

# INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION AND USE OF THE STAFFING SERVICE APPLICATION SYSTEM IN EMPLOYEES

## PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI STAFFING SERVICE PADA PEGAWAI

Lidya Christina Ivone <sup>1)</sup>

Program Studi Magister Manajemen Universitas Bengkulu  
Corresponding Author : [lcivone@unib.ac.id](mailto:lcivone@unib.ac.id)

**Abstract:** This study aims to examine the effect of System Quality on User Satisfaction, examine the effect of System Quality on User Satisfaction, examine the effect of Information quality on User Satisfaction, test the effect of Information quality on User Satisfaction and test the effect of Service quality on User Satisfaction and test the effect of Service Quality on Application System User Satisfaction. Staffing Services to Bengkulu Regency employees. This type of research is survey research. The sample in this study was taken by random sampling which was distributed to employees in 40 regional apparatus organizations in Central Bengkulu Regency. To see the effect between variables using Smart PLS by testing the outer model and inner model. The results of the study found that the quality of the system has a significant influence on usage and the relationship between the two is positive, the quality of the system has a significant effect on user satisfaction and the relationship between the two is positive, the quality of information has a significant influence on the use and the relationship between the two is positive, the quality of information has a significant influence on User Satisfaction and the relationship between the two is positive, and Service Quality has a significant influence on Use and the relationship between the two is positive and Service Quality has a significant influence on User Satisfaction of the Personnel Service Application System for Central Bengkulu Regency employees and the relationship between the two is positive .

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use and User Satisfaction*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, menguji pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, menguji pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, menguji pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dan menguji pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi. Pelayanan Kepegawaian kepada Pegawai Kabupaten Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Sampel dalam penelitian ini diambil secara random sampling yang dibagikan kepada pegawai di 40 organisasi perangkat daerah di Kabupaten Bengkulu Tengah. Untuk melihat pengaruh antar variabel menggunakan Smart PLS dengan menguji outer model dan inner model. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan hubungan keduanya positif, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan hubungan keduanya positif, kualitas informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kegunaan dan hubungan keduanya positif, kualitas informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan hubungan keduanya positif, dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kegunaan dan hubungan antara keduanya bernilai positif dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan keduanya bernilai positif.

**Kata Kunci :** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kegunaan dan Kepuasan Pengguna

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan *hardware* dan *software* dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Tumarni, 2015). Hasyim (2018) menjelaskan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan konvensional yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pemakainya. Lebih lanjut menurut Hasyim (2018) mengatakan bahwa komputer saat ini mendukung dan membantu pekerjaan manusia menjadi lebih praktis dan efisien. Komputer membantu meringankan pekerjaan manajemen dalam melakukan penggajian secara lebih akurat, cepat, dan tepat waktu. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara kolektif mempengaruhi penggunaan dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Artinya sistem berdampak pada sumber data para penggunanya. Jogiyanto (2018) menjelaskan bahwa sistem informasi meliputi sistem yang ada, informasi yang disediakan dan pelayanan yang ada berdampak kepada seorang individu untuk menggunakan sistem dan kepuasan yang dimilikinya. Susanto (2017) mengatakan bahwa sistem yang baik dan berkualitas tentunya memberikan kepuasan bagi penggunanya. Lebih lanjut menurut Rusdiana dan Irfan (2014) sistem informasi yang baik menjadikan seseorang nyaman menggunakannya dan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem ini.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di daerah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) hal ini diatur dalam UU No. 8 Tahun 1974 yang diubah menjadi UU No. 43 Tahun 1999 mengenai permasalahan kepegawai dalam kelancaran lembaga kepegawaian daerah untuk melaksanakan pengelolaan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pedoman pembentukan BKD telah ditetapkan untuk menjamin efisiensi dan efektivitas organisasi BKD. Artinya, tercantum dalam angka 3 sesuai dengan Kepres RI, No. 159 Tahun 2000 bahwa BKD memiliki tugas utama mendukung pengawasan dan pengelolaan PNS. Oleh karena itu, pengawasan dan pengelolaan PNS pemerintah menggunakan Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (APK). APK merupakan aplikasi berbasis teknologi yang terintegrasi secara *online* dan terhubung dengan database secara nasional terkait dengan informasi profil PNS (BKN, 2021). Oleh karena itu, penggunaan APK ini juga dilakukan oleh pegawai pada Kabupaten Bengkulu Tengah.

### Sistem Informasi

Jogiyanto (2018) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari beberapa teknologi terkomputerisasi yang bekerja bersama berdasarkan alur kerja tertentu serta mengolah data ke dalam sebuah informasi untuk mendukung dalam pengambilan suatu keputusan dan merupakan sebuah kerangka pekerjaan yang saling berkoordinasi antara pegawai dan komputer dalam mengubah masukan menjadi keluaran berbentuk data atau informasi.

### Kualitas Sistem

Kualitas isistem idapat digunakan sebagai acuan terhadap sistem yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang dapat digunakan untuk mengatur kualitas pelayanan barang dan jasa

(Popoola & Chinomona, 2014). Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut (Amalia & Pratomo, 2016).

### **Kualitas Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Menurut Jogiyanto (2018) kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan adalah hasil dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Batinggi dan Badu, 2009). Sementara itu, Livari (2005), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa/pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut Tjiptono (2007) menjelaskan bahwa kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### **Penggunaan Sistem**

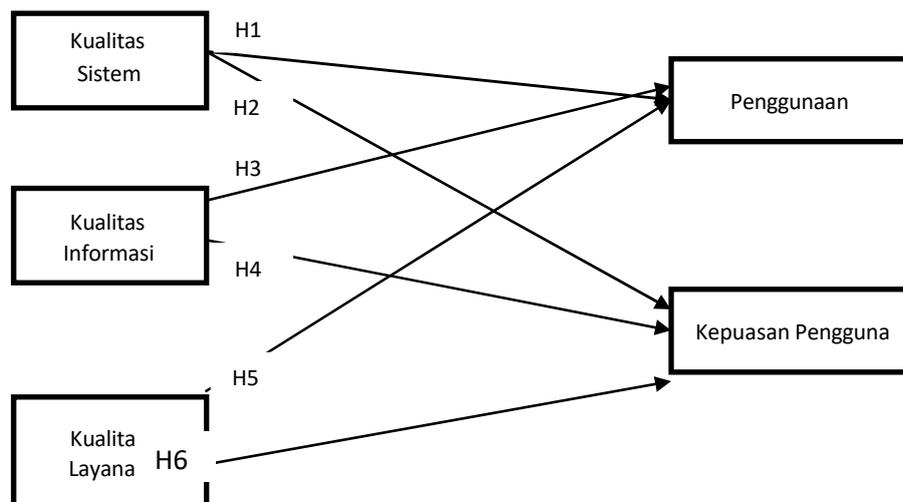
Tjini dan Baridwan (2013) menjelaskan bahwa penggunaan merupakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tertentu meningkatkan kinerja individu. Dari segi penggunaan, terdapat perbedaan antara penggunaan keluaran dan penggunaan sistem, yaitu penggunaan informasi. Hubungannya dengan penggunaan sistem informasi.

### **Kepuasan Pengguna**

Livari (2005) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan terpenuhinya kebutuhan informasi dari pengguna dan sesuai dengan keinginan penggunanya. Jika informasi dari sistem tersebut sesuai harapan, maka kepuasan pengguna akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subyektif dari berbagai dimensi dalam mengukur kesuksesan sistem informasi (Seddon, 1997). Kotler (2005) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

### **Kerangka Analisis**

Dari konsep teori dan kajian beberapa penelitian terdahulu, yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, maka secara sistematis berdasarkan konsep teori yang dijelaskan, maka peneliti membuat kerangka analisis. Secara sistematis, kerangka analisis yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1:



**Gambar 1 Kerangka Analisis**

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam sebuah penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Hipotesis penelitian ini, sebagai berikut:

H<sup>1</sup>: Diduga terdapat kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H<sup>2</sup>: Diduga terdapat kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H<sup>3</sup>: Diduga terdapat kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H<sup>4</sup>: Diduga terdapat kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H<sup>5</sup>: Diduga terdapat kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan

H<sup>6</sup>: Diduga terdapat kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

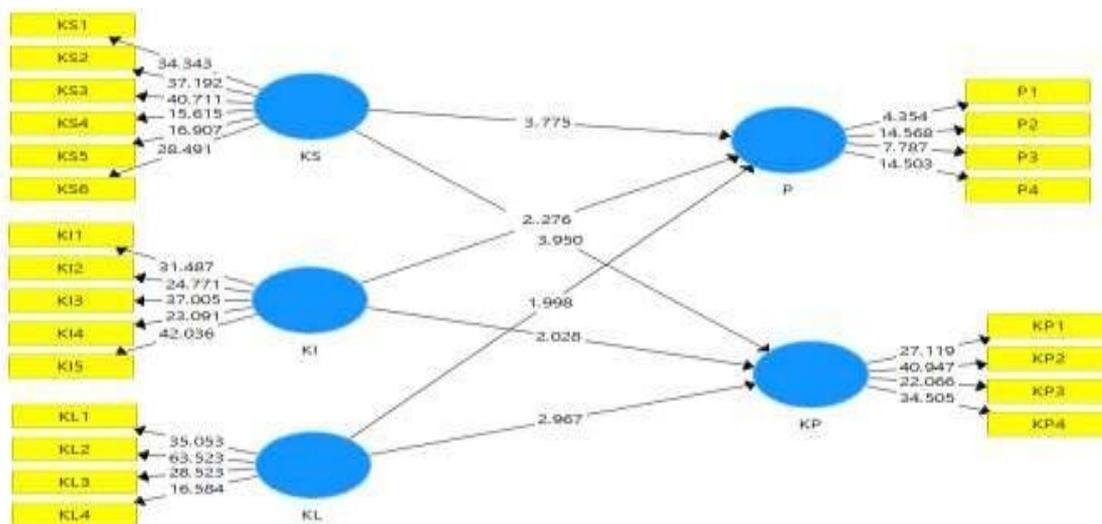
### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey*. Sugiyono (2016) menjelaskan penelitian *survey* dapat diteliti pada jumlah sampel besar maupun kecil, dan data yang disurvei merupakan suatu hasil kejadian relatif, sebaran, dan variabel. Kajian yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk melihat Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu. Sampel idalam penelitian ini ambil secara *sistematis random sampling* yang disebarkan kepada pegawai di 40 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Bengkulu Tengah. Interval dalam penyebaran kuesioner dalam penelitian dengan membagi jumlah populasi dengan jumlah sampel, sehingga di dapat interval 26. Dalam menganalisis data menggunakan PLS untuk menguji model prediktif inner model. Melalui model internal, menguji dampak model pada struktur berbasis PLS dan model internal dilakukan dengan cara *resampling* metode *bootstrap* ke PLS yang dapat menghasilkan nilai R<sup>2</sup>, uji t dan uji F. Uji *t-value* menggunakan metode *resampling bootstrap*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

Pengujian hipotesis untuk melihat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna menggunakan *Inner Model*, yang dianalisis dengan melihat signifikansi hubungan antar konstruk ditunjukkan oleh nilai *t statistic* dan *p value* yang dihasilkan dari *output PLS Bootstrapping*. Hasil uji besarnya pengaruh diukur dengan nilai koefisien jalur (*path coefficient*). *Path coefficient* yang memiliki nilai *t statistics*  $\geq 1,96$  dikatakan ada pengaruh dan *t statistics*  $< 1,96$  tidak ada pengaruh. Hasil *output* dari *Calculate PLS Bootstrapping*, sebagai berikut:



Gambar 2. Calculate PLS Bootstrapping

Hasil perhitungan *model structural pengaruh antar variabel* di atas, menunjukkan hubungan antar variabel, sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan nilai *t statistic* yang diperoleh sebesar  $3,775 \geq 1,96$ .
2. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan nilai *t statistic* yang diperoleh sebesar  $3,950 \geq 1,96$ .
3. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan nilai *t statistic* yang diperoleh sebesar  $2,276 \geq 1,96$ .
4. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan nilai *t statistic* yang diperoleh sebesar  $2,028 \geq 1,96$ .
5. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan nilai *t statistic* yang diperoleh sebesar  $1,998 \geq 1,96$ .

6. Untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dikarenakan nilai t statistik yang diperoleh sebesar  $2,967 \geq 1,96$

Indikator juga dapat dikatakan berpengaruh jika memiliki *p value*  $\leq$  standar *p value* 0,05. Pada Tabel 4.7 berikut adalah nilai t-statistic.

**Tabel 6. Uji Path Coefficient Mean, STDEV, P-Values**

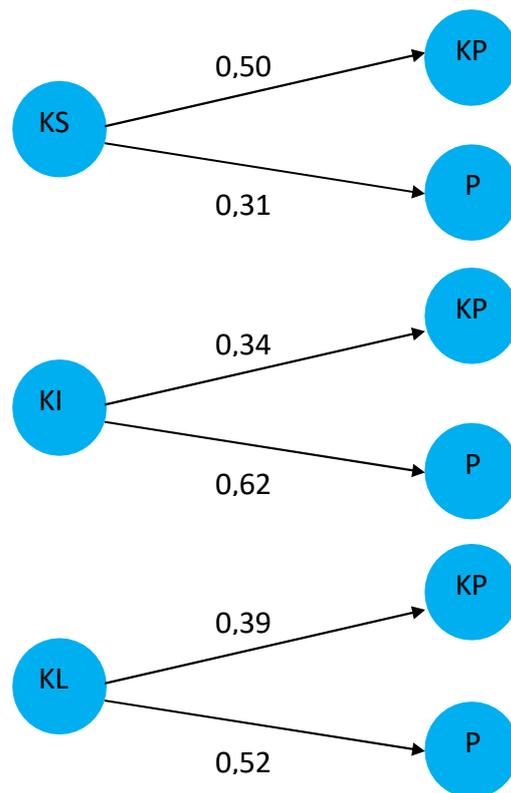
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,505	0,505	0,134	3,775	<b>0,000</b>
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0,314	0,331	0,097	3,950	<b>0,001</b>
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,342	0,349	0,169	2,276	<b>0,043</b>
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0,622	0,654	0,067	2,208	<b>0,000</b>
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,394	0,388	0,200	1,998	<b>0,050</b>
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0,527	0,526	0,264	2,967	<b>0,046</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Hasil perhitungan dari 6 (enam) rumusan hipotesis semuanya menerima hipotesis yang telah dirumuskan, lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai T Statistik 3,775 dan *p-value* 0,000 < standar *p value* 0,05, artinya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima. Apabila kualitas sistem meningkat, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas sistem.
2. Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan dengan nilai T Statistik 3,950 dan *p-value* 0,001 < standar *p value* 0,05, artinya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima. Apabila kualitas sistem meningkat, maka penggunaan juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas sistem.
3. Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai T Statistik 2,276 dan *p-value* 0,043 < standar *p value* 0,05, artinya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima. Apabila kualitas informasi meningkat, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas informasi.
4. Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan dengan nilai T Statistik 2,208 dan *p-value* 0,000 < standar *p value* 0,05, artinya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima. Apabila kualitas informasi meningkat, maka penggunaan juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas informasi.
5. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai T Statistik 1,988 dan *p-value* 0,050 < standar *p value* 0,05, artinya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima. Apabila kualitas layanan meningkat, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas layanan.
6. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan dengan nilai T Statistik 2,967 dan *p-value* 0,046 < standar *p value* 0,05, artinya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima. Apabila kualitas layanan meningkat, maka penggunaan juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas layanan.

Hasil *output* pengujian model struktural dapat dilihat pada Gambar 3, sebagai berikut.



**Gambar 3. Output Pengujian Model Struktural**

Gambar 3 menunjukkan bahwa kualitas sistem lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna daripada penggunaan dengan nilai *original sample* 0,505, dan kualitas informasi lebih dominan berpengaruh terhadap penggunaan daripada kepuasan pengguna dengan nilai *original sample* 0,622 serta kualitas layanan lebih dominan berpengaruh terhadap penggunaan daripada kepuasan pengguna dengan nilai *original sample* 0,527.

### Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah. Oleh karena itu, BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah untuk dapat menyampaikan kepada BKN pusat untuk dapat berkoordinasi kepada programmer dalam memperbaiki dan melakukan pengembangan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem dan kepada BKPSDM dapat mengusulkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam penambahan tenaga PPPK verifikator SAPK dan pemberian insentif atau penambahan penghasil bagi verifikator, sehingga pelayanan *input* data, perubahan data, dan perbaikan data menjadi lebih cepat. Selain itu, kepada pegawai dapat meningkatkan penggunaan SAPK ini untuk menginput data kepegawaian sesuai kebutuhan masing-masing semaksimal mungkin pada saat periodenya di buka, sehingga data kepegawaian dapat ter-*input* dengan baik.

Hasil penelitian sejalan dengan pendapat DeLone dan McLean (2003) menjelaskan kualitas sistem mempengaruhi penggunaan. Sementara itu, Oktavia (2016) kualitas sistem yang baik membuat pengguna akan mengulangi penggunaan sistem secara terus-menerus. Begitu pula dengan pendapat Jogyanto, (2018) menjelaskan bahwa kualitas dari *output* yang dihasilkan oleh sebuah sistem

informasi, misalnya cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari *output* sistem, dapat menyebabkan pengguna sistem untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*) sehingga penggunaan sistem akan meningkat. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan penggunaan sistem yang akan memberikan manfaat kepada pengguna, misalkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dilakukan, semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi (Delone, 2003). Sementara itu, Wahyuni (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem informasi. Krisdiantoro dkk (2019) menjelaskan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi intensitas penggunaan sistem dan memberikan nilai tambah berupa peningkatan terhadap kinerja individu maupun organisasi.

Temuan penelitian ini juga di dukung dengan hasil penelitian Pawirosumarto (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna sistem *e-learning* dan semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem maka akan semakin meningkatkan penggunaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wang dan Liao (2008) adanya niat untuk menggunakan sebuah sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem. Namun, hasil berbeda diperoleh dari penelitian Widodo et al. (2013) yang menyebutkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-biling*. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian Anwar et al. (2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan (*use*).

#### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah. Kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat menyampaikan kepada BKN pusat untuk dapat berkoordinasi kepada programmer dalam memperbaiki dan melakukan pengembangan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem. Selain itu dapat mengusulkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam penambahan tenaga PPPK verifikator SAPK dan pemberian insentif atau penambahan penghasilan bagi verifikator, sehingga pelayanan *input* data, perubahan data, dan perbaikan data menjadi lebih cepat serta dapat cepat memverifikasi, apabila ada perubahan dan penambahan data kepegawaian, sehingga tidak ada perbedaan informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima oleh pengguna agar kepuasan pegawai dapat lebih meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan kajian DeLone dan McLean (2003) menjelaskan kualitas sistem mempengaruhi kepuasan penggunaan. Penelitian yang dilakukan Jumardi (2016) juga mendukung temuan penelitian ini, dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Lebih lanjut sejalan dengan penelitian Balaban *et al.* (2012), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sementara itu, menurut hasil penelitian Hassanzadeh *et al.* (2012), juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini di dukung dengan hasil penelitian Asyifa, dan Subekti (2021) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh positif secara langsung kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini sesuai juga dengan penelitian Wardhana (2018) pada hasil penelitian ini menyampaikan adanya pengaruh pada kualitas sistem secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan Armelia dan Aziz (2020) menjelaskan bahwa kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem dapat berhubungan dengan proses untuk mengolah sistem informasi tersebut, jika ketika sedang menggunakan sistem pengguna merasa adanya sistem yang stabil dan dapat

meringankan untuk pekerjaan dan menjadikan pekerjaan mereka lebih cepat dan menghemat waktu, dapat disimpulkan pengguna tersebut puas dengan sistem informasi yang diberikan, tingginya tingkat kestabilan yang dihasilkan, maka pemakai pun akan puas dengan hasilnya serta semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 2003). Kepuasan konsumen adalah tanggapan atas apa yang dirasakan oleh konsumen ketika sesudah memakai sistem informasi. Hal itu dapat dijadikan acuan untuk pengukuran tingkat kepuasan konsumen melalui tingkat kepuasan tentang hasil atau *output* yang keluar, serta adanya pendukung oleh pengembang sistem (DeLone & McLean, 2003).

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah. Kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat menyampaikan kepada BKN pusat untuk dapat berkoordinasi kepada programmer dalam menambah fitur-fitur yang masih kurang dan dibutuhkan, sehingga informasi yang disajikan dapat lebih lengkap sesuai dengan harapan pegawai dan kepada pegawai dapat meningkatkan penggunaan SAPK ini untuk menginput data kepegawaian sesuai kebutuhan masing-masing semaksimal mungkin pada saat periodenya di buka, sehingga data kepegawaian dapat terinput dengan baik.

Hasil ini sesuai dengan pendapat DeLone dan McLean (2003) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak terhadap penggunaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2011) menjelaskan bahwa kualitas informasi terbukti memengaruhi intensitas penggunaan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Subchan *et al.*(2012) yang menyatakan kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap penggunaan sistem. Namun penelitian yang dilakukan Widodo *et al.* (2013) menemukan bahwa tidak terbukti adanya pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem, sehingga penggunaan sistem informasi tidak menjadi faktor yang mendorong penggunaan sistem.

Jogiyanto (2018) mengatakan kualitas informasi (*information quality*) merupakan tingkat ukuran dimana informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kualitas informasi menunjukkan kualitas dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasinya. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Oktavia (2016) kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap intensitas penggunaan (*use*) sehingga informasi yang tercermin dari kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan penyajian informasi membuat pengguna enggan untuk menggunakan sistem secara terus menerus.

Kualitas informasi sering digunakan sebagai kriteria untuk menilai fungsi kinerja sebuah sistem informasi. Salah satu alasannya adalah bahwa banyak organisasi memulai program komputerisasi sebagai upaya untuk menghasilkan informasi yang lebih baik dalam rangka pengambilan keputusan. Kualitas informasi senantiasa terus ditingkatkan karena data dapat dengan mudah diperbarui, dimanipulasi, dan diproses pada waktu yang tepat untuk menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staf dan membuat pekerjaan lebih menarik. Dengan kata lain jika kualitas informasi meningkat, akan lebih memungkinkan penggunaannya dalam organisasi (Teo dan Wong, 1998). Kemudian penelitian ini sesuai juga dengan pendapat Safaruddin (2010) menjelaskan bahwa sistem informasi akan makin kontinyu dipergunakan bila pemakai merasa mudah didalam menggunakannya. Menurut Mc Gill *et.al.*, (2003) menjelaskan bahwa sistem informasi yang secara rutin dapat diartikan dengan intensitas penggunaan dan semakin rutin penggunaan sistem informasi,

umumnya akan diikuti dengan meningkatnya pengetahuan yang didapatkan pengguna. Temuan ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2011) menjelaskan bahwa kualitas informasi terbukti memengaruhi intensitas penggunaan.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah. Kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat menyampaikan kepada BKN pusat untuk dapat berkoordinasi kepada programmer dalam menambah fitur-fitur yang masih kurang dan dibutuhkan, sehingga informasi yang disajikan dapat lebih lengkap sesuai dengan harapan pegawai dan dapat cepat memverifikasi, apabila ada perubahan dan penambahan data kepegawaian, sehingga tidak ada perbedaan informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima oleh pengguna agar kepuasan pegawai dapat lebih meningkat.

Hasil penelitian sesuai dengan pendapat DeLone dan McLean (2003) menjelaskan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Kotler, (2005) menjelaskan perasaan puas adalah ekspresi yang dibuat oleh seseorang ketika hasil dari ekspektasi dan kenyataan dalam sebuah produk atau kinerja yang sesuai dengan harapan ketika sebelum menggunakan produk atau kinerja tersebut. Sebagai pengguna sistem sudah pasti akan menaruh harapan besar dalam menggunakan sistem, pengguna akan berharap sistem dapat berjalan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Ciri yang dihasilkan dari informasi yang diperoleh dapat terjadi perbedaan dengan sistem lainnya. Sistem informasi yang berkualitas yaitu dapat tepat waktu, tingkat akurasi yang tinggi, tepat guna, dan dapat memenuhi ekspektasi dari penggunanya. Hal tersebut tentu akan memiliki pengaruh besar dalam kepuasan yang memakai sistem. Lebih lanjut menurut Jumardi (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Oktavia (2016) menjelaskan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin tinggi penggunaan sistem informasi, sehingga sistem dikatakan sukses apabila informasi yang dihasilkan memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi pengguna yang akan memberikan rasa puas dalam menggunakan sistem informasi, maka semakin tinggi kualitas informasi maka semakin tinggi penggunaan sistem informasi. Puspa (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat terbentuk jika suatu informasi yang disampaikan dapat diperbaharui, terjadi secara konsisten, akurasi yang tinggi, serta tepat. Jika kepuasan pemakai sistem informasi dapat meningkat, maka seterusnya kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan pula. Lebih lanjut Zhao, dkk (2010) juga mendukung temuan penelitian ini, bahwa kepuasan memiliki perbedaan antara kepuasan yang diharapkan dan kepuasan yang dicapai, sedangkan pendekatan berorientasi hasil menganggap kepuasan sebagai atribut yang diekstraksi dari produk atau layanan setelah digunakan, semakin tinggi kualitas dari informasi maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Asyifa, dan Subekti (2021) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh positif secara langsung Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Wardhana (2018) pada hasil penelitian ini menyampaikan adanya pengaruh pada kualitas informasi secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Lebih lanjut Armelia dan Azis (2020) menjelaskan bahwa kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah. Oleh karena itu, BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat mengusulkan kepada BKN Pusat untuk menyederhanakan tahapan persetujuan (*apropal*) cukup batas BKN Regionel VII dan tidak perlu sampai persetujuan akhir BKN Pusat, sehingga respon dan perubahan data di aplikasi lebih cepat perlu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan pegawai, sehingga pegawai dapat lebih puas dengan pelayanan yang disediakan oleh sistem My SAPK ini. Selain itu, kepada pegawai dapat meningkatkan penggunaan SAPK ini untuk menginput data kepegawaian sesuai kebutuhan masing-masing semaksimal mungkin pada saat periodenya di buka, sehingga data kepegawaian dapat *ter-input* dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat DeLone dan McLean (2003) menjelaskan kualitas layanan mempengaruhi penggunaan. Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna dari bagian departemen sistem informasi dengan tujuan membantu dan memudahkan pengguna (Urbach & Mueller, 2012). Penelitian yang dilakukan Wahyuni (2011) menjelaskan bahwa kualitas layanan terbukti memengaruhi intensitas penggunaan. Kemudian Hasil penelitian Pawirosumarto (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna sistem *e-learning* dan semakin baik persepsi terhadap kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan penggunaan. Kualitas layanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Sistem yang memberikan rasa aman akan membuat pengguna merasa nyaman saat mengakses dan mengirim data melalui sistem informasi tersebut. Kecepatan respon dari penyedia sistem juga dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Jika penyedia layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna maka pengguna akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Jumardi, 2016).

Groho *et al* (2014) menyatakan kualitas pelayanan berfokus pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna sistem informasi, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi penggunaan sistem informasi, sehingga sistem dikatakan sukses apabila kualitas pelayanan dapat memberikan respon dan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna jika terjadi masalah pada sistem informasi, yang akan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan penggunaan dalam memanfaatkan sistem tersebut (Negara dan Pratomo 2019). Penelitian Ilmawan dan Pujani (2020) mengindikasikan bahwa kualitas layanan secara positif memengaruhi variabel penggunaan. Penelitian Wahyu (2019) mengindikasikan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi penggunaan. Kualitas layanan ialah kualitas yang mendukung sistem yang bisa didapat pengguna dari pengembang sistem informasi termasuk personal pendukung yaitu fasilitas yang diberikan. Layanan sistem informasi dianggap krusial karena sistem informasi berjalan dengan baik tanpa adanya pelatihan dan dukungan dari pengembang, pengguna akan kesulitan dalam menghadapi masalah yang timbul dari penggunaan aplikasi tersebut (Yatim 2018).

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah. Oleh karena itu, BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat mengusulkan kepada BKN Pusat untuk menyederhanakan tahapan persetujuan (*apropal*) cukup batas BKN Regionel VII dan tidak perlu sampai persetujuan akhir BKN Pusat, sehingga respon dan perubahan data di aplikasi lebih cepat perlu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan pegawai, sehingga pegawai dapat lebih puas dengan pelayanan yang

disediakan oleh sistem My SAPK ini. Selain itu juga, dapat cepat memverifikasi, apabila ada perubahan dan penambahan data kepegawaian, sehingga tidak ada perbedaan informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima oleh pengguna agar kepuasan pegawai dapat lebih meningkat.

DeLone dan McLean (2003) menjelaskan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini di dukung dengan pendapat Kotler, (2005) bahwa kualitas layanan yang baik tentunya dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Selain itu, temuan ini sejalan dengan pendapat Menurut Groho *et al.*, (2014) menjelaskan jika penyedia layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau memperhatikan kualitas sistem maka pengguna akan terbantu dalam pekerjaannya, sehingga, dapat meningkatkan rasa puas pemakai sistem tersebut. Sementara itu, Wahyu (2019) mengatakan penyedia layanan sistem yang bisa mengayomi keperluan pemakai menjadi berpengaruh terhadap rasa puas pemakai dan jika pengembang sistem dapat memahami dan merespon dengan cepat permasalahan atau keluhan pengguna maka pengguna akan merasa puas, sehingga, ketika pengguna merasa puas dengan kualitas layanan sistem informasi, mereka akan bekerja secara lebih efektif dan efisien. Asyifa, dan Subekti (2021) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh positif secara langsung Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Kemudian Armelia dan Azis (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan dan empati untuk memenuhi harapan pengguna sistem, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna, sehingga sistem yang dikatakan sukses apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengembang sistem dapat memberikan respon memenuhi kebutuhan pengguna, dimana pengguna akan puas menggunakan sistem informasi. Hasil penelitian Hudin (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Produk dari kualitas layanan bisa berbentuk pembaharuan sistem dan *feedback* dari pengembang apabila sistem informasi menghadapi permasalahan, kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah solusi untuk memenuhi keperluan dan kemauan pelanggan dan keakuratan dalam penyampaian ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2007). Almarashdeh (2016) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Hassanzadeh et al (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan antar keduanya positif. Apabila kualitas sistem meningkat, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas sistem.
2. Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan antar keduanya positif. Apabila kualitas sistem meningkat, maka penggunaan juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas sistem.

3. Kualitas Informasi memiliki pengaruh postif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan antar keduanya positif. Apabila kualitas informasi meningkat, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas informasi
4. Kualitas Informasi memiliki pengaruh postif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SAPK pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan antar keduanya positif. Apabila kualitas informasi meningkat, maka penggunaan juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas informasi.
5. Kualitas Layanan memiliki pengaruh postif dan signifikan terhadap Penggunaan SAPK pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan antar keduanya positif. Apabila kualitas layanan meningkat, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas layanan.  
Kualitas Layanan memiliki pengaruh postif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SAPK pada pegawai Kabupaten Bengkulu Tengah dan hubungan antar keduanya positif. Apabila kualitas layanan meningkat, maka penggunaan juga semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas layanan.

### **Saran**

Berdasarkan temuan penelitian maka, saran pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Saran untuk penggunaan, kepada pegawai dapat meningkatkan penggunaan SAPK ini untuk menginput data kepegawaian sesuai kebutuhan masing-masing semaksimal mungkin pada saat periodenya di buka, sehingga data kepegawaian dapat terinput dengan baik.
2. Saran untuk kepuasan pengguna, kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah untuk dapat cepat memverifikasi, apabila ada perubahan dan penambahan data kepegawaian, sehingga tidak ada perbedaan informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima oleh pengguna agar kepuasan pegawai dapat lebih meningkat.
3. Saran untuk kualitas sistem, kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah untuk dapat menyampaikan kepada BKN pusat untuk dapat berkoordinasi kepada programmer dalam memperbaiki dan melakukan pengembangan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem dan kepada BKPSDM dapat mengusulkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam penambahan tenaga PPPK verifikator SAPK dan pemberian insentif atau tambahan penghasilan pegawai bagi verifikator, sehingga pelayanan *input* data, perubahan data, dan perbaikan data menjadi lebih cepat.
4. Saran untuk kualitas informasi, kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat menyampaikan kepada BKN pusat untuk dapat berkoordinasi kepada programmer dalam menambah fitur fitur yang masih kurang dan dibutuhkan, sehingga informasi yang disajikan dapat lebih lengkap sesuai dengan harapan pegawai.
5. Saran untuk kualitas layanan, kepada BKPSDM Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat mengusulkan kepada BKN Pusat untuk menyederhanakan tahapan persetujuan (*apropal*) cukup batas BKN Regional VII dan tidak perlu sampai persetujuan akhir BKN Pusat, sehingga respon dan perubahan data di aplikasi lebih cepat sesuai harapan pegawai, sehingga pegawai dapat lebih puas dengan pelayanan yang disediakan oleh sistem My SAPK ini.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, Nani. (2019). Model delone dan mclean untuk menguji kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru. *Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*. Vol. 3, No. 1.
- Aldin A. ALaa dan Athmay, AL. (2016). E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal of Business* Vol. 11 No. 1, 2016 pp. 57-83  
©Emerald Group Publishing Limited 1450-2194 DOI 10.1108/EMJB-05-2014-0016
- Almarashdeh, Ibrahim (2016). Sharing instructors experience of learning management system: a technology perspective of user satisfaction in distance learning course. *Computers in Human Behavior*, 63, 249–255. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.013>.
- Amalia dan Pramono. (2016). Perencanaan Strategi Pemasaran Dengan Bauran Pemasaran Dan Swot Pada Perusahaan Popsy Tubby. *Jurnal Manajemen dan StartUp Bisnis* , 297-306.
- Antasari, K.C. (2015). Pengaruh efektivitas sistem informasi akuntansi dan penggunaan teknologi informasi pada kinerja individual dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemoderasi. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN: 2302-8556.
- Anwar, R., & Adidarma, W. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Risiko pada Minat Beli Belanja Online. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 155–168.
- Armelia, Dinda, dan Azis, Elvira. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat). *ISSN : 2355-9357 e-Proceeding of Management : Vol.7, No.2 Page 2406*.
- Assessing E-Government Success a Validation of The Delone and Mclean Model for Information System. *Government Information Quarterly*, vol 25: 717-733.
- Asyifa, Nisrina Nur dan Subekti, Imam. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Naskah Publikasi Universitas Brawijaya*.
- Balaban, Igor, Enrique Mu, and Blazenka Divjak. (2012). "Computers & Education Development of an Electronic Portfolio System Success Model : An Information Systems Approach." *Computers & Education* 60(1): 396–411.
- Batinggi dan Badu Ahmad, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Ofset BKN (2011). *Buku Saku SAPK*. Jakarta.
- BKN, (2021). *Buku Saku Petunjuk PDM*. Jakarta.
- Budiman, A. (2017). *Biodiesel Bahan Baku, Proses dan Teknologi*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

- Davis, F.D. (2011). Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Q*, 13 (3).
- DeLone, W.H. , McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success : A ten-year update. *Journal of Management Information System*, 19 (4).
- Deny dan [Andry](#), Johanes Fernandes. (2018). Pengukuran keberhasilan e-learning dengan mengadopsi Model Delone & Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis. Vol. 8, No. 1*.
- Dreheeb, Abdulhakim Elmoawe, Nurlida Basir, dan Norasikin Fabil. (2016). Impact of System Quality on Users" Satisfaction in Continuation of the Use of e-Learning System. *International Journal e-Education and e-Busines, e-managmenet, e-learning. Vo. 6, No. 1*.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The Benefits Of Facebook "Friends:" Social Capital And College Students Use Of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (4), 1143-1168.
- Fendini, Dian Septiayu, Kertahadi dan Riyadi. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Surveis Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 4, Nomor 1, 2013: 1–11*.
- Ferdinand, Agustine. (2016). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Groho, C. W. et al. (2014). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pengelolaan Tugas Belajar di BPK. *Seminar Nasional Informatika, 2014. (semnasIF), 10–17*.
- Hair, J.R. (2014). *A primer on partial least squares structural. Equation Modeling {PLS-SEM}*. California, USA: Sage Publication.
- Hall, J. (2011). *Sistem informasi akuntansi*. Buku I. Jakarta: Salemba Empat.
- Hassanzadeh, Alireza, Fatemeh Kanaani, and Shában Elahi. (2012). "Expert Systems with Applications A Model for Measuring E-Learning Systems Success in Universities." *Expert Systems With Applications 39(12): 10959–66*.
- Hasyim, M.A. (2018). Sistem informasi pengajian P.T Graha Green Garment. *Naskah Publikasi Institut Manajemen Koperasi Indonesia*.
- Hudin (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada jasa di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Setrasari Mall Bandung. *e-Proceeding of Applied Science : Vol.4, No.3 Desember 2018 | Page 1153. ISSN : 2442-5826*.
- Ilmawan, M. R. dan Pujani, V. (2020) „Analisis Keberhasilan Enterprise Resource Planning Menggunakan Model DeLone and McLean Tingkat Individual“, *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 6(1), pp. 64–73. doi: 10.25077/teknosi.v6i1.2020.64-73..

- Jogiyanto, H. (2018). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Jumardi (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), p. 229011. doi: 10.35760/eb.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Manajemen*, Thirteenth Edition. Jakarta: Erlangga.
- Krisdiantoro, Yuyut., Subekti, Imam., dan Prihatiningtias, Yenedy Widya. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*. *Journal Homepage: <http://journal2.um.ac.id/index.php/jaa>*.
- Livari, Juhani, (2005). An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success, *Database for Advances in Information Systems*, Spring., 36,2.pg.8.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, dan Klobas, Jane, (2003). "User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean"s Modell, *Information resource Management Journal*; Jan-Mar; 16.1.24.
- Mulyanto, A. (2016). *Sistem informasi konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Negara dan Pratomo (2019). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Oktavia, D. D. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean Yang Dimodifikasi. *Tesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya*
- Pawirosumarto, Suharno. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Sistem *E-Learning*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 3*.
- Popoola & Chinomona, (2014). Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Pada Usaha Kecil Menengah Tenun Songket Palembang", *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2018(Sentika)*, pp. 23–24.
- Prameswara, I Gusti Agung Bagus Putra. (2018). Analisis kesuksesan sistem informasi keuangan daerah dengan mengadopsi Model DeLone & McLean. *e-Jurnal Akuntansi, Vol. 24, No. 1. ISSN: 2302-8556*.
- Prandhana dan Haumatusadiah (2016). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan ( SIKMA ) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean", *Jurnal I(1)*.
- Puspa (2017) Mengukur Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Enterprise Resources Planning (Erp) Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT Unisem Batam", *Journal of Applied Business Administration*, 2(2), pp. 191–205. doi: 10.30871/jaba.v2i2.1119.
- Putri, Wilda Kurnia. (2019). The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City. *The International Technology*

*Management Review Vol. 8(1), pp. 10–15 DOI: <https://doi.org/10.2991/itm.b.190417.002>; eISSN: 1835-5269, ISSN: 2213-7149.*

Raminda, ALN dan Ardini. L. (2014). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna accurate terhadap kinerja. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi, Vol.3 No.9, 1-15.*

Rusdiana & Irfan. Moch. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Setia: Bandung. Azhar Safaruddin (2010). *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur-Pengendalian Resiko-Pengembangan*.

Bandung: Lingga Jaya.

Seddon.P.B. (1997). A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success, *Information System Research.8.September. 240-250.*

Sekaran, U & Bougie, J. (2016). *Research methods for business: a skill building approach*. Edisi Kelima. New York: John Wiley @ Sons.

Subchan et al.(2012). Pengaruh Kualitas Informasi, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi pada Masyarakat Surakarta Pengguna Situs Tokopedia). *Naskah Publikasi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.*

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian dan pengembangan*. Bandung: Alfabetha.

Susanto, A. (2017). *Sistem informasi akuntansi*. Cetakan pertama. Bandung: Lingga Jaya.

Tam Carlos dan Oliveira, Tiago. (2016). Understanding mobile banking individual performance The DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture. *Internet Research Vol. 27 No. 3, 2017 pp. 538-562 © Emerald Publishing Limited 1066-2243 DOI 10.1108/IntR-05-2016-0117.*

Teo dan Wong, 1998). An Empirical Study Of The Performance Impact Of Computerization In The Retail Industry. *Omega-international Journal of Management Science. DOI:[10.1016/S0305-0483\(98\)00007-3](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(98)00007-3). Corpus ID: 154715111.*

Tjini, Sartika Sari Ayu dan Zaki Baridwan. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. *Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya.*

Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

Tulodo, (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus P.T Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol. 10, No. 1.*

Tumarni. (2015). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan penggunaan nyata terhadap kepuasan pemakai laporan keuangan (studi pada SKPD pemerintah Provinsi Jambi). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Unja, 1(1), 53-74.*

[Twan Petersa, Oyku Isıkb, IğertaTonac, Aleš Popovicde](#). (2017). How system quality influences mobile BI use: The mediating role of engagement. *[International Journal of Information Management. Volume 36, Issue 5, Pages 773-783.](#)*

- Urbanch, N., & Muller, B. (2012). *The Updated DeLone and McLean Model of Information System Success*. Berlin : *Springer Science+Business Media*.
- Wahyu, Karyati. (2019). Penerapan Model Pembelajaran Science, Environment, Technology and Society (SETS) dalam Meningkatkan Pemahaman Konsep Pesawat Sederhana. *2 (11)*. 1-5.
- Wahyuni (2011). Sistem Informasi Pengolahan Data Inventory Pada Toko Buku Studi Cv. Aneka Ilmu Semarang. *Vol. 3, No. 1*. DOI: <https://doi.org/10.15294/jte.v3i1.1560>.
- Wardhana, G.N, (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Pengisian SIAM (Sistem Informasi Akademik Mahasiswa) terhadap Kepuasan Mahasiswa. Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Tahun Angkatan 2016- 2017". *Naskah Publikasi. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang*.
- Widodo, T. W., Handayani, S. R., & Saifi, M. (2013). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan. *Profit Jurnal Administrasi Bisnis*, *7(1)*, 87–100
- Yatim, Riyanto, Zakaria. (2018). Evaluasi Program Pelatihan Handpone Menggunakan Model Stake di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Pendidikan Untuk Semua Tahun 2(2):1–7*.
- Yuliana, K. (2016). Model kesuksesan sistem informasi Delone Dan Mclean untuk evaluasi sistem informasi pos pada P.T Pos Indonesia (Persero) divisi regional VI Semarang. *INFOKAM*, *2(12)*, 13-23.
- Zhau, Q.; Jhon Z. Wen; Pei Zhao; dan William A.A. (2010). Synthesis of Vertically-Aligned Zinc Oxide Nanowires and Their Application as a Photocatalyst. *Nanomaterial*, *7(9)*