

## System Quality dan Information Quality Terhadap Kinerja Pegawai Melalui User Satisfaction Menggunakan SIPD Di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun

Firdaus Miftakh Kusuma<sup>1</sup>, Yusaq Tomo Ardianto<sup>2</sup>, Dwi Arman Prasetya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Merdeka Malang, Indonesia

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel

Diterima: dd-mm-yyyy

Disetujui: dd-mm-yyyy

#### Kata Kunci

Pengaruh *System Quality*;

*Information Quality*;

*User Satisfaction*;

Kinerja Pegawai;

SIPD

#### ✉ Corresponding Author

**Yusaq Tomo Ardianto**

Universitas Merdeka Malang

Tel. +62 81803836606

yusaqtomo@unmer.ac.id

### ABSTRAK

Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) merupakan suatu sistem informasi manajemen yang digunakan untuk tujuan mengadministrasi, mendokumentasi, serta mengolah data pembangunan daerah menjadi informasi untuk bahan pengambilan keputusan, kebijakan dan membangun basis data terpadu yang terintegrasi dari tingkat kabupaten/kota, provinsi dan nasional. Penelitian ini menggunakan *path analysis* dengan jumlah sampel penelitian 43 Pegawai. Pada penelitian didapatkan nilai koefisiensi  $\beta$  pada variabel *System Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki pengaruh langsung sebesar 0,414. Pada variabel *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki pengaruh langsung sebesar 0,352. Pada variabel *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh langsung sebesar 0,229. Pada variabel *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh langsung sebesar 0,449. Selanjutnya pada pengaruh *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,186 dengan jumlah total sebesar 0,415. Pada pengaruh *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,158 dengan jumlah total sebesar 0,610.

### PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pelaksana pembangunan memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu menyelenggaraan sistem pemerintahan yang baik yang disebut *good governance*. Berpijak pada upaya mewujudkan keterpaduan dan berkelanjutan dalam pembangunan, Rencana Strategis (Renstra) merupakan dokumen perencanaan Perangkat Daerah terutama di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun untuk menyempurnakan sinergitas Perencanaan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2020-2024 sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 5 (lima) tahun Zaman Modern telah membawa dampak yang besar bagi teknologi khususnya di pemerintahan Indonesia. Salah satu dampak dari adanya teknologi adalah munculnya aplikasi-aplikasi yang baru untuk mendukung kinerja suatu instansi pemerintahan agar lebih menjadi efisien dan efektif. Menurut Wilson *et al* [1] Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah cara orang melakukan kegiatan karena mereka mulai melakukannya secara digital dibandingkan melakukan kegiatan dengan cara tradisional. Menurut Bernadeta & Solichin [2], kualitas informasi menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja

individu dan kepuasan pengguna. Kecanggihan sistem menunjukkan sistem yang ramah pengguna, mudah digunakan, terdokumentasi dengan baik, memiliki waktu penyelesaian yang cepat dan menggunakan teknologi modern yang memungkinkan sistem yang mudah digunakan. Perkembangan teknologi yang semakin maju pada suatu organisasi tentunya harus diimbangi dengan kualitas sistem maupun kualitas informasi karena akan berdampak terhadap kepuasan pengguna yang mempengaruhi hasil kinerja individu

Bappelitbangda [3] Kota Madiun menerangkan bahwa Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) adalah suatu sistem informasi manajemen yang digunakan untuk mengadministrasi, mendokumentasi, serta mengolah data pembangunan daerah menjadi informasi untuk bahan pengambilan keputusan, kebijakan dan membangun basis data terpadu yang terintegrasi dari tingkat kabupaten/kota, provinsi dan nasional. Pengelolaan SIPD di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun memiliki tujuan terutama untuk administrasi, dokumentasi dan pengolahan data pembangunan daerah menjadi informasi untuk bahan pengambilan keputusan dan kebijakan bertujuan untuk membangun basis data yang terpadu serta terintegrasi dari tingkat kabupaten/kota, provinsi dan nasional khususnya di Kota Madiun. Menurut Edi & Julia [4] Penggunaan Teknologi informasi memberikan keuntungan bagi pengguna sedangkan menurut Purwanto & Budiman [5] Penggunaan teknologi dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan, memaksimalkan keuntungan, menghemat biaya. Aplikasi SIPD memiliki harapan panjang untuk mendorong ASN meningkatkan kinerja melalui kepuasan dalam penggunaan aplikasi. *System Quality* dan *Information Quality* harus selalu diperbarui mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju. Hal ini dibutuhkan agar konsistensi terhadap kualitas untuk efektifitas dan efisiensi tetap dijaga bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna yang diharapkan untuk meningkatkan kinerja dari pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan pertanian Kota Madiun menggunakan aplikasi berbasis *website* SIPD.

*System Quality* dan *Information Quality* berperan penting dalam penyusunan perencanaan program dan kegiatan yang berperan untuk membangun pondasi tersusunnya target kinerja di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun. Dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* yaitu SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) diharapkan Kinerja Pegawai pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun dapat memberikan kepuasan pada pegawai untuk meningkatkan hasil capaian kinerja. Hal ini juga sependapat dengan Delone & McLean [6] dalam Peters *et al* [7] bahwa Sistem Informasi yang memiliki karakteristik kualitas tinggi, seperti fleksibilitas, kemudahan penggunaan atau aksesibilitas telah terbukti berkinerja lebih baik dan memiliki tingkat adopsi yang lebih tinggi di antara pengguna akhir dan secara berurutan mendorong peningkatan kinerja perusahaan. Menurut Stewar & Jurjen [8] kualitas sistem informasi juga bergantung pada tingkat keamanan suatu sistem untuk meningkatkan keamanan pengguna. Perkembangan teknologi yang semakin maju pada suatu organisasi tentunya harus diimbangi dengan kualitas sistem maupun kualitas informasi karena akan berdampak terhadap kepuasan pengguna yang mempengaruhi hasil kinerja individu. Menurut Romney dan Steinbart [9] adalah rantai dari dua atau lebih komponen yang tidak berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Kualitas informasi bisa diartikan untuk menggambarkan kualitas isi sistem informasi. Kualitas informasi merupakan faktor utama yang meningkatkan atau menurunkan efisiensi sistem informasi termasuk SIPD. Kualitas informasi secara tradisional mengacu pada ukuran keluaran sistem, yaitu kualitas informasi yang dihasilkan sistem terutama dalam bentuk laporan. Menurut Andina *et al* [10] pada umumnya teknologi dapat membuat suatu organisasi untuk meningkatkan performa kinerja.

Kualitas informasi bukanlah konsep yang sama sekali baru, tetapi telah mendapatkan perhatian yang meningkat selama beberapa tahun terakhir, baik di komunitas bisnis maupun institusi tinggi. Inti dari kualitas informasi dan kualitas data yang buruk menghasilkan kualitas informasi yang buruk. Kualitas data yang buruk, dan karenanya kualitas informasi yang buruk, memiliki efek buruk pada organisasi pada tingkat operasional, taktis, dan strategis.

Delone dan McLean [11] dalam Popoola et al [12] menyebutkan bahwa sebagian besar ukuran kualitas informasi adalah dari sudut pandang pengguna sistem informasi dan merupakan ukuran subjektif. Hal ini mengacu pada ukuran informasi dan data untuk karakteristik yang diinginkan sebagai kualitas output dari sistem termasuk akurasi, presisi, mata uang, keandalan, kelengkapan, keringkasan, aksesibilitas, kemampuan beradaptasi, relevansi, pemahaman, kebermaknaan, ketepatan waktu, komparatif dan format.

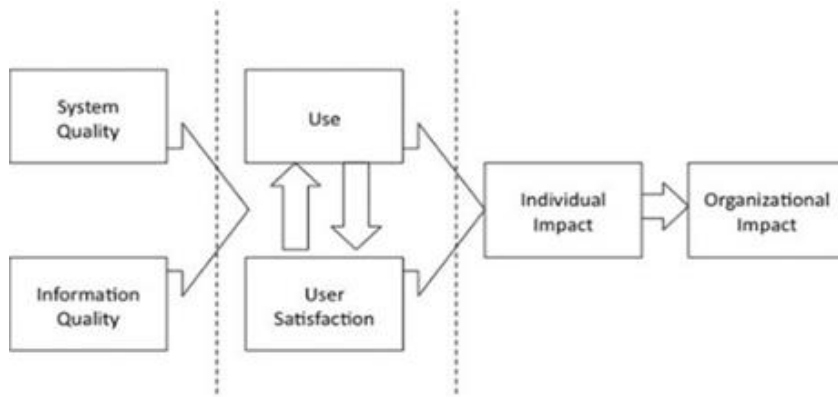
*System Quality* dan *Information Quality* pada *website* serta *User Satisfaction* pengguna SIPD pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun sangat penting untuk mendukung kinerja pegawai dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* SIPD. Diharapkan aplikasi tersebut dapat mendukung kinerja ASN. Dicky *et al* [13] menyatakan penggunaan sistem informasi bergantung pada minat individu apakah sistem tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tujuan diterapkannya penggunaan teknologi informasi didalam kantor tidak lain hanya untuk memacu kinerja pegawai supaya menjadi lebih baik. Menurut Pang & Lu [14] pada suatu organisasi kinerja menjadi salah satu cara untuk mengukur sejauh mana efektivitas pekerjaan. Kebutuhan serta kemampuan untuk menetapkan tujuan dan sasaran untuk mencapai kinerjanya dan bagaimana meningkatkan kinerja didalam suatu organisasi.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian ini mengambil tentang potensi teknologi informasi untuk menunjang kinerja pegawai yang mengkaji pengaruh *System Quality*, *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction*. Penelitian dilakukan di Pemerintahan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang digunakan terdiri dari dua variabel bebas dan Dua variabel terikat. Variabel bebas adalah *System Quality* ( $X_1$ ), *Information Quality* ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat adalah *User Satisfaction* ( $Y_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $Y_2$ ). Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu 43 pegawai.

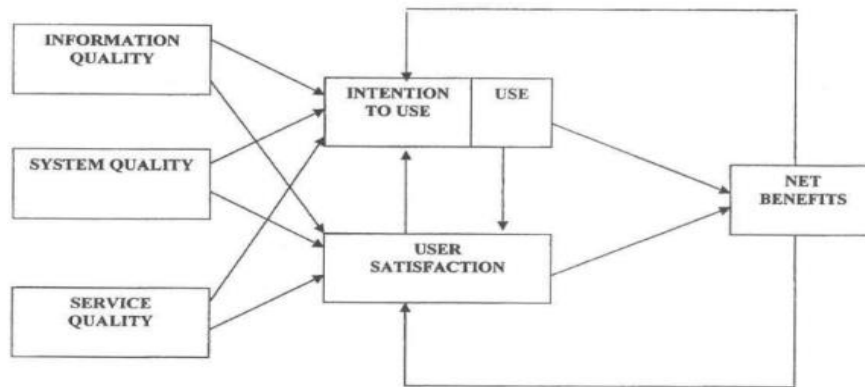
Sumber data dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara mengumpulkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden sebagai sumber data. Sedangkan data Sekunder diperoleh dari literatur-literatur maupun dokumentasi yang berkaitan dengan variabel. Instrumen yang digunakan adalah Skala Likert dengan memberikan kuesioner yang disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif, uji asumsi klasik, Uji F dan *path analysis*. *Path analysis* merupakan model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Didalam *Path analysis* pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat berupa pengaruh langsung maupun tidak langsung (*direct and indirect*) atau dengan kata lain jalur ini memperhitungkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung.

Banyak penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian terkenal di bidang ini adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean [15] yang dapat dilihat pada gambar 1 dan 2 berikut.



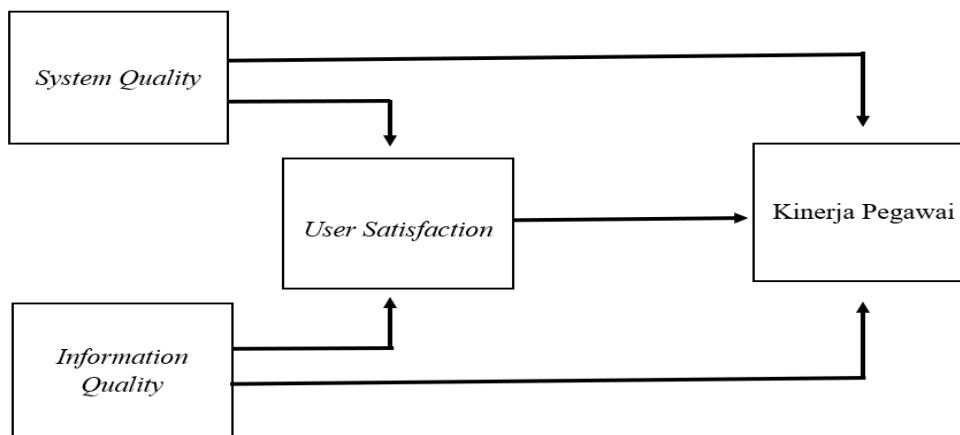
**Gambar 1.** *Information System Success Model DeLone & McLean*

Berdasarkan kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan zaman pada sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya Delone & Mclean [16] memperbarui model dengan memperluasnya dengan ditambahkan dari model lama pada Gambar 2.



**Gambar 2.** *The updated D & M Information System Success Model DeLone & McLean*

Mengacu pada kerangka konsep model Delone dan McLean [17], berikut ini adalah kerangka pemikiran yang menggambarkan korelasi antara *System Quality*, *Information Quality*, *User Satisfaction* dan Kinerja Pegawai yang dapat dilihat pada gambar 3.



**Gambar 3.** *Kerangka Pemikiran*

## Hipotesis

Hipotesis yang dikembangkan berdasarkan pustaka, pemikiran teoritis, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

Diduga ada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Hipotesis 2 :

Diduga ada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Hipotesis 3 :

Diduga ada pengaruh *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

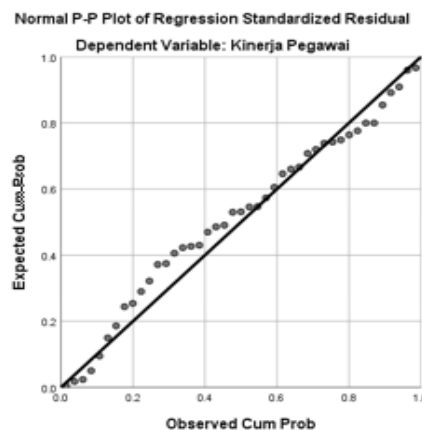
Hipotesis 4 :

Diduga ada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

Dari hasil uji normalitas data yang telah dihitung dengan bantuan aplikasi program IBM SPSS versi 26. Pada hasil uji normalitas menunjukkan nilai Signifikansi 0,622 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data telah terdistribusi secara normal. Sebaran distribusi dapat dilihat pada gambar 4.



**Gambar 4.** Normal P-P Plot of Regression

Pada Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF variabel  $X_1$  (2,323) ,  $X_2$  (2,412),  $Y_1$  (2,699) tersebut lebih kecil dari 4, dan nilai tolerance  $X_1$  (0,430),  $X_2$  (0,415),  $Y_1$  (0,370) lebih besar dari 0,25. Hal ini menunjukkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi masalah multikolinearitas. Pada Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel  $X_1$ (0,360),  $X_2$ (0,298), dan  $Y_1$ (0,308) diatas 0,05, sehingga data terbebas dari Heteroskedastisitas.

### Pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Pada penelitian didapatkan nilai signifikansi untuk pengaruh *System Quality* ( $X_1$ ) dan *Information Quality* ( $X_2$ ) secara simultan terhadap *User Satisfaction* ( $Y_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai F hitung  $33,982 > F$  tabel 3,23 sehingga pada Hipotesis 1 yang menyatakan “Diduga ada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*” dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikansi antara *System Quality* dan *Information Quality* secara simultan terhadap *User Satisfaction* artinya bahwa pengguna aplikasi SIPD puas terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi pada SIPD sehingga aplikasi tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk pengambilan keputusan. Kualitas pada

suatu sistem dapat mewakili kualitas pemrosesan sistem itu sendiri, yang mencakup perangkat lunak dan komponen data, dan merupakan ukuran sejauh mana sistem secara teknis dapat dikatakan bagus. Kualitas sistem terkait dengan atribut seperti kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, dan fleksibilitas sedangkan kualitas informasi terdapat pada informasi pada aplikasi. Jika informasi yang didapatkan buruk akan memiliki efek buruk pada organisasi pada tingkat operasional, taktis, dan strategis sebaliknya apabila informasi yang dihasilkan baik akan baik pula dampak yang diberikan pada organisasi.

Pada penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Elmoawe *et al* [18] dan Ardiyanti [19] dijelaskan juga *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Hal ini juga sependapat dengan Bernadeta & Solichin [20] yang menyatakan bahwa *Information Quality* dari suatu sistem dapat berpengaruh terhadap *User Satisfaction* apabila pada aplikasi tersebut bermanfaat pada saat digunakan. Hal ini juga sependapat dengan Sobti [21] yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Mengacu pada besarnya nilai R square didapatkan nilai sebesar 0,630. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh X1 dan X2 terhadap Y1 adalah sebesar 63% sementara sisanya 47% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Nilai koefisien pengaruh X1 dan X2 terhadap Y1 atau *Standardized Coefisient Beta* pada variabel *System Quality* (X1) diperoleh 0,414 sedangkan variabel *Information Quality* (X2) diperoleh 0,452 dengan nilai e1 sebesar 0,6082.

### **Pengaruh System Quality dan Information Quality terhadap Kinerja Pegawai**

Pada penelitian nilai signifikansi untuk pengaruh *System Quality* (X1) dan *Information Quality* (X2) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai (Y2) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai F hitung  $77,145 > F$  tabel 3,23 sehingga pada Hipotesis 2 yang menyatakan “Diduga ada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai” dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara *System Quality* dan *Information Quality* secara simultan terhadap Kinerja Pegawai artinya yang pertama kualitas sistem yang dihasilkan pada aplikasi SIPD memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai, terutama efektifitas untuk mendapatkan tujuan, hasil dan target sebagai bentuk dalam pengambilan keputusan dan efisiensi waktu yang diberikan dalam kemudahan pengkoordinasian terhadap masing-masing instansi. Hal ini sependapat dengan Bernadeta & Solichin [22] menyatakan bahwa sistem informasi dapat berpengaruh terhadap kinerja individu yang memungkinkan pengguna mendapat pengalaman baru yang lebih cepat untuk menyelesaikan pekerjaan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ali *et al* [23] Pemanfaatan teknologi akan mengurangi biaya dan waktu, pemanfaatan teknologi berdampak positif pada suatu organisasi yaitu bagaimana aplikasi tersebut dapat mempercepat pekerjaan tertentu secara efisien.

Pada *Information Quality* berpengaruh terhadap kinerja pegawai artinya bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan pada SIPD maka dapat memberikan dampak pada kinerja yaitu sejauh mana informasi secara konsisten dapat memberikan informasi yang baik untuk digunakan sebagai acuan untuk pengambilan keputusan. Pada penelitian ini didapatkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai artinya kualitas informasi yang diberikan pada aplikasi SIPD memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai, terutama pada kelengkapan dan keamanan informasi data yang tersimpan pada aplikasi SIPD membantu pegawai untuk pengambilan keputusan. Menurut Osodo & Jemaiyo [24] kualitas informasi pada suatu sistem informasi dapat memberikan dampak baik maupun buruk terhadap pengguna individu. Hal ini juga sependapat dengan Wilson *et al* [25] yang menyatakan bahwa sistem informasi mengubah cara orang melakukan kegiatan untuk menunjang kinerja lebih cepat sehingga suatu sistem informasi dapat mempengaruhi perubahan kinerja seseorang secara lebih efektif dan efisien. Pada

penelitian yang dilakukan oleh Ratna *et al* [26] juga menunjukkan bahwa pengaruh teknologi informasi membawa dampak terhadap kinerja karyawan.

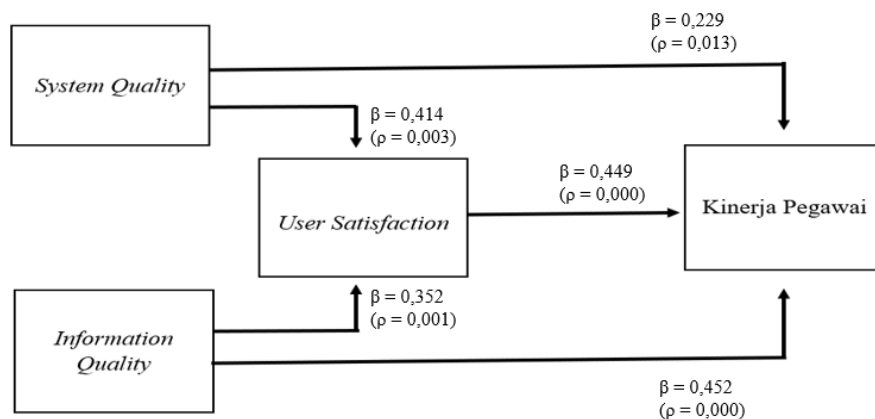
**Pengaruh User Satisfaction terhadap Kinerja Pegawai**

Pada penelitian nilai signifikansi untuk pengaruh *System Quality* (X1), *Information Quality* (X2) dan *User Satisfaction* (Y1) secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y2) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai F hitung  $86,072 > F$  tabel 2,84 sehingga pada Hipotesis 3 yang menyatakan “Diduga ada pengaruh *User Satisfaction* terhadap Kinerja Pegawai” dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *User Satisfaction* terhadap kinerja pegawai. *User Satisfaction* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai artinya bahwa semakin pengguna puas terhadap aplikasi SIPD maka dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja pegawai. Pada penelitian ini didapatkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai artinya dampak yang diberikan oleh aplikasi SIPD memberikan hasil positif bagi para pegawai untuk mempercepat pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Efektif dalam hal mendapatkan hasil, tujuan dan target sebagai bentuk pengambilan keputusan dan efisien dalam hal kemudahan pengkoordinasian yang lebih cepat. Kepuasan didukung oleh kualitas sistem dan kualitas informasi sehingga akan meningkatkan kinerja seorang pegawai. Hal ini sependapat dengan Anjarwati & Apollo [27] yang menyatakan apabila kepuasan pengguna meningkat maka akan meningkatkan kinerja individu. Penelitian lain adalah menurut Setyo & Dessy [28] yang menyatakan bahwa pengguna sistem informasi dapat digunakan sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya sistem tersebut berjalan dan juga membuktikan bahwa kepuasan pengguna dari suatu aplikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja individu. Menurut Wilson *et al* [29] kepuasan pengguna adalah keseluruhan sikap yang dimiliki pengguna terhadap system dapat menunjukkan reaksi emosional mereka ketika mereka menghadapi situasi di mana ada perbedaan antara apa yang mereka harapkan, menerima dan apa yang sebenarnya mereka terima, berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan atau keinginan pengguna.

Mengacu pada besarnya nilai R square didapatkan nilai sebesar 0,932. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh X1, X2, Y1 terhadap Y2 adalah sebesar 93% sementara sisanya 7% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Nilai koefisien pengaruh X1, X2, Y1 terhadap Y2 atau *Standarized Coefisient Beta* pada variabel *System Quality* (X1) diperoleh 0,229, variabel *Information Quality* (X2) diperoleh 0.352 sedangkan variabel *User Satisfaction* (Y1) diperoleh 0,449 dengan nilai e2 sebesar 0,2608.

**Pengaruh System Quality dan Information Quality terhadap Kinerja Pegawai melalui User Satisfaction**

Nilai pengaruh antara *System Quality* dan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* dapat dilihat pada gambar 4.



**Gambar 4.** Kerangka Hasil Analisis Data

Berdasarkan gambar di atas diperoleh nilai signifikansi *System Quality* sebesar 0,003 kurang dari 0,05 yang secara langsung terdapat pengaruh signifikansi *System Quality* terhadap *User Satisfaction*. Nilai signifikansi *Information Quality* sebesar 0,001 kurang dari 0,05 yaitu secara langsung terdapat pengaruh signifikansi *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*. Nilai signifikansi *System Quality* sebesar 0,013 kurang dari 0,05 maka secara langsung terdapat pengaruh signifikansi *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai. Nilai signifikansi *Information Quality* sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka secara langsung terdapat pengaruh signifikansi *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai. Nilai signifikansi *User Satisfaction* sebesar 0,000 kurang dari 0,05 maka secara langsung terdapat pengaruh signifikansi *User Satisfaction* terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh langsung yang diberikan *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,229, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai adalah 0,186, maka pengaruh total yang diberikan *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai adalah pengaruh langsung adalah 0,415 artinya bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung ( $0,415 > 0,229$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung *System Quality* melalui *User Satisfaction* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. *User Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai yang berarti bahwa kualitas sistem dapat meningkatkan kinerja pegawai apabila pegawai sebagai pengguna puas dengan penggunaan SIPD. Harapan penggunaan terpenuhi dan sesuai harapan untuk membantu jalanya proses input dan output yang lancar. Hal ini sependapat dengan Widiastuti *et al* [30] yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna diperoleh jika harapan mengikuti kenyataan sehingga akan mempengaruhi hasil kinerja suatu individu.

Pengaruh langsung yang diberikan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,452, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah *Information Quality* adalah 0,158, maka pengaruh total yang diberikan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai adalah 0,610. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,452 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,610 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung ( $0,610 > 0,452$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung *Information Quality* melalui *User Satisfaction* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. *User Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai yang berarti bahwa kualitas informasi dapat meningkatkan Kinerja Pegawai apabila pegawai sebagai pengguna aplikasi puas dengan informasi yang ada pada SIPD. Harapan pengguna tercapai untuk dapat memanfaatkan informasi-informasi data SIPD sebagai acuan untuk pembuatan keputusan. Dalam hal ini informasi data yang akan digunakan dapat berguna dengan baik pada instansi.

Kepuasan pengguna bergantung pada tanggapan *user* terhadap output dari penggunaan sistem informasi terutama pengguna SIPD di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun. Peningkatan kepuasan menyebabkan sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan interaksi langsung antara pengguna dan komputer. Kepuasan pengguna diperoleh jika harapan mengikuti kenyataan. pengguna sistem akan lebih puas dengan sistem informasi yang baik, sehingga jika apa yang diharapkan oleh pengguna telah terpenuhi maka akan kinerja akan menjadi lebih baik. Pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada pengguna yang tidak puas dengan sistem informasi hal ini juga akan berlaku pada aplikasi SIPD. Kepuasan pengguna berkaitan dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan *output* sehingga dapat digunakan secara optimal. Hal ini sependapat dengan Venkatesh *et al* [31], bahwa minat seseorang menggunakan teknologi akan mempengaruhi seberapa besar niat mereka terhadap penggunaan teknologi yaitu apabila teknologi yang aplikasikan sesuai harapan maka pengguna akan memiliki rasa



minat yang tinggi dan juga menurut Suyanto & Kurniawan [32] Teknologi informasi mampu merubah kebiasaan atau perilaku pengguna.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yosep [33] dan Hasan *et al* [34] menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem dipengaruhi oleh aspek kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Hal ini juga sependapat dengan Widiastuti *et al* [34] dan Bernato *et al* [35] yang menyatakan kepuasan pengguna akan mempengaruhi baik dan tidaknya sistem berjalan pada suatu organisasi. Jika aplikasi tersebut sesuai dengan harapan ekpetasi pengguna maka sistem tersebut layak digunakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nasrul & Sri [36] menunjukkan bahwa sistem informasi juga mempengaruhi kinerja seseorang lebih cepat apabila kepuasan mereka terpenuhi. Pengaruh *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,186 dengan jumlah pengaruh total sebesar 0,415. Pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* berpengaruh signifikan artinya *User Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai yang berarti kualitas sistem dapat meningkatkan kinerja pegawai apabila pegawai sebagai pengguna aplikasi puas dengan penggunaan SIPD. Pada pengaruh *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,158 dengan jumlah pengaruh total sebesar 0,610. *User Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai yang berarti kualitas informasi dapat meningkatkan Kinerja Pegawai apabila pegawai sebagai pengguna aplikasi puas dengan informasi yang diberikan pada SIPD. maka Hipotesis 4 yaitu “Diduga ada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction*” dapat diterima.

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil kesimpulan penelitian ini adalah *User Satisfaction* memediasi secara penuh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian didapatkan nilai signifikansi untuk pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* secara simultan terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 artinya bahwa penggunaan aplikasi SIPD dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna atau pegawai untuk kelengkapan informasi sebagai acuan untuk pengambilan keputusan dengan sistem yang berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan penelitian nilai signifikansi untuk pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* secara simultan terhadap Kinerja Pegawai adalah sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 artinya bahwa dengan menggunakan SIPD dapat memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.
3. Berdasarkan penelitian nilai signifikansi untuk pengaruh *User Satisfaction* secara terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 artinya bahwa harapan pengguna atau pegawai tercapai sehingga dapat meningkatkan kinerja secara efektif dan efisien.
4. Berdasarkan penelitian didapatkan nilai koefisiensi  $\beta$  pada variabel *System Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki pengaruh langsung sebesar 0,414. Pada variabel *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki pengaruh langsung sebesar 0,352. Pada variabel *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh langsung sebesar 0,229. Pada variabel *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh langsung sebesar 0,449. Selanjutnya pada pengaruh *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,186 dengan jumlah total sebesar 0,415 hal ini menjelaskan bahwa pengaruh secara tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung artinya pada pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User*

*Satisfaction* yaitu signifikan dan *User Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *System Quality* terhadap Kinerja Pegawai yang berarti kualitas sistem dapat meningkatkan kinerja pegawai apabila pegawai sebagai pengguna aplikasi puas dengan penggunaan SIPD. Pada pengaruh *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai melalui *User Satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,158 dengan jumlah total sebesar 0,610 hal ini menjelaskan bahwa pengaruh secara tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung artinya *User Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *Information Quality* terhadap Kinerja Pegawai yang berarti kualitas informasi dapat meningkatkan Kinerja Pegawai apabila pegawai sebagai pengguna aplikasi puas dengan informasi yang diberikan pada SIPD.

Penelitian ini memiliki jumlah sampel yang terbatas untuk menguji penggunaan aplikasi SIPD terhadap Kinerja Pegawai khususnya ASN. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah sampel pengguna *user* yang lebih banyak pada tempat yang berbeda untuk mengukur efektifitas dan efisiensi aplikasi SIPD terhadap Kinerja Pegawai.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali, M., Raza, S. A., Qasi, W., Puah, C. H. 2018. *Assessing The E-Learning System In Higher Education Institutes: Evidence From Structural Equation Modeling*. Interactive Technology and Smart Education, 15(1) : 59-78.
- [2] Andina P S., Yusaq T A., Dwi AP. 2021. *The Application of P2P Lending Platform on MSMes "Go Online Program at NGALUP.co*. MecJ: Management and Economy Journal. 5(1) : 45-58
- [3] Anjarwati, Sri & Apollo. 2018. *Several Influences of System Information Quality to User Satisfaction and its Implication on Individual Performance*. JIMFE. 4(1) : 19-30
- [4] Ardiyanti. (2015). *The Impact of Information Quality and System Quality on User Satisfaction in WEB\_BASED Information System* (Study on the Employess of Bank Rakyat Indonesia Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 2(2)
- [5] Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah. (2021). *Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD)*. Kota Madiun
- [6] Bernadeta ART & 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
- [7] Bernarto, I., M. Wilson, and I. N. Suryawan. 2019. Pengaruh *website design quality, service quality, trust dan satisfaction* terhadap *repurchase intention*: Studi kasus pada tokopedia.com. Jurnal Manajemen Indonesia 19 (1): 80-90.
- [8] Delone, W.H & Mclean, E. 1992. *Information system succes: the quest for the dependent variable*: Information Systems Research. 60-95
- [9] Delone, W.H & Mclean, E. 2003. *the Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- [10] Dicky, A., Zaki B., & Imam S. 2019. Determinan penggunaan sistem akuntansi pemerintah desa: Analisis keprlakuan menggunakan UTAUT. JEB : Jurnal Ekonomi dan Bisnis. ISSN 1979-6471. 22(2) : 313-344
- [11] Edi P & Julia L. 2020. *The Intention and Use Behavior of the Mobile Banking System in Indonesia* : UTAUT Model. Researchgate: Technology Reports of Kansai University. 62(6) : 2757-2767
- [12] Elmoawe A., Basir N., Fabil N. 2015. *Impact of System Quality on Users Satisfaction in Continuation of the Use of e-Learning System*. *International journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*

- [13] Nasrul, Misrawati M & Sri Wijayati M. 2018. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Berbasis Akrual dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *JUMBO (Journal Manajemen, Bisnis dan Organisasi)*. 2(2) : 1-13
- [14] Osodo, OP & Jemaiyo, B. 2015. *Realtionship Between The Use of Management Information Systems and Employee Job Performance : Evidence From Kenindia Assurance Company Limited*. *British Journal of Marketing Studies*. 3(5) : 61-70
- [15] Pang, K., & Lu, C. S. 2018. Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*, 3(1), 36–52.
- [16] Peters T, Tona O, Isik O & Popovic A. 2016. *How system quality influences mobile BI use: The mediating role of engagement*. ResearchGate. *International Journal of Information Management*
- [17] Popoola, Babatunde A, Chinomona R, Chinomona E. 2016. *The Influence of Information Quality, System Quality, and Service Quality on Student`s Self-Efficacy at Institutions of Higher Learning in South Africa*. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 5(27)
- [18] Purwanto, E. and Budiman, V. 2020. *Applying the Technology Acceptance Model to Investigate the Intention to Use E-health: A Conceptual Framework*, Technology Reports of Kansai University. 62(05)
- [19] Ratna H, Roy F.R, Sofia A.P. 2018. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Indonesia Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 16(2)
- [20] Romney. Marshal B. & Paul John Steinbart . 2015. *Accounting Information Systems Twelve Edition*: New Jersey: Pearson-Prentice-Hall terhadap Kepuasan serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *EFEKTIF:Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 6(1) : 47-59
- [21] Setyo, D & Dessy A. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *EFEKTIF:Jurnal Bisnis dan Ekonomi*
- [22] Sobti, N. 2019. *Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India: Antecedents of behavioral intention and adoption using extended UTAUT model*. *Journal of Advances in Management Research*, 16(4) : 472-497
- [23] Stewar, H & Jurjens. 2018. *Data security and consumer trust in FinTech innovation in Germany*. *information & computer security*. 26(1)
- [24] Suyanto, S., & Kurniawan, A. 2019. *Factors Affecting the Confidence Level of FinTech Use in MSMEs Using the Technology Acceptance Model (TAM)*. *Akmenika: Journal of Accounting and Management*, 16(1) : 175-186.
- [25] Widiastuti R., Haryono B., & Said. 2019. *Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and its impact on Net Benefits (Study of information Systems Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University)*. *HOLISTICA*: 10 (3) :111-132
- [26] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *MIS Quarterly*. 27(3):425-478.
- [27] Venkatesh, V., Speler C, Davis, G 2000. *Computer Technology Training in the Wokrplace; A longitudinal invenstigation of the effect of the mood*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 79(1):1-28.
- [28] Wilson N, Keni K & Pauline H. 2019. *The Effect of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce Industry:A Cross-Continental Analysis*. *Gajah Mada International Journal of Business*. 21(2)
- [29] Yosep. 2015. *Analysis of Relationship Between Three Dimensions of Quality, User Satisfaction and E-Learning usage of Binus online learning Comm IT (Communication & Information Technology)*. 9(2) : 67-72
- [30] Yaser Hasan AM, Alina Shamsuddin & Nor Aziati. 2015. *The Relationship between System Quality, Information Quality, Organizational Performance*. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*. 4(3) : 7-10