

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kinerja Instansi Pemerintah

Menurut PP Nomor 8 tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur. Kinerja pemerintah tidak bisa dilihat hanya dari sisi *input* dan *output*, tetapi juga dari sisi *outcome*, manfaat, dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat (Nordawati dan Hertianti, 2010). Sementara menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239/IX/6/8/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah:

“Gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.”

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239/IX/6/8/2003 tersebut, kinerja instansi pemerintah fokus pada pengukuran kinerja terhadap satuan kerja atau entitas pemerintah. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran yang dimaksud merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada

kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa *input*, *output*, *outcome*, *benefits*, *impact* sebagai berikut:

1. Kelompok masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan *output*.
2. Kelompok keluaran (*output*) adalah segala sesuatu berupa produk/jasa sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
3. Kelompok hasil (*outcome*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan fungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah.
4. Kelompok manfaat (*benefits*) adalah kegunaan suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
5. Kelompok dampak (*impact*) adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239/IX/6/8/2003 tersebut, kegiatan dalam instansi pemerintah harus sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan. Kinerja instansi pemerintah menjadi gambaran atas suatu keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan dan kegagalan dari pelaksanaan kegiatan-kegiatan harus dipertanggungjawabkan oleh instansi pemerintah.

2.1.1. Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239/IX/6/8/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah:

“Perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik.”

Wujud dari akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yaitu Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Berdasarkan Keputusan Kepala LAN Nomor 239/IX/6/8/2003 tersebut, akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat terwujud dengan baik apabila memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

1. Beranjak dari sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya yang konsisten dengan asas-asas umum penyelenggaraan negara.
2. Komitmen dari pimpinan dan seluruh staff instansi yang bersangkutan.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Jujur, obyektif, transparan, dan akurat.
6. Menyajikan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239/IX/6/8/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi diperlukan suatu instrumen yang digunakan oleh instansi pemerintah yang disebut Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Menurut Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) adalah:

“Rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah.”

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tersebut, penyelenggaraan SAKIP dilaksanakan untuk penyusunan laporan kinerja. Penyelenggaraan SAKIP pada OPD dilaksanakan oleh Entitas Akuntabilitas Kinerja OPD. Entitas Akuntabilitas Kinerja OPD adalah unit instansi pemerintah daerah selaku pengguna/kuasa pengguna anggaran yang melakukan pencatatan, pengolahan, dan pelaporan data kinerja. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi SAKIP, setiap pimpinan instansi pemerintah melakukan evaluasi atas implementasi SAKIP setiap tahun untuk memperbaiki manajemen kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja.

2.2. Implementasi SIMDA SAKIP

Menurut Usman (2002), implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Untuk dapat mencapai tujuan kegiatan, cara yang dilakukan pemerintah salah satunya adalah dengan melakukan implementasi SIMDA SAKIP. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, BPKP mengembangkan aplikasi bernama Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah dalam rangka pengelolaan keuangan daerah. Kemudian, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa SAKIP memiliki tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Pengintegrasian SIMDA dengan SAKIP merupakan upaya untuk memperkuat keandalan sistem untuk menjaga akuntabilitas pengelolaan keuangan dan kinerja. SIMDA SAKIP adalah sistem untuk pelaporan kinerja yang merupakan salah satu wujud dari pengendalian internal dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), dengan tujuan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja, efektivitas, dan efisiensi penggunaan anggaran di lingkungan pemerintah daerah melalui pengintegrasian proses perencanaan, penganggaran, kinerja, dan

keuangan (bpkp.go.id). Integrasi merupakan wujud nyata dari anggaran berbasis kinerja sebagaimana amanat dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Kemudian, didukung dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik, dimana penerapan sistem, proses, dan prosedur kerja yang transparan, efektif, efisien, dan terukur.

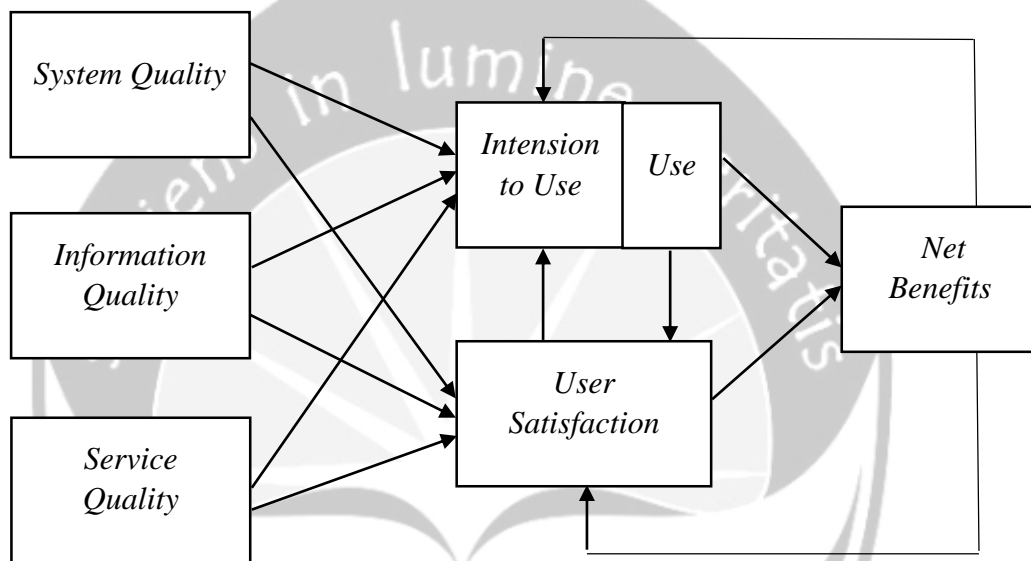
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Bagian Organisasi, implementasi SIMDA SAKIP pada Kabupaten Purworejo didasarkan pada Peraturan Bupati Purworejo Nomor 77 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Perjanjian Kinerja, Pengukuran Kinerja, dan Pelaporan Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Tujuan ditetapkan Peraturannya adalah untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kinerja aparatur. SIMDA SAKIP dapat diakses melalui situs <http://sippd.purworejokab.go.id>. Pada *web* tersebut, SIMDA SAKIP dilakukan secara berjenjang yang mencakup indikator kinerja utama, perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja. Indikator kinerja utama (IKU) meliputi sasaran yang menjadi IKU dan non IKU. Kemudian dalam perencanaan kinerja, setiap instansi harus memiliki rencana kinerja yang baik, tepat, jelas sasaran dan tujuannya dengan indikator yang tepat. Dalam perencanaan kinerja akan menghasilkan *cascading* hasil program – kegiatan perangkat daerah yang berisi sasaran strategis, sasaran program, dan sasaran kegiatan. Kemudian, pohon kinerja RPJMD & Renstra berisi visi, misi, tujuan, sasaran strategis, sasaran program, dan sasaran kegiatan perangkat daerah. Sasaran program dan kegiatan harus sesuai dengan tujuan pemerintah yaitu untuk pembangunan daerah. Selanjutnya, penetapan kinerja berisi pejabat pembuat

dokumen perencanaan kinerja, pelaksana program dan kegiatan, prosentase target indikator sasaran, program, dan kegiatan, serta anggaran yang diperlukan pada setiap program dan kegiatannya. Kemudian, dalam pengukuran kinerja akan membandingkan antara target dan realisasi, serta akan dijelaskan penyebab deviasi dan rencana aksi jika target tidak tercapai. Selanjutnya, laporan-laporan akan dihasilkan pada bagian pelaporan kinerja. Laporan kinerja tersebut dihasilkan secara triwulanan dan tahunan, kemudian akan digunakan untuk evaluasi kinerja. Selain itu, laporan kinerja yang dihasilkan dari SIMDA SAKIP digunakan untuk pedoman dalam penyusunan LKjIP. Pemerintah daerah dapat mengetahui realisasi kinerja atas perencanaan target hasil kegiatan yang ditetapkan pada awal periode, karena SIMDA SAKIP ini merupakan salah satu wujud dari pengendalian internal yang akan mengambil data masukan dari SIMDA Perencanaan dan SIMDA Keuangan dengan tambahan realisasi kinerja.

2.2.1. Kesuksesan Sistem Informasi

Banyak penelitian di bidang sistem informasi meneliti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan sistem informasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesuksesan sistem informasi dapat diidentifikasi dengan menggunakan model DeLone dan McLean (2003), misalnya penelitian Tan *et al.* (2015) dan Hariwibowo dan Setiawan (2020). Model kesuksesan sistem informasi pertama diterbitkan pada tahun 1992 yang terdiri dari enam variabel, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi (DeLone dan McLean, 1992). Sementara model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) menambahkan

variabel kualitas layanan ke dalam modelnya, serta menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi variabel manfaat bersih (*net benefits*). Sehingga model DeLone dan McLean dapat diterapkan untuk berbagai tingkat analisis individu dan organisasi dengan hasil yang lebih relevan (Petter *et al.*, 2008).



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Gambar 2.1

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

DeLone dan McLean (2003) memberikan suatu model diperbarui yang dapat digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi. Terdapat beberapa dimensi kesuksesan sistem informasi, yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Minat Menggunakan (*Intention to Use*) atau Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Pada

penelitian ini, model yang digunakan adalah milik DeLone dan McLean (2003) yang telah dimodifikasi oleh Hariwibowo dan Setiawan (2020). Pada penelitian Hariwibowo dan Setiawan (2020) tidak menggunakan variabel penggunaan (*use*) dengan alasan bahwa SISKEUDES adalah *mandatory*. Kemudian didukung dengan penelitian Gable *et al.* (2008) yang menyatakan bahwa variabel penggunaan harus dihapus dalam model DeLone dan McLean ketika penggunaan sistem informasi bersifat wajib. Selain itu, dalam penelitian Iivari (2005), menunjukkan bahwa variabel penggunaan tidak berpengaruh signifikan pada dampak individu dalam sistem informasi wajib. Dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel penggunaan karena SIMDA SAKIP merupakan sistem *mandatory*.

2.2.1.1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem yang mengukur kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*) (DeLone dan McLean, 2003). Suatu informasi menjadi berkualitas jika informasi tersebut bermanfaat bagi pemakai informasi. Informasi akan bermanfaat jika informasi tersebut terpaut dengan keputusan yang menjadi sasaran informasi. Kemudian, informasi tersebut dapat dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat jika pemakai mempercayai informasi tersebut. Jika pemakai tidak dapat menerima informasi yang disajikan, akhirnya informasi akan menjadi tidak digunakan yang berarti tidak bermanfaat jika disediakan. Oleh karena itu, kualitas informasi juga harus sepadan dengan kualitas pemakai (Suwardjono,

2010). Indikator pengukuran kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003), yaitu *completeness, relevance, ease of understanding, accuracy, timeliness*.

2.2.1.2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware* dan *software* dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan informasi pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas sistem adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). Adapun indikator pengukuran yang direkomendasikan (DeLone dan McLean, 2003), yaitu *usability, flexibility, reliability, integration, dan response time*.

2.2.1.3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari departemen sistem informasi dan dukungan personil TI (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan variabel tambahan yang dimasukkan ke dalam model terbaru. Hal tersebut disebabkan karena dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan (DeLone dan McLean, 2003). Indikator pengukuran kualitas layanan menurut DeLone dan McLean (2003), yaitu *responsiveness, assurance, training program, dan empathy*.

2.2.1.4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) 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 (DeLone dan McLean, 1992). Kepuasan pengguna adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan informasi pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Adapun indikator pengukuran menurut DeLone dan McLean (2003), yaitu *customer opinion of service* dan *user surveys*.

2.2.1.5. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi (DeLone dan McLean, 2003). Manfaat bersih merupakan dampak keberadaan dari pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna. Dampak terhadap kualitas kinerja tersebut baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Hartono, 2007). Pengukuran manfaat bersih (DeLone dan McLean, 2003), yaitu *efficiency at work*, *regulatory effectiveness*, dan *job performance*.

2.3. Kerangka Konseptual

2.3.1. Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem yang mengukur kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*) (DeLone dan McLean, 2003). Suatu informasi menjadi berkualitas jika informasi tersebut bermanfaat bagi pemakai informasi.

Informasi akan bermanfaat jika informasi tersebut terpaut dengan keputusan yang menjadi sasaran informasi. Kemudian, informasi tersebut dapat dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat jika pemakai mempercayai informasi tersebut. Jika pemakai tidak dapat menerima informasi yang disajikan, akhirnya informasi akan menjadi tidak digunakan yang berarti tidak bermanfaat jika disediakan. Oleh karena itu, kualitas informasi juga harus sepadan dengan kualitas pemakai (Suwardjono, 2010).

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna. Jika suatu informasi berkualitas maka pengguna akan merasa puas dan menunjukkan sikap atau tanggapan positif terhadap suatu informasi yang diterimanya. Ketersediaan informasi yang berkualitas baik dapat meningkatkan kinerja pengguna, dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan implementasi sistem (Hariwibowo dan Setiawan, 2020).

2.3.2. Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware* dan *software* dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan informasi pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Davis (1989), mengusulkan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi informasi karena pengguna percaya bahwa sistem akan meningkatkan kinerja. Semakin baik kualitas suatu sistem maka pengguna akan semakin puas (DeLone dan McLean, 2003). Selaras dengan Hartono (2007), semakin tinggi kualitas sistem akan

menyebabkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan memengaruhi secara positif produktivitas individu dengan hasil peningkatan produktivitas organisasi. Kualitas sistem informasi juga menunjukkan kinerjanya, yang berarti bahwa sistem berkualitas tinggi menghasilkan lebih sedikit keluhan atau masalah pengguna (Hariwibowo dan Setiawan, 2020).

2.3.3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari departemen sistem informasi dan dukungan personil TI (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan variabel tambahan yang dimasukkan ke dalam model terbaru. Hal tersebut disebabkan karena dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan (DeLone dan McLean, 2003). Menurut DeLone dan McLean (2003) semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Hal ini karena, pengguna akan menunjukkan sikap positif dan puas ketika pengguna mendapatkan layanan bantuan yang berkualitas, seperti layanan yang memuaskan, layanan bantuan yang baik, dan tepat dari penyedia layanan.

2.3.4. Hubungan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) 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 (DeLone dan McLean, 1992).

Kepuasan pengguna adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan informasi pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Kepuasan pengguna juga sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi organisasi, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada pengguna, seperti meningkatkan produktivitas dan pengambilan keputusan (DeLone dan McLean, 2003). Akibat dari kepuasan pengguna atas suatu sistem informasi, maka manfaat bersih akan terjadi. Jika kepuasan pengguna dirasakan oleh pengguna maka akan membuat manfaat bersih juga mudah dicapai (DeLone dan McLean, 2003).

2.4. Penelitian Terdahulu

Banyak penelitian yang mengukur kesuksesan sistem informasi menggunakan model kesuksesan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Hariwibowo dan Setiawan (2020) memiliki variabel independen yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, variabel mediasi yaitu kepuasan pengguna, dan variabel dependen yaitu *net benefits*. Penelitian ini mengambil objek pada Pemerintah Daerah Pedesaan dengan alat uji PLS. Hasil penelitian ini yaitu semua hipotesis dikonfirmasi, artinya kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap *net benefits*.

Berikutnya, Prameswara (2018) memiliki variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, variabel mediasi yaitu penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, dan variabel dependen yaitu kinerja individu. Penelitian ini mengambil objek pada Sekretariat Daerah Bagian Keuangan Kota Denpasar dengan alat uji PLS. Hasil penelitian ini, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu.

Selain itu, Yasa (2017) memiliki variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, variabel mediasi yaitu penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, variabel dependen yaitu kinerja individu. Penelitian ini mengambil objek pada Sekretariat Daerah Bagian Keuangan Kabupaten Gianyar dengan alat uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini yaitu kualitas informasi berpengaruh pada penggunaan sistem, kualitas sistem tidak berpengaruh pada penggunaan sistem, kualitas layanan tidak berpengaruh pada penggunaan sistem, kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak berpengaruh pada

kepuasan pengguna, penggunaan sistem berpengaruh pada kinerja individu, dan kepuasan pengguna berpengaruh pada kinerja individu.

Selanjutnya, Tan *et al.* (2015) memiliki variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, variabel mediasi intensitas penggunaan dan kepuasan pemakai, variabel dependen yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Penelitian ini mengambil objek pada SKPD Kabupaten Jepara dengan alat uji PLS. Hasil penelitian ini yaitu kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, intensitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kinerja individu, kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja individu, dan kinerja individu berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

Kemudian, Iivari (2005) memiliki variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, variabel mediasi yaitu penggunaan dan kepuasan pengguna, dan variabel dependen yaitu dampak individu. Penelitian ini mengambil objek pada Oulu *City Council* dengan alat uji PLS. Hasil penelitian ini yaitu kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna,

kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individu, dan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap dampak individu.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Objek	Hasil
Hariwibowo dan Setiawan (2020)	<p>Independen: X1: Kualitas Informasi X2: Kualitas Sistem X3: Kualitas Layanan</p> <p>Dependen: Y: <i>Net Benefits</i></p> <p>Mediasi: Z: Kepuasan Pengguna</p>	Pemerintah Daerah Pedesaan Kabupaten Wonogiri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap <i>net benefits</i>
Prameswara (2018)	<p>Independen: X1: Kualitas Informasi X2: Kualitas Sistem X3: Kualitas Layanan</p> <p>Dependen: Y: Kinerja Individu</p> <p>Mediasi: Z1: Penggunaan Sistem Z2: Kepuasan Pengguna</p>	Sekretariat Daerah Bagian Keuangan Kota Denpasar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem 2. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem

			<p>3. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem</p> <p>4. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>5. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>6. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>7. Penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu</p> <p>8. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu</p>
Yasa (2017)	Independen: X1: Kualitas Informasi X2: Kualitas Sistem X3: Kualitas Layanan	Sekretariat Daerah Bagian Keuangan	1. Kualitas informasi berpengaruh pada

	<p>Dependen: Y: Kinerja Individu</p> <p>Mediasi: Z1: Penggunaan Sistem Z2: Kepuasan Pengguna</p>	Kabupaten Gianyar	<p>penggunaan sistem</p> <p>2. Kualitas sistem tidak berpengaruh pada penggunaan sistem</p> <p>3. Kualitas layanan tidak berpengaruh pada penggunaan sistem</p> <p>4. Kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna</p> <p>5. Kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna</p> <p>6. Kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna</p> <p>7. Penggunaan sistem berpengaruh pada kinerja individu</p> <p>8. Kepuasan pengguna berpengaruh pada kinerja individu</p>
Tan <i>et al.</i> (2015)	<p>Independen: X1: Kualitas Sistem X2: Kualitas Informasi X3: Kualitas Layanan</p> <p>Dependen: Y1: Kinerja Individu Y2: Kinerja Organisasi</p> <p>Mediasi: Z1: Intensitas Penggunaan Z2: Kepuasan Pemakai</p>	SKPD Kabupaten Jepara	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan</p> <p>2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai</p> <p>3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap</p>

			<p>intensitas penggunaan</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai</p> <p>5. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan</p> <p>6. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai</p> <p>7. Intensitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kinerja individu</p> <p>8. Kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja individu</p> <p>9. Kinerja individu berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi</p>
Iivari (2005)	<p>Independen: X1: Kualitas Sistem X2: Kualitas Informasi</p> <p>Dependen: Y: Dampak Individu</p> <p>Mediasi: Z1: Penggunaan Z2: Kepuasan Pengguna</p>	Oulu City Council	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan</p>

			<p>4. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan</p> <p>5. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan</p> <p>6. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>7. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individu</p> <p>8. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap dampak individu</p>
--	--	--	--

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem yang mengukur kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*) (DeLone dan McLean, 2003). Suatu informasi menjadi berkualitas jika informasi tersebut bermanfaat bagi pemakai informasi. Informasi akan bermanfaat jika informasi tersebut terpaut dengan keputusan yang menjadi sasaran informasi. Kemudian, informasi tersebut dapat dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat jika pemakai

mempercayai informasi tersebut. Jika pemakai tidak dapat menerima informasi yang disajikan, akhirnya informasi akan menjadi tidak digunakan yang berarti tidak bermanfaat jika disediakan. Oleh karena itu, kualitas informasi juga harus sepadan dengan kualitas pemakai (Suwardjono, 2010). Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna. Jika suatu informasi berkualitas maka pengguna akan merasa puas dan menunjukkan sikap atau tanggapan positif terhadap suatu informasi yang diterimanya.

Menurut Hariwibowo dan Setiawan (2020), kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada Pemerintah Daerah Pedesaan Kabupaten Wonogiri. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Tan *et al.* (2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai pada SKPD Kabupaten Jepara. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *Oulu City Council*.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₁: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

2.5.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware* dan *software* dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan informasi pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Davis (1989) mengusulkan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi

pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi informasi karena pengguna percaya bahwa sistem akan meningkatkan kinerja. Semakin baik kualitas suatu sistem maka pengguna akan semakin puas (DeLone dan McLean, 2003). Selaras dengan Hartono (2007), semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan memengaruhi secara positif produktivitas individu dengan hasil peningkatan produktivitas organisasi.

Menurut Hariwibowo dan Setiawan (2020), kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada Pemerintah Daerah Pedesaan Kabupaten Wonogiri. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Tan *et al.* (2015) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai pada SKPD Kabupaten Jepara. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Oulu *City Council*.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₂: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

2.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari departemen sistem informasi dan dukungan personil TI (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan variabel tambahan yang dimasukkan ke dalam model terbaru. Hal tersebut disebabkan karena dukungan

yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan (DeLone dan McLean, 2003). Menurut DeLone dan McLean (2003) semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Hal ini karena, pengguna akan menunjukkan sikap positif dan puas ketika pengguna mendapatkan layanan bantuan yang berkualitas, seperti layanan yang memuaskan, layanan bantuan yang baik, dan tepat dari penyedia layanan.

Menurut Hariwibowo dan Setiawan (2020), kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada Pemerintah Daerah Pedesaan Kabupaten Wonogiri. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan *et al.* (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai pada SKPD Kabupaten Jepara.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₃: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

2.5.4. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) 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 (DeLone dan McLean, 1992). Kepuasan pengguna adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan informasi pengguna (DeLone dan

McLean, 2003). Kepuasan pengguna juga sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi organisasi, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada pengguna, seperti meningkatkan produktivitas dan pengambilan keputusan (DeLone dan McLean, 2003). Akibat dari kepuasan pengguna atas suatu sistem informasi, maka manfaat bersih akan terjadi. Jika kepuasan pengguna dirasakan oleh pengguna maka akan membuat manfaat bersih juga mudah dicapai (DeLone dan McLean, 2003).

Menurut Hariwibowo dan Setiawan (2020), kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap *net benefits* pada Pemerintah Daerah Pedesaan Kabupaten Wonogiri. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Prameswara (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu pada Sekretariat Daerah Bagian Keuangan Kota Denpasar. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasa (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh pada kinerja individu pada Sekretariat Daerah Bagian Keuangan Kabupaten Gianyar. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Tan *et al.* (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja individu pada SKPD Kabupaten Jepara. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individu pada Oulu *City Council*.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kepuasan pengguna terhadap *net benefits*. Hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₄: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih

