

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA INFORMASI PUBLIK DARI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN PROVINSI RIAU**

Hendra Gunawan<sup>1)</sup>

Zulkarnain<sup>2)</sup>

Alvi Furwanti Alwie<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

<sup>2),3)</sup> Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

**Abstract :** *This research aimed to know and analyze the effect of information quality, system quality and service quality on trust and public satisfaction. The research was conducted quantitatively with causal and descriptive research design. The population in this study was media, LSM, government institution (attorney, police), and students who using information data from BPK. The amounts of sample are 156 response by using accidental dan proportional sampling method. Data collection techniques used in this research is a survey and observation. Measurement scale used is the Likert scale. To process the data that has been obtained from the questionnaires and test the hypothesis that use computer tools with AMOS. These data are then processed by means of Structural Equation Modeling (SEM) technique analysis to hypothesis test. The results showed that information quality, system quality, and service quality affect significantly positive toward trust. While system quality and service quality have a significant and positive affect toward public satisfaction except information quality.*

**Keywords:** *system, information, trust, satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah sebagai suatu organisasi publik memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peran pemerintah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata dengan kesiapan birokratnya yang selalu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan sosial yang sedang terjadi

di masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini disebabkan banyaknya keluhan masyarakat kepada instansi-instansi pemerintah.

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sebagai salah satu lembaga negara yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pemeriksa keuangan, BPK-RI yang diamanatkan UU No. 15/2004, tidak hanya berkewajiban untuk menghasilkan opini atas laporan keuangan yang telah diaudit tetapi juga memberikan catatan hasil temuan dan menginformasikannya kepada publik. Temuan tersebut menjelaskan kelemahan pengendalian internal dan ketidaktaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Hasil audit juga memberikan informasi potensi kerugian negara yang ditemukan dalam proses audit akibat dari penyalahgunaan dan inefisiensi penggunaan APBN/APBD. Sebagai pelaksanaan dari Pasal 19 UU 15 Tahun 2004 dan Pasal 7 ayat (5) UU 15 Tahun 2006 tersebut, maka BPK harus melaksanakan keterbukaan informasi hasil pemeriksaan, bahkan hasil pemeriksaan tersebut dimuat di dalam *website* BPK.

Selain itu dengan adanya UU No. 14 Tahun 2008 secara jelas mengatakan bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Untuk menjalani tugas tersebut, maka BPK harus meningkatkan akses publik terkait dengan komunikasi dan informasi publik. Ketersediaan instrumen pendukung pengelolaan informasi dan dokumentasi merupakan kebutuhan yang mutlak menjadi perhatian penting bagi BPK. Tantangan keterbukaan informasi publik saat ini terkait dengan informasi yang dikecualikan dan kesiapan memuat hasil pemeriksaan serta informasi publik lain (laporan

keuangan, daftar aset, daftar pengadaan barang dan jasa, pedoman/juklak/juknis, kerjasama/kesepakatan/MoU dengan pihak ketiga) pada *website*.

Dalam upaya mewujudkan keterbukaan informasi publik, BPK juga menyelenggarakan kegiatan yang merupakan salah satu sarana meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi publik sebagai upaya BPK memberikan pemahaman secara lebih mendalam tentang reformasi birokrasi di Indonesia, untuk mendorong setiap lembaga dalam melakukan pengelolaan informasi dengan didasari prinsip *good governance*, transparansi dan akuntabel. Tujuan penyelenggaraan kegiatan ini adalah selain untuk pembaharuan informasi yang dikecualikan oleh BPK juga untuk menyamakan pemahaman tentang Informasi Publik. Beberapa permasalahan dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan BPK, yaitu belum berjalannya fungsi PPID dengan optimal, terdapat penafsiran yang berbeda tentang pemberian LHP kepada publik, dan masih terdapat keraguan dari PPID Perwakilan untuk memberikan informasi yang tidak dikecualikan/yang dapat disampaikan kepada publik.

Sedangkan solusi yang telah dilakukan antara lain LHP BPK yang telah diserahkan kepada Lembaga Perwakilan yang tersedia di *website* BPK serta Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). *Database* informasi publik lainnya harus tersedia di PIK dan selalu dilakukan pembaharuan, pengelolaan dan penyampaian informasi publik dilaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku, dengan cepat dan tepat, menjalin hubungan baik dengan

*stakeholders* BPK serta senantiasa meningkatkan pengetahuan dan pengenalan masyarakat terhadap BPK.

Namun upaya tersebut belum memperoleh hasil yang memuaskan, sehingga masih ditemukan keluhan dari masyarakat di lapangan terkait dengan kualitas informasi, sistem maupun layanan terhadap informasi publik dari BPK. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, Subbagian Humas dan Tata Usaha telah menyediakan wadah bagi masyarakat, khususnya bagi para penerima layanan informasi dan penanganan pengaduan baik melalui Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) maupun *website* BPK.

Salah satu kegiatan Sub Bagian Humas dan TU BPK Perwakilan Provinsi Riau adalah menerima dan memberikan layanan informasi terhadap permintaan informasi yang masuk. Permintaan informasi yang masuk dari masyarakat merupakan bentuk apresiasi masyarakat terhadap keberadaan BPK. Permintaan informasi dari masyarakat tidaklah sedikit jumlahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa BPK menjadi tumpuan masyarakat untuk mewujudkan tata kelola keuangan negara yang akuntabilitas dan transparan yang bersih, bebas dari KKN. Permintaan informasi ini bisa disampaikan secara langsung, email/surat maupun melalui *website*. Untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang segala bentuk informasi publik yang diminta oleh masyarakat melalui saluran permintaan informasi, dibuatlah monitoring yang memuat informasi tersebut.

Dampak masyarakat yang tidak puas yang paling sering terjadi dapat dilihat dari munculnya pengaduan masyarakat. Hal ini tentunya membuat BPK harus segera membenahi dan memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan informasi dan komunikasi sehingga BPK sebagai satu-satunya lembaga pemeriksa eksternal keuangan negara dapat memantapkan peranannya menjadi lembaga yang independen dan profesional.

Disamping itu, kemajuan teknologi di era globalisasi ini yang juga semakin pesat seiring dengan berkembangnya informasi. Selama ini sistem informasi telah banyak diterapkan oleh berbagai perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi saat ini bukan lagi menjadi tuntutan, melainkan sudah menjadi kebutuhan untuk menunjukkan kinerja organisasi. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitornya dalam hal kemajuan penggunaan sistem informasi yang baik. Sehingga tidak sedikit organisasi atau perusahaan yang mengeluarkan dana yang begitu besar dalam investasi sistem informasi tersebut.

Di sisi lain, lembaga pemerintahan saat ini juga berusaha untuk memperbaiki pengelolaan manajemennya dengan mencoba mengadopsi sistem informasi seperti yang dijalankan oleh perusahaan selama ini. Walaupun bukan untuk tujuan profit namun yang diadopsi adalah sistemnya sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sejalan dengan konsep *New Public Management*. Pemerintah selaku pengelola dana publik harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Pentingnya kualitas informasi, kualitas

sistem dan kualitas layanan merupakan konsep dasar *DMSM* (DeLone dan McLean *Information System Success Model*).

## KERANGKA TEORI

### **Kepuasan Masyarakat (*User satisfaction*)**

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Sudarmadi (2010) dalam penelitiannya menunjukkan pengaruh yang signifikan antara persepsi pentingnya sistem dengan kepuasan pengguna sistem. Apabila pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut dan akan menggunakannya kembali.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu kunci dari kesuksesan Sistem Informasi (SI). Menurut Seddon dan Kiew (1994) kepuasan pengguna didefinisikan sebagai perasaan bersih dari kesenangan atau ketidaksenangan yang merupakan hasil dari penggabungan semua manfaat yang seseorang harapkan untuk diterima dari berinteraksi dengan suatu sistem informasi. Sedangkan menurut DeLone dan McLone (1992) kepuasan pengguna adalah respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran suatu sistem informasi. Ketika tingkat kegunaan dari suatu sistem informasi dibutuhkan, pengukuran yang dilakukan terdahulu akan berkurang kegunaannya dan kesuksesan suatu interaksi oleh manajemen dengan sistem informasi dapat diukur menggunakan kepuasan pengguna.

Sehingga kepuasan dari pengguna merupakan tolak ukur yang sangat penting.

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah perluasan dari kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat memenuhi kebutuhan informasi. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan menyeluruh (*satisfaction*), kunjungan berulang (*repeat visits*), dan penggunaan ulang (*repeat purchase*).

### **Kepercayaan (*Trust*)**

Suatu transaksi antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing pihak saling mempercayai. Kepercayaan (*trust*) ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain. *Trust* harus dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi agar kepuasan dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Yousafzai *et.al.*, 2003).

Beberapa literatur telah mendefinisikan *trust* dengan berbagai pendekatan (Mukherjee dan Nath, 2003). Pada awalnya *trust* banyak dikaji dari disiplin psikologi, karena hal ini berkaitan dengan sikap seseorang. Pada perkembangannya *trust* menjadi kajian disiplin ilmu (Riegelsberger *et.al.*, 2003; Murphy dan Blessinger, 2003, Kim dan Tadisina, 2003).

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang

didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Moorman *et al*, 2012).

Menurut Mayer *et al* (2015), kepercayaan merupakan kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya. Hal ini terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya. *Trust* didefinisikan keyakinan bahwa kata atau janji seseorang dapat dipercaya dan seseorang akan memenuhi kewajibannya dalam sebuah hubungan pertukaran.

*Trust* akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya. Kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. *Trust* merupakan wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perhatian atau perilaku yang baik dari orang lain (Mayer *et.al.*, 2015).

Kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab. Penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu menurut harapan orang kepercayaannya dalam suatu lingkungan yang penuh ketidak-

pastian. Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah kesediaan satu pihak menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai yang diharapkan, meskipun kedua belah pihak belum mengenal satu sama lain.

Konsep kepercayaan dalam hal ini berarti bahwa masyarakat atau pengguna informasi percaya terhadap kehandalan BPK dalam penyediaan informasi terkait dengan menjamin keamanan dan keabsahan informasi tersebut. Keamanan berarti bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia informasi juga terkait dengan kehandalan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam menjamin keamanan informasi.

Morgan dan Hunt yang dikutip oleh Soetomo (2002) membuat konsep tentang kepercayaan sebagai keadaan dimana seseorang mempunyai keyakinan terhadap kehandalan dan kejujuran rekan bertukar. Menurut Shen (2010) terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator kepercayaan (*Trust*) yaitu: (1) reputasi; (2) sistem keamanan; (3) sistem kerahasiaan; (4) jaminan keamanan dan kerahasiaan; (5) kompensasi kerugian karena alasan keamanan dan kerahasiaan.

### **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu



memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunaannya (O'Brien, 2005).

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), penyajian informasi<sup>4</sup> (*format*). Indikator pengukuran kualitas informasi dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007:17-19) yaitu:

- 1) Kelengkapan (*Completeness*)  
Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia<sup>5</sup> dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.
- 2) Relevan (*Relevance*)  
Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Akurat (*Accurate*)  
Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan

penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

Penyajian informasi (*Format*)

Penyajian informasi sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai *frame*. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian *website* sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan

konteks interpretasi sistem informasi) mempengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalahpahaman.

### **Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Sistem adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur (O'Brien, 2005). Sistem memiliki tiga komponen atau fungsi dasar yang berinteraksi, yaitu: input melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem yang diproses, pemrosesan melibatkan proses transformasi yang mengubah input menjadi output, dan output melibatkan perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhirnya (O'Brien, 2005).

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007:14-15) yaitu:

- 1) Kenyamanan Akses  
Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.
- 2) Keluwesan Sistem (*Flexibility*)  
Keluwesan (*Flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih *flexibel* dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat *flexibilitas* yang tinggi maka pengguna dapat sistem dengan lebih mudah.
- 3) Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai  
Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.
- 4) Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik  
Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.
- 5) Keandalan sistem (*reliability*)  
Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
- 6) Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

### **Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami masalah. Kualitas layanan didefinisikan sebagai kualitas dukungan yang diterima pengguna dari personil atau staf sistem informasi.

Indikator pengukuran kualitas layanan dari DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) ini berisi dengan dimensi-dimensi :

- 1) Berwujud (*tangible*) yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dependen dan akurat
- 3) Kesegeraan (*responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat
- 4) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk mendorong kepercayaan dan keyakinan
- 5) Empati (*empathy*) yaitu perhatian individual penyedia layanan diberikan kepada pelanggannya

Sehingga hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H 1 : Diduga Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
- H 2 : Diduga Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
- H 3 : Diduga Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.
- H 4 : Diduga Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
- H 5 : Diduga Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
- H6 : Diduga Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
- H7 : Diduga Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

### **METODOLOGI**

Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan desain riset kausal dan deskriptif. Desain deskriptif bertujuan untuk menjelaskan sesuatu, seperti menjelaskan karakteristik suatu kelompok yang relevan, mengestimasi persentase unit dalam populasi tertentu yang menunjukkan perilaku tertentu, mengetahui persepsi atas karakteristik produk, mengetahui berapa besar hubungan suatu variabel dan untuk mengetahui prediksi spesifik (Malhotra, 2007). Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui seberapa besar hubungan atau pengaruh antara suatu variabel dengan variabel lainnya.

Penelitian kuantitatif yang dilakukan satu kali dalam satu periode (*single cross sectional design*). Pada jenis riset ini, kegiatan pengumpulan data atau informasi yang didapat dari satu jenis sampel responden untuk satu



saat/waktu. Pada penelitian ini dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner, selanjutnya data atau informasi yang diperoleh akan diolah dengan metode statistik menggunakan program AMOS.

Untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, penulis mengumpulkan dua jenis data yang berbeda yaitu :

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data ini diambil berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 13 entitas di Provinsi Riau, media dan LSM dengan teknik *purposive sampling*. Data primer yang diambil adalah berupa identitas responden dan penilaian permasalahan yang berkaitan dengan kehumasan dan reputasi BPK.

Selanjutnya berdasarkan data primer yang telah terkumpul tersebut digunakan sebagai acuan atau dasar dalam melakukan pembahasan dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder merupakan data-data pendukung yang diambil dari literature-literatur atau data perusahaan.

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan akurat dan terpercaya teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Survei.

Suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan atau kuesioner pada responden.

b. Observasi.

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian secara langsung di lapangan yaitu melihat, mengamati dan mencatat data.

Dalam menganalisis data

untuk menguji hipotesis H1 - H7 alat analisis yang dipakai adalah *Structural Equation Modelling (SEM)*.

### ANALISIS DATA

Sebelum dilakukan analisis dengan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen pada kuesioner penelitian. Uji validitas ditujukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan benar-benar tepat untuk mengukur objek (instrumen) yang diukur. Pengujian validitas instrumen menggunakan perhitungan korelasi antara masing-masing item pertanyaan dengan skor total yang dikenal menggunakan rumus korelasi *product moment*. Pengambilan keputusan validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dan bernilai positif maka butir atau pernyataan dinyatakan valid dan begitu pula sebaliknya (Ghozali, 2005).

Hasil pengujian validitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh pernyataan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dan bernilai positif. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau handal.

Pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Kriteria instrumen dikatakan reliabel, bila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  atau diatas 0,6 (Riduwan, 2011). Hasil pengujian reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 dan nilai  $r$  hitung lebih tinggi dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,135.

### **Analisis Model Pengukuran (Measurement Model)**

Model pengukuran disusun bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konstruk dengan indikatornya dan untuk mengetahui hubungan korelasi antar konstruk yang digunakan dalam penelitian. Hubungan ini bersifat reflektif, dimana indikator atau variabel teramati merupakan refleksi dari variabel laten terkait. Dalam SEM, hubungan ini bersifat *con-generic*, yaitu satu indikator/variabel teramati hanya mengukur atau merefleksikan sebuah variabel laten.

Model pengukuran berusaha untuk mengkonfirmasi apakah indikator-indikator tersebut memang merupakan ukuran atau refleksi dari sebuah variabel laten. Oleh karena itu, analisis model pengukuran ini disebut juga sebagai *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* (Wijanto, 2007). Karena apabila analisis faktor konfirmatori per variabel tidak memberikan hasil yang jelas untuk variabel laten, maka pengujian *confirmatory factor analysis* akan dilakukan dengan mempertimbangkan kelompok variabel eksogen dan kelompok variabel endogen.

Berdasarkan hasil olahan peneliti, semua indikator atau variabel teramati tidak ada yang memiliki nilai *negative error variance* dan *standardized loading factors*  $> 0,5$  (Igrabia et.al, 1997). Selain itu *t-value* berada diatas 1,96. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator dalam penelitian ini telah memenuhi syarat yang baik (valid dan reliabel). Dengan tidak adanya *offending estimate*, maka pengujian selanjutnya dapat dilakukan.

### **Analisis Faktor Konfirmatory Konstruk Eksogen**

Model pengukuran untuk analisis faktor konfirmatori konstruk

eksogen yaitu pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel/konstruk laten independen atau variabel eksogen dalam model penelitian, yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan dengan total 16 indikator.

Dari hasil pengolahan, terlihat bahwa semua nilai *loading factor (std estimate)* untuk masing-masing indikator lebih besar dari 0,7 dan setiap indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik karena nilai *t-value* diatas 1,96 untuk sampel 156 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (*default AMOS*). Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten konstruk-konstruk eksogen telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dalam pengukuran variabel laten dan dapat menggambarkan kontribusinya terhadap pembentukan variabel penelitian sehingga tidak ada variabel teramati/indikator yang perlu dihilangkan.

### **Analisis Faktor Konfirmatory Konstruk Endogen**

Model pengukuran untuk analisis faktor konfirmatori konstruk endogen yaitu pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten/konstruk laten dependen atau variabel endogen dalam model penelitian. Variabel-variabel/konstruk laten endogen dalam model penelitian ini terdiri dari 2 variabel laten yaitu Kepercayaan (Y) dengan 5 indikator dan Kepuasan (Z) dengan 5 indikator.

Dari hasil pengolahan terlihat bahwa semua nilai *loading factor (std estimate)* untuk masing-masing indikator lebih besar dari 0,7 dan setiap indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik karena nilai *t-*

*value* diatas 1,96 untuk sampel 156 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (*default* AMOS). Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten konstruk-konstruk eksogen telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dalam pengukuran variabel laten dan dapat menggambarkan kontribusinya terhadap pembentukan variabel penelitian sehingga tidak ada variabel teramati/indikator yang perlu dihilangkan. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori ini, maka model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian.

### Analisis Model Struktural (*Structural Model*)

Analisis selanjutnya adalah analisis model struktural secara *full model*. Model struktural adalah model yang dibangun oleh hubungan antar variabel laten/konstruk yang indikator-indikatornya telah diuji dengan dilakukan analisis terhadap tingkat validitas dari indikator-indikator pembentuk variabel laten yang diuji dengan *confirmatory factor analysis*. Analisis hasil pengolahan data pada tahap *full model* SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik.

Dari model struktural yang diperoleh dari *output* AMOS, kita dapat menunjukkan pengaruh antara variabel laten yang satu dengan yang lainnya dengan melihat nilai-t (*t-value*). Ketika *t-value*  $\geq$  1.96 maka variabel laten tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten lainnya. Sebaliknya, ketika *t-value*  $<$  1.96 maka variabel laten tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten lainnya. Berdasarkan tabel di atas, nilai t pada model

struktural, dapat diidentifikasi bahwa seluruh lintasan memiliki pengaruh positif dan signifikan karena memiliki *Critical Ratio (CR)*  $\geq$  1.96/*Probability (P)*  $\leq$  0,05.

### Uji Kesesuaian Model (*Goodness Of Fit*)

Uji kesesuaian model bertujuan untuk mengukur derajat kesesuaian hasil estimasi model dengan matrik data input penelitian. Analisis kecocokan data dengan model secara keseluruhan di dalam AMOS disebut *Goodness Of Fit (GOF)*. Pengujian ini akan mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model fit atau tidak. Merujuk pada prinsip parsimony, maka jika terdapat satu atau dua kriteria *goodness of fit* yang telah memenuhi, model dikatakan baik, sehingga model dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
$X^2$ <i>Chi-square</i>	444.839	<i>Poor Fit</i>
<i>Significaned Probability</i>	0.000	<i>Poor Fit</i>
<i>CMIN/DF</i>	1,539	<i>Good Fit</i>
RMSEA	0.059	<i>Good Fit</i>
CFI	0.965	<i>Good Fit</i>
TLI	0.961	<i>Good Fit</i>
NFI	0.908	<i>Good Fit</i>
IFI	0.966	<i>Good Fit</i>

Dari uji kecocokan keseluruhan model, terdapat beberapa nilai yang tidak fit dan *fit* menurut kriterianya. Namun secara hasil keseluruhan model yang dibangun telah memenuhi kriteria indeks pengujian kelayakan (*good fit*). Jadi pengujian ini menghasilkan konfirmasi yang baik atas dimensi-dimensi faktor serta hubungan-hubungan kausalitas antar faktor.

### Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat enam hipotesis yang telah diuji melalui analisis SEM dengan tingkat signifikansi 5% sehingga menghasilkan *critical ratio* lebih besar atau sama dengan 1,96. Hipotesis diterima apabila nilai-cr yang didapat  $\geq 1,96$ , sedangkan hipotesis ditolak apabila nilai-cr yang didapat  $\leq 1,96$ . Berikut ringkasan uji hipotesis untuk melihat apakah model yang diusulkan didukung oleh data :

Hipotesis	Critical Ratio (CR)	Probability (P)	Hasil
H 1	4.013	0.000	Diterima
H 2	2.811	0.005	Diterima
H 3	5.675	0.000	Diterima
H 4	0.010	0.992	Ditolak
H 5	2.222	0.026	Diterima
H 6	2.443	0.015	Diterima
H 7	3.860	0.000	Diterima

Sumber: Hasil penelitian

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian setelah dilakukan pengujian hipotesis maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Berbagai informasi yang dipublikasikan oleh BPK secara profesional dan berkualitas akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPK. Apabila informasi yang disajikan BPK tidak berkualitas maka akan berimbas turunnya kepercayaan terhadap BPK di mata masyarakat.
2. Kualitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepercayaan masyarakat. Sistem informasi yang nyaman digunakan dan lebih fleksibel akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPK.

3. Kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Adanya pelayanan yang baik dari BPK akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sehingga apa yang dilakukan BPK melalui penyediaan layanan yang berkualitas dapat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat.
4. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas informasi tidak dapat memberikan pengaruh secara langsung dalam membentuk kepuasan masyarakat. Faktor ini hanya dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan apabila masyarakat telah memiliki kepercayaan terlebih dahulu.
5. Kualitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemampuan BPK dalam meningkatkan kualitas sistem secara keseluruhan merupakan aspek yang krusial untuk menciptakan kepuasan.
6. Kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang tercermin dari pelayanan yang profesional akan memiliki kesan baik yang dapat menumbuhkan kepuasan bagi masyarakat.
7. Kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan berperan penting dalam membentuk dan menumbuhkan kepuasan, baik

secara langsung maupun tidak langsung melalui peran mediasinya, karena hal ini diprediksi akan dapat memberikan efek positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Y. R. (2014). *Mengapa Menggunakan SEM*. Dipetik Mei 21, 2018, dari The Yy Blog: [www.yrasemsi.blogspot.co.id](http://www.yrasemsi.blogspot.co.id)
- Black, J. A., dan Champion, D. J., 2001. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial* (Terjemahan). Refika Aditama, Bandung.
- Delone, W.H & Mclean, E.R., 1992. *Information System Success, The Quest for the Dependent Variable*
- \_\_\_\_\_, 2003. *The Delone and Mclean Model of Information System Success A Ten-Year: Update*, Journal of Management Information System
- Ferdinand, Augusty, 2000. *Structural Equation Modeling*. Dalam *Penelitian Manajemen*, Edisi Pertama, Semarang
- \_\_\_\_\_, 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Desertasi Doktor*, BP UNDIP. Semarang
- \_\_\_\_\_, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. BP. UNDIP: Semarang
- Ghozali, Imam, 2005, *Structural Equation Modeling. Teori, Konsep & Aplikasi*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- \_\_\_\_\_, 2015. *Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi*. BP. UNDIP: Semarang
- Hair, Et al. 2008, *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, Upper Sadle River, New Jersey, Prentice Hall International Inc.
- Haryono, Siswoyo dan Parwoto Wardoyo, 2013. *Structural Equation Modeling untuk Penelitian Manajemen*, PT. Intermedia Personalia Utama, Bekasi, Jawa Barat
- Jogiyanto, 2007. *Model Kesuksiesan Sistem Teknologi Informasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, dan Willy Abdillah, 2009. *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. BPFYOGYAKARTA. Yogyakarta.
- Preacher, K. J and Hayes, A. F., 2004. *SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models*. Behavior Research Methods, Instruments, & Computers, 36 (4), 717-731. Psychonomic Society, Inc.



Riduwan, Adun Rusyana, Enas, 2011, Cara Mudah Belajar SPSS 17 dan Aplikasi Statistik Penelitian, Penerbit Alfabeta, Bandung

\_\_\_\_\_ dan E.A. Kuncoro, 2011. Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Penerbit Alfabeta. Bandung.

Solimun, Analisis Variabel Moderasi dan Mediasi, FMIPA Universitas Brawijaya

Umar, Husein, 2009, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Tugas dan Fungsi Badan Pemeriksa Keuangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wijanto, 2007. Metode Penelitian Bisnis. Mitra Wacana Media. Jakarta