

# Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIPD

Triska Febrianti<sup>1\*</sup>, Fachroh Fiddin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Negeri Bengkalis, Bengkalis, Riau, 28711, Indonesia

<sup>1\*</sup>[triskafebrianti7@gmail.com](mailto:triskafebrianti7@gmail.com), <sup>2</sup>[fachroh09@gmail.com](mailto:fachroh09@gmail.com)

## Abstract

*This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality, and perceived benefits on user satisfaction of the Regional Government Information System (SIPD) application in Bengkalis Regency. A sample of 58 respondents from 29 Regional Work Units (SKPD) who were directly involved with the SIPD application was collected using purposive sampling. Research using quantitative methods. The data collection technique used a questionnaire method with a Likert scale and was analysed using multiple linear regression. The results showed that system quality and information quality have no effect on user satisfaction while service quality and perceived benefits affect user satisfaction with the SIPD application. These results of this study are supported by Delone & Mclean IS Success Model and Technology Acceptance Model.*

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Service Quality, Perceived Usefulness and User Satisfaction.*

## 1. Pendahuluan

Kesuksesan suatu sistem informasi yang dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah hal yang penting bagi organisasi. Otonomi daerah seperti yang diamanatkan UUD 1945 telah memberikan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang berdasarkan pada suatu asas otonomi. Hak dan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah salah satunya mengenai pengelolaan keuangan daerah yang dilakukan secara mandiri.

Di era digitalisasi dan tuntutan efisiensi dalam pengelolaan keuangan daerah, penerapan aplikasi sistem informasi keuangan daerah telah menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memaksimalkan kinerja pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah bahwa untuk menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pemerintah daerah wajib untuk mengembangkan dan memanfaatkan

kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan daerah. Oleh karena itu, pada tahun 2023 sektor publik khususnya pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis sudah mulai menerapkan teknologi informasi pada sistem informasi pengelolaan keuangan daerah, yaitu dengan menggunakan aplikasi SIPD berbasis web.

Kesuksesan penerapan SIPD di pemerintah daerah secara tidak langsung berdampak pada persepsi aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas SIPD yang diterapkan selama ini. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem adalah model kesuksesan informasi sistem Delone dan McLean. Penelitian ini menggunakan sebagian konstruk dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yaitu variabel kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi dari tingkat kepuasan pengguna yaitu persepsi manfaat atau yang disebut *perceived usefulness* (Tulodo & Solichin, 2019). Pengguna dari suatu sistem informasi yang memiliki kepercayaan bahwa sistem informasi akan menjadikan

pekerjaannya terasa lebih mudah dan bermanfaat bagi pekerjaannya yang nantinya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jus Samuel Sihotang (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Adapun perbedaan dengan penelitian kali ini yaitu pada variabel independennya dimana dalam penelitian ini akan menambahkan Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) sebagai variabel independen yang diambil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra, 2020).

Dalam penerapan SIPD di Kabupaten Bengkalis terdapat kesulitan yang dihadapi oleh pengguna SIPD salah satunya adalah ketika SIPD mengalami error atau permasalahan maka pengguna harus melaporkan kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Kemudian BPKAD melaporkan kepada pusat, sehingga memerlukan waktu yang lama untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD pemerintah Kabupaten Bengkalis. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang hal ini akan membawa manfaat dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan daerah, mengoptimalkan kinerja pengguna, serta memberikan informasi keuangan yang akurat dan relevan untuk pengambilan keputusan yang baik.

## 2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

### 2.1 Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean

Dalam model kesuksesan sistem informasi tersebut terdapat 6 (enam)

variabel yang dapat menggambarkan kesuksesan sistem informasi, antara lain: *system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact, dan organizational impact* (DeLone dan Mclean). Setelah 10 tahun model DeLone dan McLean melakukan pembaharuan (*updated*) terhadap model sebelumnya. Model tersebut diperbarui menjadi “Model Update Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)”. Dalam model terbarunya DeLone dan McLean menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*), dikarenakan banyaknya penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan perlu ditambahkan pada model kesuksesan tersebut.

### 2.2 Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi.

### 2.3 Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan (*reports*).

### 2.4 Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Kualitas layanan melibatkan interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan sistem informasi keuangan daerah.

### 2.5 Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan model yang diadopsi dari

*Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen. TAM digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel yang di ambil dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*).

Davis dan Fred, mendefinisikan persepsi manfaat sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan mampu meningkatkan kinerja dan output dari sistem informasi yang digunakan.

**2.6 Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut (Romney, 2018) sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, dan kontrol internal serta langkah-langkah keamanan.

**2.7 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Menurut Jogiyanto (2007) kepuasan pengguna merupakan bentuk respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

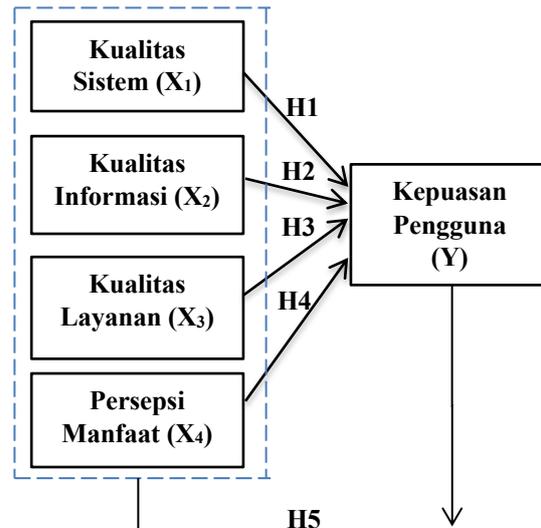
**2.8 Sistem Informasi Pemerintah Daerah**

Menurut PP No. 65 Tahun 2010 Sistem Informasi Pemerintah Daerah adalah suatu sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam

rangka perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah.

**2.8 Kerangka Pemikiran**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (independen) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat. Sedangkan variabel terikatnya (dependen) yaitu kepuasan pengguna.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
Sumber : Data Olahan, 2024

**2.9 Pengembangan Hipotesis**

**2.9.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berdampak kepada para individu pengguna sistem. Dampak tersebut dapat berupa peningkatan kualitas lingkungan kerja dan peningkatan kinerja. Kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Dalam hal kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi, Delone dan Mclean menyatakan bahwa *hardware* yang baik akan mempermudah kerja dari para pengguna sistem. Dengan kombinasi *hardware* dan *software* yang optimal diharapkan kinerja sistem dapat meningkat dan dapat memberikan kepuasan bagi para penggunanya. Apabila kualitas sistem baik, maka akan menghasilkan respon yang baik pula oleh pengguna sistem.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Buana & Wirawati (2018) dengan hasil penelitian bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Jadi dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

### 2.9.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone dan McLean kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh kualitas informasi. Kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi, maka pengguna akan semakin merasa puas karena akan menghasilkan keputusan yang semakin tepat pula. Salah satu hasil penelitian yang dilakukan oleh Buana & Wirawati (2018) yaitu kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub> : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna**

### 2.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan adalah kualitas dari unit pendukung (*system support*) dari departemen sistem informasi untuk dapat memberikan bantuan atau dukungan kepada pengguna sistem. Kualitas layanan mejadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai intenal organisasi. Hasil penelitian Veramootoo et al. (2018) menemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna atas penerepan *e-government* di Mauritius. Dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

### 2.9.4 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna

Persepsi manfaat merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan (Davis, 1989). Dalam penelitian Buana dan Wirawati (2018) menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kemudian Alfiani dkk. (2022) menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sehingga peneliti merumuskan sebagai berikut:

**H<sub>4</sub> : Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

## 3. Metode Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Waktu penelitian dimulai dari pengumpulan data sampai dengan berakhirnya penelitian yang dirasa telah cukup. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 46 SKPD. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel yang dipilih sesuai dengan kriteria. Kriteria dalam penelitian adalah pengguna SIPD di SKPD, termasuk kepala sub bagian keuangan dan bendahara yang bertanggung jawab atas akuntansi dan tata usaha keuangan. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai bagian keuangan yang sehari-hari bekerja menggunakan aplikasi sistem informasi keuangan daerah dari 29 SKPD. Tiap SKPD ditetapkan sebanyak 2 orang yang menjadi responden sehingga total sampel sebanyak 58 responden.

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer dipilih melalui kuesioner dengan menggunakan skala *five point likert* yakni 1 (Sangat Tidak Setuju) 2 (Tidak Setuju) 3 (Netral) 4 (Setuju) 5

(Sangat Setuju). Model yang digunakan untuk melakukan analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah model analisis regresi berganda. Bentuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y = Dampak Terhadap Kinerja Pengguna Aplikasi SIKD

$\alpha$  = Konstanta

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Informasi

X3 = Kualitas Layanan

X4 = Persepsi Manfaat

$\beta$  1-4 = Koefisien Regresi

e = Standar eror

### 3.1 Definisi Operasional

**Kualitas sistem** adalah persepsi pemakai terhadap software dan hardware dari sistem yang digunakan. Indikator yang digunakan yaitu waktu respon, keandalan sistem, integrasi sistem, dan kemudahan akses. **Kualitas Informasi** adalah persepsi pengguna terhadap output yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. indikator yang digunakan yaitu keakuratan informasi, keandalan informasi, kelengkapan informasi, dan kemudahan untuk di mengerti. **Kualitas Layanan** adalah persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan konsultan atas sistem yang digunakan. Indikator yang digunakan yaitu responsifitas pelayanan sistem, kemudahan navigasi, dan jaminan. **Persepsi manfaat** adalah persepsi pengguna terhadap manfaat yang diberikan oleh sistem yang digunakan. Indikator yang digunakan yaitu waktu, peningkatan kinerja, produktivitas pemakai, efektivitas pemakai, keyakinan kinerja, dan kemanfaatan. **Kepuasan Pengguna** adalah persepsi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Indikator yang digunakan yaitu kemudahan, baik, kepuasan, memadai dan flexibel.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
<b>Kualitas Sistem</b>			
X1.1	0,764	0,2586	Valid
X1.2	0,614	0,2586	Valid
X1.3	0,696	0,2586	Valid
X1.4	0,869	0,2586	Valid
X1.5	0,504	0,2586	Valid
<b>Kualitas Informasi</b>			
X2.1	0,566	0,2586	Valid
X2.2	0,714	0,2586	Valid
X2.3	0,570	0,2586	Valid
X2.4	0,846	0,2586	Valid
<b>Kualitas Layanan</b>			
X3.1	0,646	0,2586	Valid
X3.2	0,479	0,2586	Valid
X3.3	0,670	0,2586	Valid
X3.4	0,803	0,2586	Valid
X3.5	0,704	0,2586	Valid
<b>Persepsi Manfaat</b>			
X4.1	0,632	0,2586	Valid
X4.2	0,636	0,2586	Valid
X4.3	0,636	0,2586	Valid
X4.4	0,617	0,2586	Valid
X4.5	0,703	0,2586	Valid
<b>Kepuasan Pengguna</b>			
Y.1	0,867	0,2586	Valid
Y.2	0,818	0,2586	Valid
Y.3	0,756	0,2586	Valid
Y.4	0,684	0,2586	Valid

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan memiliki nilai sig dibawah 0,05 dan nilai r<sub>hitung</sub> lebih besar dari nilai r<sub>tabel</sub> maka dapat disimpulkan bahwa dari 23 pernyataan semuanya di nyatakan valid.

### 4.2 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan agar dapat melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Tabel 2. Uji Normalitas

Keterangan	Asymp. Sig. (2-tailed)	Nilai Alpha	Ket
Kolmogrov Smirnov	0,182	0,05	Normal

Berdasarkan hasil uji pada tabel 2 diketahui bahwa angka signifikan pada uji *Kolmogrov Smirnov* lebih besar dari tingkat *alpha* yang ditetapkan yaitu 0,05 yang berarti sampel terdistribusi secara normal.

### 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	$\beta$	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig	Nilai Alpha
(Constant)	2.10 0				
Kualitas Sistem (X1)	- .184	1.507	2,00 56	0,13 8	0,05
Kualitas Informasi (X2)	.217	1.390	2,00 56	0,17 0	0,05
Kualitas Layanan (X3)	.462	3.779	2,00 56	0,00 0	0,05
Persepsi Manfaat (X4)	.245	2.078	2,00 56	0,04 3	0,05

Dapat dilihat nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,100 dan untuk kualitas sistem (nilai  $\beta$ ) sebesar -0,184, kualitas informasi (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,217, kualitas layanan (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,462 dan persepsi manfaat (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,245. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 2,100 - 0,184 (\text{kualitas sistem}) + 0,217 (\text{kualitas informasi}) + 0,462 (\text{kualitas layanan}) + 0,245 (\text{persepsi manfaat})$$

### 4.4 Uji t (Parsial)

#### 4.4.1 Kualitas Sistem

Dapat dilihat di tabel 4 bahwa nilai  $t_{hitung}$  kualitas sistem sebesar  $-1.507 < t_{tabel}$  kualitas sistem sebesar 2,0056, dengan tingkat signifikan  $0,138 > 0,05$  sehingga menyatakan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem tinggi atau pun rendah tidak akan berdampak terhadap kepuasan pengguna SIPD di Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian ini di dukung oleh teori faktor-faktor konteks (*context factor*) milik DeLone & McLean. Teori ini menyatakan

bahwa faktor-faktor konteks, seperti kewajiban pengguna, ketersediaan sumber daya pendukung, dan tingkat pengetahuan dan keterampilan pengguna, dapat mempengaruhi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Faktor lain yang dapat mempengaruhi pengaruh kualitas sistem adalah kompleksitas sistem informasi. Sistem informasi yang kompleks akan lebih sulit digunakan oleh pengguna meskipun kualitasnya tinggi. Hal ini akan menyebabkan kualitas sistem memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aulia dan Suwarno (2019) serta Ernawatiningsih & Arizona (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna software akuntansi.

Pengguna SIPD yaitu staf atau pegawai pemerintah daerah berkewajiban untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Bagi mereka sistem informasi pemerintah daerah ini penting untuk menunjang pekerjaannya. Oleh karena itu, kualitas sistem tidak akan mempengaruhi kepuasan mereka. Pengguna sistem informasi pemerintah daerah akan tetap menggunakan sistem informasi tersebut meskipun kualitasnya baik maupun buruk.

#### 4.4.2 Kualitas Informasi

Variabel kualitas informasi menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.390 <  $t_{tabel}$  kualitas informasi sebesar 2,0056, dengan tingkat signifikan  $0,170 > 0,05$  sehingga menyatakan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi tinggi atau pun rendah tidak akan berdampak terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pryanthi Dkk (2020) yang mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean yang menyatakan bahwa kualitas

informasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas sistem.

SIPD merupakan sistem informasi yang kompleks karena menghasilkan berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh pemerintah daerah. Kompleksitas informasi tersebut dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang dihasilkan serta pengetahuan dan keterampilan pengguna juga diperlukan dalam memahami informasi yang dihasilkan oleh SIPD.

**4.4.3 Kualitas Layanan**

Variabel kualitas layanan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3.779 > t_{tabel}$  kualitas layanan sebesar  $2,0056$ , dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga menyatakan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIPD terjadi karena adanya kualitas layanan yang baik.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Putu Lisa Ernawatiningsih Dkk (2022) dan Veeramoto et al (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan mendukung teori model keberhasilan sistem informasi Delone & Mclean yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Sistem informasi yang aman akan membuat pengguna merasa nyaman dan percaya diri saat mengakses dan mengirim data melalui sistem tersebut. Hal ini karena pengguna merasa bahwa data mereka akan terlindungi dari penyalahgunaan atau pencurian. Kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

**4.4.4 Persepsi Manfaat**

Variabel persepsi manfaat menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,078 > t_{tabel}$  kualitas layanan sebesar  $2,0056$ , dengan tingkat signifikan  $0,043 < 0,05$  sehingga menyatakan bahwa hipotesis

keempat (H4) diterima. Dengan kata lain persepsi manfaat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIPD. Hal ini berarti bahwa persepsi manfaat yang tinggi akan menyebabkan kepuasan pengguna SIPD juga tinggi. Hasil penelitian ini didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM) milik Davis. Teori ini menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

Sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna. Hal ini akan membuat pengguna merasa puas dan lebih cenderung untuk terus menggunakan sistem tersebut.

**4.4.5 Uji F (Simultan atau Bersama-sama)**

Uji F dapat digunakan untuk mengetahui apakah model yang dihasilkan adalah cocok atau sesuai.

Tabel 4. Hasil Uji F

Variabel	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig	Nilai Alpha
Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat (x4)	12,417	2,54	0,000	0,05

Hasil uji diperoleh  $F_{hitung}$  (12,417) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (2,54) dan nilai signifikan (0,000) lebih kecil dari 0,005 (5%), sehingga diperoleh keputusan bahwa hipotesis kelima diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pemerintah daerah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Norina Dkk (2022) dan Rohani (2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat mempunyai pengaruh atau bersama-sama memberikan

pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Secara parsial kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna hal ini disebabkan oleh faktor kewajiban pengguna dan kompleksitas informasi. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena layanan yang diberikan oleh konsultan tepat waktu. Sesuai dengan teori model kesuksesan Delone dan Mclean, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara tidak langsung dan kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan sistem tersebut mampu memberikan manfaat nyata. Dukungan oleh teori Technology Acceptance Model (TAM) memperkuat pernyataan ini. Secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah.

### 5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya menambah variabel independen lainnya seperti ekspektasi kinerja dengan menggunakan sampel yang lebih besar dan menggunakan metode penelitian yang lebih beragam sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD.

### Daftar Pustaka

Alfiani, L., Septiawan, B., & Suratman, S. (2022). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(1), 47–61.

Jogiyanto, Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2007

Lingga, N. B., Ruslan, R., & Aldian, M. R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. Nusa Mandiri Utama. *Nusa Mandiri Utama, Syntax Idea*, 4(3), 566–584.

Mangun Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). *Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction*. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 683.

Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). *The Effect Of System Quality , Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System*. 1(2), 1–11.

Putu, N., & Ernawatiningsih, L. (2022). Analisis Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. 22(2), 131–140.

Romney, M. B. (2018). *Accounting Information Systems (14 ed.)*. New York.

Sihotang, J. S. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti). *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*.

Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.

Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi,

Y. K. (2018). *What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. Government Information Quarterly, 35(2), 161–174.*