joko P. 2006. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek.Rineka Cipta. Jakarta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Yessy, I.P., Hermanto, Handajani, L. 2016. Analisis Determinan Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Aktrual. Jurnal InFestasi. 12(2): 173-184.

Yusof, M.M ., Paul R.J., & Stergioulas, L.K, Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences - 2006. Hal 1-10.