

## **Analisis *the Update D&M IS Success Model* Pada Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Kota Sawahlunto**

Wilda Hukmi<sup>1✉</sup>, Rita Rahayu<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Andalas

[hukmiwilda@gmail.com](mailto:hukmiwilda@gmail.com)

### **Abstract**

Information technology is growing rapidly not only in the private sector but also by government agencies. The ministry of home affairs regulates a system that is connected and integrated in one system, namely SIPD. By using D&M IS Success Model-based approaches, this paper investigate the success of SIPD. Testing using PLS were applied to data collected by a questionnaire from 93 employees from each OPD in Sawahlunto. In this study, empirically evaluated the model for measuring the success of SIPD of constructs from the updates Delone and Mclean IS Success Model. Four out nine hypothesized relationships between six success variables are significantly supported. The findings of this study can be used to asses the success of SIPD from standpoint of the government employees.

**Keywords:** SIPD, D&M IS Success Model, System Quality, Information Quality, Service Quality.

### **Abstrak**

Teknologi informasi berkembang tidak hanya pada sektor swasta tetapi juga pada lembaga pemerintahan. Kementerian Dalam Negeri mengatur sebuah sistem yang terhubung dan terintegrasi dalam satu sistem yaitu SIPD. Dengan menggunakan pendekatan berbasis *D&M IS Success Model*, makalah ini menyelidiki keberhasilan SIPD. Pengujian dengan menggunakan PLS diterapkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 93 pegawai dari masing-masing OPD di Sawahlunto. Dalam penelitian ini, dievaluasi secara empiris model untuk mengukur keberhasilan SIPD dari konstruk dari *The Update Delone dan Mclean IS Success Model*. Empat dari sembilan hipotesis hubungan antara enam variabel keberhasilan didukung secara signifikan. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk menilai keberhasilan SIPD dari sudut pandang pegawai pemerintah.

**Kata kunci:** SIPD, *D&M IS Success Model*, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan.

*INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.*



### **1. Pendahuluan**

Teknologi informasi berkembang pesat tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh lembaga pemerintah. Suatu sistem aplikasi dari penggunaan teknologi informasi harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/ organisasi [18]. Kementerian Dalam Negeri mengatur sebuah sistem yang terhubung dan terintegrasi dalam satu sistem yaitu Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). SIPD merupakan sebuah proyek strategis sebagai upaya untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, *realtime*, *online* dan dapat dipertanggungjawabkan serta mudah diakses dan dibagi pakaikan antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah.

Semenjak transisi dari Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) kepada Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD), belum banyak penelitian terkait kesuksesan implementasi SIPD. Satu dari sekian banyak model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi adalah model yang diberikan oleh Delone Mclean. Model ini dipilih karena dianggap mampu untuk menjelaskan evaluasi sistem dari sisi pengguna yaitu kepuasan

pengguna. Hasil dari evaluasi diharapkan dapat digunakan sebagai panduan untuk memperbaiki atau mengoptimalkan fungsi sistem informasi. Model Delone dan Mclean pertama kali digunakan tahun 1992 yang kemudian dikembangkan kembali pada tahun 2003. Model kesuksesan sistem informasi [4] mempunyai komponen-komponen diantaranya, kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Sedangkan model kesuksesan Sistem Informasi [5], ditambahkan komponen kualitas layanan (*service quality*) sebagai dimensi dan mengelompokkan semua dampak ke dalam dampak dampak tunggal yang disebut manfaat bersih (*net benefit*), selain itu penggunaan (*use*) dan niat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai model alternatif.

Penelitian yang menguji kesuksesan penggunaan sistem informasi menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada sektor publik telah dilakukan diantaranya [8] menunjukkan bahwa variabel penggunaan (*use*) atau intensitas penggunaan (*intention to use*) kurang signifikan di dalam model DeLone dan McLean apabila penelitian tersebut menggunakan objek penelitian pada

penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* (kewajiban/keharusan). Maksudnya, karena bersifat wajib untuk digunakan, maka intensitas penggunaan otomatis akan menjadi 100%, hal ini tidak sesuai dengan variabel penggunaan (*use*) atau intensitas penggunaan (*intention to use*). SIPD sendiri merupakan salah satu aplikasi yang bersifat *mandatory*.

Beberapa penelitian sebelumnya yang penulis dokumentasikan diantaranya [1], [20], hasil penelitiannya *system quality* berpengaruh signifikan pada *use* dan *user satisfaction*, *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* dan *user satisfaction*; *service quality* berpengaruh signifikan pada *use* dan *user satisfaction*, *use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, *use* berpengaruh signifikan pada *net benefit* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan pada *net benefit*. Sedangkan hasil berbeda salah satunya didapat pada penelitian [15] hasil penelitiannya *system quality*, *information quality*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* ; *system quality*, *use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* ; *use* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*. Sedangkan *information quality* dan *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*. Beragamnya hasil dari penelitian, maka penulis akan menguji kembali *The Update D&M IS Model* untuk mengukur keberhasilan implementasi SIPD.

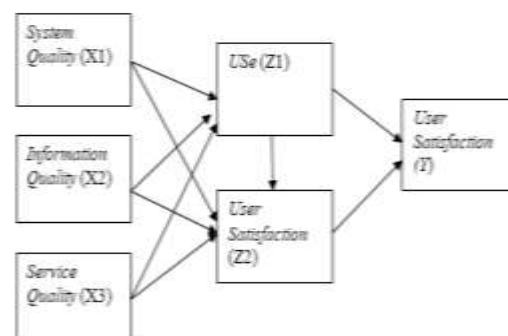
Berdasarkan observasi awal penulis, penerapan SIPD di Kota Sawahlunto sudah menggunakan aplikasi SIPD secara utuh tanpa memakai aplikasi pendamping sejak tahun 2022. Kota Sawahlunto telah menggunakan aplikasi SIPD untuk penyusunan perencanaan dan keuangan daerah mulai tahun anggaran 2020 dan telah mengadopsi SIPD secara utuh untuk tahun anggaran 2022. Alasan lainnya, penggunaan SIPD di Kota Sawahlunto ternyata mampu mempertahankan opini WTP. Kota Sawahlunto menerima WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) oleh BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) untuk ke-8 kalinya untuk LKPD (Laporan Keuangan Pemerintah Daerah) sejak tahun 2015-2022.

Namun, observasi awal yang didapat dari lokasi riset menunjukkan terdapat banyak kendala, salah satu kendala yaitu terjadinya kendala di dalam penginputan data. Di mana *step by step* penginputan data dilakukan secara online yang sering *error* dan pengelola tersebut tidak diajarkan secara langsung bagaimana penggunaan dari sistem tersebut. Selain itu, adapun beda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penggunaan variabel, lokasi penelitian, serta SIPD merupakan aplikasi baru bersifat *mandatory* yang terlaksana kurang lebih selama 3 tahun dari tahun 2020 sehingga masih jarang dijadikan sebagai objek penelitian. Semakin tinggi kualitas sistem, maka sistem akan digunakan secara lebih sering [5]. H1 adalah *System quality* SIPD berpengaruh terhadap *Use* SIPD. Apabila kualitas *software* yang digunakan relatif tinggi akan mampu meningkatkan kinerja dan

memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi [5].

H2 adalah *System quality* SIPD berpengaruh terhadap *User Satisfaction* SIPD. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan maka sistem akan digunakan lebih sering [5]. H3 adalah *Information quality* SIPD berpengaruh terhadap *Use* SIPD. Kualitas informasi dapat dilihat dari output atau hasil suatu sistem informasi yang digunakan [5]. H4 adalah *Information quality* SIPD berpengaruh terhadap *Use* SIPD. Semakin baik layanan suatu sistem, semakin penggunaan sistem yang lebih tinggi [5]. H5 adalah *Service quality* SIPD berpengaruh terhadap *Use* SIPD. Kualitas layanan berdampak secara langsung terhadap kepuasan pengguna [5]. H6 adalah *Service quality* SIPD berpengaruh terhadap *User Satisfaction* SIPD. Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang terkait dengan penggunaan sistem mulai dari laporan, halaman web dan sistem [11]. H7 adalah *Use* SIPD berpengaruh terhadap *User Satisfaction* SIPD.

Manfaat bersih yaitu sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa [4]. H8 adalah *Use* SIPD berpengaruh terhadap *Net Benefit* SIPD. Kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi dan informasi yang dihasilkan akan meningkatkan penggunaan *actual* pengguna itu sendiri, karena ia mendapat manfaat serta kemudahan dalam pekerjaannya. Selanjutnya jika ekspektasi pengguna terpenuhi maka akan lebih sering menggunakan sistem informasi [16]. H9 adalah *User Satisfaction* SIPD berpengaruh terhadap *Net Benefit* SIPD. Selanjutnya kerangka konseptual ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat verifikatif, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel independen dan dependen yang kemudian diuji menggunakan analisis hipotesis. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independen*) adalah kualitas sistem, kualitas informasi kualitas layanan, kemudian yang menjadi variabel terikat (*dependen*) adalah manfaat bersih, yang menjadi variabel intervening dalam penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dalam penelitian ini

yang menjadi populasi penelitian adalah pegawai terkait dengan SIPD pada OPD di Kota Sawahlunto. Proses pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu pegawai OPD di Kota Sawahlunto yang memiliki akun pada SIPD atau aktif sebagai pengguna SIPD.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Pernyataan dalam kuesioner penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup, di mana jawaban-jawabannya telah dibatasi oleh peneliti sehingga menutup kemungkinan bagi responden untuk menjawab panjang lebar sesuai dengan jalan pikirannya. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan memilih jawaban yang telah disediakan dengan Skala Likert dengan interval 1 sampai 5, dengan kriteria sebagai berikut: 1 = sangat tidak setuju; 2 = tidak setuju; 3 = kurang setuju, 4 = setuju; 5 = sangat setuju. Pada penelitian ini akan menggunakan SEM (*Simultaneous Equation Model*), menggunakan salah satu metode SEM yaitu PLS (*Partial Least Square*). Dalam penelitian ini alat statistik yang digunakan yaitu SmartPLS 3.0.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Respond Rate

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang disebarkan	135 kuisisioner
Kuisisioner yang kemali/terisi	93 kuisisioner
Kuisisioner yang tidak kembali/kosong	42 kuisisioner
Kuisisioner yang layak diolah	93 kuisisioner
Respond Rate	$(93/135) \times 100 \% = 68.89 \%$

Selanjutnya karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Uraian	Kriteria	Total	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	18,28%
		Perempuan	76	81,72%
2	Usia	< 20 Tahun	-	
		20-26	6	6,45%
		27-35	26	27,96%
		36-50	52	55,91%
		> 51 tahun	9	9,67%
3	Tingkat Pendidikan	SMA	-	
		sederajat		
		Diploma	-	
		S-1	71	76,34%
		S-2	22	23.65 %
		S-3	-	
4	Mulai Menggunakan SIPD	Tahun 2020	32	34,40%
		Tahun 2021-2023	46	49,46%
		Tahun 2022-2023	13	13,98%
		Tahun 2023	2	2,15%

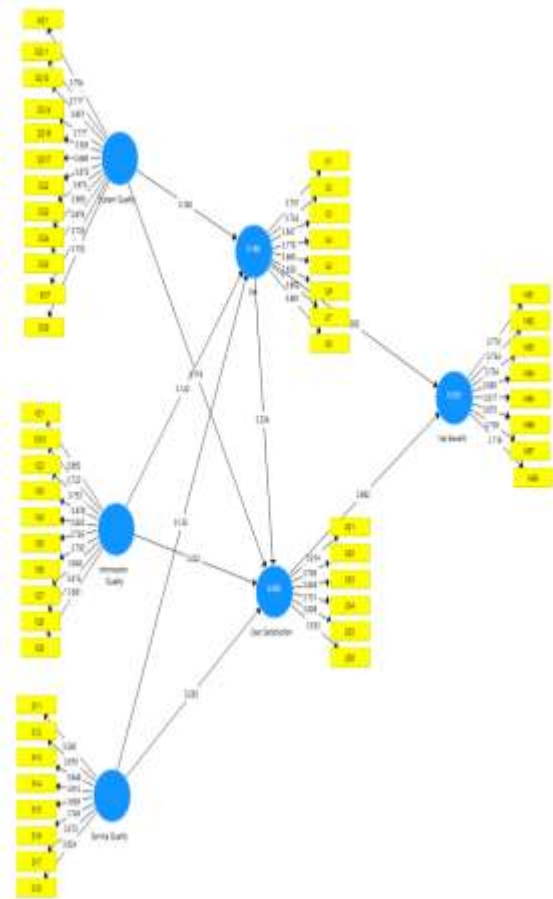
*Convergent validity* mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. *Rule of thumbs* yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah  $\pm 0,30$  dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk *loading*  $\pm 0,40$  dianggap lebih baik dan untuk *loading*  $> 0,5$  dianggap signifikan secara praktis [7]. Selanjutnya Uji

Convergent  
disajikan  
2.

## Validity

Measurement  
pada

Perbaikan  
Gambar



Gambar 2. Uji *Convergent Validity* Measurement Perbaikan

Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa semua nilai *loading factor* di atas 0,50, sehingga semua indikator telah memenuhi *convergent validity* dan memiliki validitas yang cukup. Setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan valid karena telah memiliki koefisien *outer loading*  $\geq 0.50$ . Dengan demikian seluruh pernyataan tersebut disimpulkan telah memiliki ketepatan atau validitas yang baik. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal itu menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran blok lainnya. *Cross Loading* validitas diskriminan dilakukan untuk melihat korelasi konstruk dengan konstruk lainnya. Jika akar kuadrat dari rata-rata AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk dalam model, maka konstruk tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat validitas yang baik.

Tabel 3. Cross Loading

	IQ	NB	SV	SQ	U	US
IQ1	0,663	0,361	0,398	0,353	0,198	0,382
IQ10	0,733	0,645	0,436	0,351	0,287	0,629
IQ2	0,753	0,526	0,484	0,553	0,242	0,504
IQ3	0,678	0,432	0,513	0,656	0,257	0,443
IQ4	0,85	0,61	0,526	0,595	0,253	0,551
IQ5	0,785	0,516	0,575	0,68	0,435	0,6
IQ6	0,793	0,439	0,593	0,592	0,341	0,595
IQ7	0,848	0,553	0,462	0,492	0,257	0,58
IQ8	0,813	0,576	0,483	0,475	0,23	0,52
IQ9	0,681	0,479	0,429	0,285	0,113	0,417
NB1	0,497	0,776	0,414	0,297	0,362	0,598
NB2	0,465	0,754	0,483	0,389	0,507	0,607
NB3	0,426	0,754	0,405	0,498	0,521	0,481
NB4	0,681	0,89	0,51	0,518	0,387	0,656
NB5	0,578	0,817	0,419	0,569	0,448	0,594
NB6	0,638	0,87	0,416	0,557	0,307	0,527
NB7	0,568	0,739	0,4	0,504	0,247	0,569
NB9	0,403	0,719	0,288	0,486	0,202	0,396
SQ1	0,388	0,397	0,405	0,704	0,26	0,428
SQ11	0,486	0,469	0,536	0,717	0,11	0,457
SQ13	0,436	0,416	0,49	0,657	0,122	0,447
SQ14	0,642	0,565	0,535	0,777	0,308	0,583
SQ16	0,423	0,267	0,354	0,595	0,246	0,289
SQ17	0,431	0,362	0,436	0,696	0,173	0,366
SQ2	0,34	0,363	0,349	0,678	0,266	0,415
SQ3	0,399	0,314	0,384	0,673	0,317	0,372
SQ4	0,375	0,397	0,404	0,66	0,211	0,369
SQ5	0,472	0,344	0,514	0,678	0,263	0,452
SQ7	0,606	0,502	0,489	0,723	0,341	0,601
SQ9	0,441	0,466	0,352	0,703	0,374	0,321
SV1	0,382	0,472	0,58	0,29	0,08	0,455
SV2	0,429	0,396	0,676	0,471	0,195	0,475
SV3	0,431	0,515	0,648	0,351	0,184	0,502
SV4	0,292	0,184	0,615	0,484	0,36	0,369
SV5	0,531	0,415	0,636	0,512	0,31	0,455
SV6	0,535	0,35	0,749	0,543	0,274	0,463
SV7	0,484	0,271	0,57	0,243	0,079	0,342
SV8	0,196	0,066	0,624	0,282	0,238	0,33
U1	0,141	0,229	0,27	0,334	0,751	0,39
U2	0,165	0,256	0,248	0,28	0,734	0,334
U3	0,098	0,1	0,293	0,16	0,647	0,211
U4	0,166	0,246	0,266	0,289	0,778	0,4
U5	0,278	0,452	0,227	0,241	0,66	0,503
U6	0,299	0,398	0,154	0,232	0,639	0,422
U7	0,407	0,387	0,258	0,244	0,602	0,505
U8	0,246	0,367	0,225	0,222	0,691	0,379
US1	0,642	0,565	0,544	0,512	0,421	0,814
US2	0,581	0,515	0,572	0,529	0,61	0,785
US3	0,621	0,638	0,509	0,511	0,499	0,856
US4	0,398	0,462	0,487	0,406	0,3	0,751
US5	0,561	0,625	0,521	0,454	0,38	0,808
US6	0,328	0,414	0,429	0,484	0,543	0,533

Analisa uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabel atau tidaknya kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu instrument dianggap sudah cukup reliabel jika nilai *composite reliability* dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7. Hasil *composite reliability* pada penelitian ini dapat dilihat pada table 4.

Tabel 4. Nilai Composite Reliability

Keterangan	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
System Quality	0,900	0,916
Information Quality	0,919	0,932
Service Quality	0,793	0,846
Use	0,846	0,878
User Satisfaction	0,852	0,892
Net Benefit	0,914	0,930

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *composite reability* seluruh variabel berkisar antara 0,846 sampai dengan 0,932, artinya keseluruhan nilai *composite reliability*  $\geq 0,7$ . Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel laten mempunyai *composite reability* yang baik. Selanjutnya, pada tabel 4.13 juga menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel laren berkisar antara 0,793 sampai dengan 0,919, artinya keseluruhan nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,7$ . Hasil ini

menunjukkan bahwa seluruh variabel laten mempunyai *Cronbach's Alpha* yang baik. Selanjutnya hasil uji R-squares disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji R-squares

Keterangan	R Square
Use	0,168
User Satisfaction	0,690
Net Benefit	0,509

Berdasarkan Tabel 5, nilai R-squares variabel *use* sebesar 0,168 atau sebesar 16,8%. Variabel yang mempengaruhi *use* adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Dengan demikian, variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mampu mempengaruhi *use* sebesar 16,8% sementara sisanya 83,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan kriteria, pengaruh yang diberikan oleh *system quality*, *information quality*, *service quality* terhadap *use* adalah lemah. Variabel *user satisfaction* sebesar 0,690 atau sebesar 69%. Variabel yang mempengaruhi *user satisfaction* adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Dengan demikian variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mampu mempengaruhi *user satisfaction* sebesar 69%, sementara sisanya 31% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan kriteria, pengaruh yang diberikan oleh *system quality*, *information quality*, *service quality* terhadap *user satisfaction* adalah kuat.

Variabel *net benefit* sebesar 0,509 atau 50,9%. Variabel yang *net benefit* adalah penggunaan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, variabel penggunaan dan kepuasan pengguna mampu mempengaruhi *net benefit* sebesar 50,9%, sementara 49,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan kriteria, pengaruh yang diberikan oleh *use* dan *user satisfaction* terhadap *net benefit* adalah sedang. Uji Hipotesis dapat dilihat dari besarnya nilai T-statistic. Pada pengujian hipotesis diterima ketika nilai T-statistics lebih besar dari 1,96 P-Values kecil dari 0,05. Selanjutnya hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis

Keterangan	t Statistics	P Values	Kesimpulan Hipotesis
System Quality -> Use	0,949	0,343	Hipotesis Ditolak
System Quality -> User Satisfaction	1,152	0,250	Hipotesis Ditolak
Information Quality -> Use	0,752	0,452	Hipotesis Ditolak
Information Quality -> User Satisfaction	3,500	0,001	Hipotesis Diterima
Service Quality -> Use	0,742	0,458	Hipotesis Ditolak
Service Quality -> User Satisfaction	2,343	0,019	Hipotesis Diterima
Use -> User Satisfaction	4,707	0,000	Hipotesis Diterima
Use -> Net Benefit	0,644	0,520	Hipotesis Ditolak
User Satisfaction -> Net Benefit	6,696	0,000	Hipotesis Diterima



Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas sistem SIPD tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPD. Hal ini berarti tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem SIPD terhadap penggunaan SIPD pada pemerintah Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [6], [12], [14] menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian [1], [2], [9], [10], [15], [20] menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Beberapa hal yang mungkin menyebabkan kualitas sistem SIPD di Sawahlunto tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPD salah satunya adalah fleksibilitas sistem yang digunakan. Salah satu contoh kurang fleksibel sistem SIPD di Sawahlunto adalah sistem yang masih belum akurat dan lengkap, hal ini terbukti dari SIPD yang masih menggunakan RKA manual. Selain itu penilaian atas kualitas sistem juga dinilai dari kemampuan sistem dalam berintegrasi yaitu dapat melaksanakan kegunaannya, waktu respon yang cepat diberikan kepada *user*, keandalan sistem, keamanan sistem menjadi indikator kualitas sistem yang digunakan. Pengembang sistem harus mengupayakan supaya sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna serta sistem mampu *recovery* secara cepat ketika terjadi *error*.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem SIPD terhadap kepuasan pengguna SIPD di Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [12], [13] yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Hasil berbeda didapatkan dari penelitian [1], [6], [9], [10], [14], [15], [17], [20] yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna. Hal ini mungkin disebabkan karena kepuasan pengguna akan muncul disaat sistem SIPD tersebut handal, artinya SIPD tidak mudah mengalami *error* dalam penggunaannya. Selain keandalan, dalam penelitian ini sistem berkualitas juga ditunjukkan beberapa indikator yaitu waktu respon, keamanan, kegunaan. Sistem yang mempunyai mampu memberikan kemudahan dalam pengoperasian sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem SIPD.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kualitas informasi SIPD terhadap penggunaan SIPD tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas informasi SIPD terhadap penggunaan SIPD di Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [6], [12], yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Jika informasi yang dihasilkan dari SIPD yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan

pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka. Namun dari hasil penelitian ini SIPD belum mampu meningkatkan kepercayaan pemakai karena SIPD yang belum memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna berpengaruh signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna SIPD pada Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [1], [3], [6], [10], [12], [13], [14], [17], [20] yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin akurat informasi, lengkap dan relevan dengan kebutuhan pemeriksa serta memiliki bentuk (format) penyajian yang mudah untuk digunakan, maka semakin tinggi kepuasan user SIPD. Hal ini mengimplikasi bahwa agar user merasa puas dengan SIPD, maka perlu memperhatikan serta meningkatkan kualitas informasi. Dengan baiknya kualitas informasi terutama pada output SIPD berupa dokumen anggaran, dokumen penatausahaan dan dokumen laporan keuangan yang mudah dipahami semakin mendorong pengguna untuk menggunakan SIPD secara terus menerus.

Berdasarkan penelitian, kualitas pelayanan terhadap penggunaan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap penggunaan SIPD di Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [6] yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian [1], [2], [3], [10], [15], [20] yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas layanan dengan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna SIPD di Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [1], [6], [20] yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan SIPD. Kecepatan respon dan empati dari bagian pengembang sistem/IT mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini mungkin disebabkan karena kepuasan yang dirasakan pengguna bersifat subjektif sehingga persepsi setiap orang berbeda-beda atas kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian penggunaan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan dari variabel penggunaan terhadap kepuasan penggunaan terhadap kepuasan pengguna SIPD di Pemerintah Kota Sawahlunto. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [1], [3], [6], [10], [15], [20] yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh

terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian ini memberikan penjelasan bahwa semakin sering *user* menggunakan SIPD, semakin puas pengguna terhadap sistem. Semakin sering *user* menggunakan SIPD dalam pekerjaan atau masa penugasan, akan semakin banyak informasi didapatkan. Dengan terpenuhinya informasi yang dibutuhkan dan diharapkan, akan memberikan kemudahan dalam bekerja sehingga akan menimbulkan kepuasan oleh pengguna sistem.

Berdasarkan hasil penelitian penggunaan terhadap manfaat bersih tidak berpengaruh signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi penggunaan aplikasi SIPD, maka semakin meningkat pula manfaat bersih yang dirasakan. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan [14], yang menyatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Semakin tinggi tingkat penggunaan terhadap sistem, tidak akan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Penggunaan yang sering akan sistem tidak akan membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan/tugas *user* SIPD. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih berpengaruh signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin meningkat pula manfaat bersih yang dirasakan. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [1], [3], [9], [13], [14], [15], [19], [20] yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Adanya pengaruh positif kepuasan pengguna terhadap *net benefit* mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna atas SIPD dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna yang akan mempengaruhi kinerja individu dan organisasi. Jika kepuasan pengguna tinggi maka dampak individu dan organisasi yang terjadi juga tinggi. Kepuasan Pengguna yaitu umpan balik yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan SIPD. Sikap pengguna atas SIPD dapat dijadikan sebagai kriteria yang subjektif atas sejauh mana rasa suka pengguna pada sistem yang digunakan dilihat dari kepuasan menyeluruh, kepuasan informasi, kesenangan, kepuasan komponen pendukung dan kegunaan [5].

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: kualitas sistem SIPD tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPD, kualitas sistem SIPD tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD, kualitas informasi SIPD tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPD, kualitas informasi SIPD berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan, kualitas layanan SIPD tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPD, kualitas layanan SIPD berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD, penggunaan SIPD berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD, penggunaan SIPD tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih SIPD, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih SIPD. Penelitian ini memiliki beberapa

keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk peneliti selanjutnya. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut Penelitian ini memiliki sampel berjumlah responden yang sedikit dan terbatas untuk populasi pengguna SIPD di Kota Sawahlunto, Ruang lingkup penelitian ini hanya di Pemerintah Kota Sawahlunto yang mengakibatkan kurang dapat mewakili persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna SIPD di daerah lain, Penelitian ini hanya menggunakan *D&M IS Success Model*, penelitian ini hanya menganalisis aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian yang digunakan, Penelitian selanjutnya dapat meneliti lintas batas geografis tidak hanya di Sumatera Barat tetapi juga di wilayah geografis lainnya, Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan model lain selain model *Delone Mclean* dalam menguji kesuksesan suatu sistem informasi.

#### Daftar Rujukan

- [1] Guyadeen, D., & Seasons, M. (2018, March 1). Evaluation Theory and Practice: Comparing Program Evaluation and Evaluation in Planning. *Journal of Planning Education and Research*. SAGE Publications Inc. DOI: <https://doi.org/10.1177/0739456X16675930> .
- [2] Akrong, G. B., Shao, Y., & Owusu, E. (2022). Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, 8(6). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642> .
- [3] Al-Debei, M. M., Jalal, D., & Al-Lozi, E. (2013). Measuring web portals success: A respecification and validation of the DeLone and McLean information systems success model. *International Journal of Business Information Systems*, 14(1), 96–133. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2013.055555> .
- [4] Abasi, N., Azad, N., & Hafashjani, K. F. (2015). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Uncertain Supply Chain Management*, 3(2), 181–188. DOI: <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2014.12.002> .
- [5] Sabeh, H. N., Husin, M. H., Kee, D. M. H., Baharudin, A. S., & Abdullah, R. (2021). A Systematic Review of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success in an E-Learning Context (2010-2020). *IEEE Access*. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. DOI: <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3084815> .
- [6] Diar, A. L., Sandhyaduhita, P. I., & Budi, N. F. A. (2019). The determinant factors of individual performance from task technology fit and IS success model perspectives: A case of public procurement plan information system (SIRUP). In *2018 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems*, ICACSIS 2018 (pp. 69–74). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. DOI: <https://doi.org/10.1109/ICACSIS.2018.8618148> .
- [7] Leguina, A. (2015). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *International Journal of Research & Method in Education*, 38(2), 220–221. DOI: <https://doi.org/10.1080/1743727x.2015.1005806> .
- [8] Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. DOI: <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152> .

- [9] Hayatu Mazadu, U., Ibrahim, M. M., Ibrahim, A. S., & Salahudeen Mansur, M. (2022). Examining the instructor management benefits of student information system: An empirical investigation. *Social Sciences and Humanities Open*, 6(1). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2022.100322> .
- [10] Nugraheni, D. M. K., & Bayastura, S. F. (2021). Analysis of factors that influence satisfaction and usefulness for attendance system with the Delone & McLean model (case study: Attendance system at Diponegoro University). In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1943). IOP Publishing Ltd. DOI: <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1943/1/012108> .
- [11] Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. DOI: <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15> .
- [12] Roky, H., & Merioui, Y. A. (2015). Evaluation by Users of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success. *Procedia Economics and Finance*, 26, 903–913. DOI: [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00903-x](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00903-x) .
- [13] Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007> .
- [14] Sorongan, E., & Hidayati, Q. (2020). Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 22–37. DOI: <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13067> .
- [15] Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delic, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information and Management*, 53(6), 717–726. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007> .
- [16] Utmary, N., & Agustin, H. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Delone & Mclean Is Succes Model. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI*, 2(3), 3216–3235. DOI: <https://doi.org/10.24036/jea.v2i3.278> .
- [17] Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., & Osman, I. (2016). Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction. *Information Systems Management*, 33(4), 331–343. DOI: <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1220216> .
- [18] Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. DOI: <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505> .
- [19] Yuneti, K., Ariyanto, D., Dwirandra, A. A. N. B., & Wirajaya, I. G. A. (2021). Determinants Of Successful Implementation Of E-Government System. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(2), 611. DOI: <https://doi.org/10.29040/jap.v22i2.3529> .
- [20] Zulfan, Z. (2018). An Information System Success Model For Cloud Computing in Information Technology Project. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(1), 18. DOI: <https://doi.org/10.22373/cs.v2i1.2661> .