

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MANFAAT BERSIH MELALUI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA BADAN KESBANGPOL PEMKAB SOLOK

Hanifah Afdisyah¹, Jhon Veri²

^{1, 2}Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Jl. Raya Lubuk Begalung, Padang, Sumatera Barat, Indonesia
Email: hanifahafdisya@gmail.com

Article History

Received: 12-04-2025

Revision: 20-04-2025

Accepted: 25-04-2025

Published: 27-04-2025

Abstract. This study aims to determine the influence of information quality and service quality on net benefits through service user satisfaction at the Solok Regency Government Kesbangpol Agency. This study describes each variable in the DeLone and McLean model to find out the extent of the success of the Solok Regency Government's Kesbangpol Agency in providing services. The research method used is a quantitative method. The sample in this study is 45 employees of the Solok Regency Government Kesbangpol Agency. Data were collected using questionnaires and the results were analyzed descriptively quantitatively using the Partial Least Square (PLS) approach. The results of this study show that there is a positive and significant influence of information quality and service quality on the satisfaction of service users at the Solok Regency Government Kesbangpol Agency. There is a positive and significant influence of information quality and service quality on the net benefits of the Solok Regency Government's Kesbangpol Agency. There is a positive and significant influence of service user satisfaction on the net benefits at the Solok Regency Government's Kesbangpol Agency. Service user satisfaction is able to mediate the influence of information quality on the net benefits of the Solok Regency Government's Kesbangpol Agency. Service user satisfaction is able to mediate the influence of service quality on the net benefits of the Solok Regency Government's Kesbangpol Agency.

Keywords: Information Quality, Service Quality, User Satisfaction

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Penelitian ini mendeskripsikan tiap-tiap variabel pada model DeLone and McLean untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan Badan Kesbangpol Pemkab Solok dalam memberikan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang pegawai Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan hasilnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna layanan terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Kepuasan pengguna layanan mampu memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Kepuasan pengguna layanan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

How to Cite: Afdisyah, H & Veri, J. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna Layanan pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6 (2), 2644-2653. <http://doi.org/10.54373/imeij.v6i2.2988>

PENDAHULUAN

Sejalan dengan bergulirnya otonomi maka dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dilaksanakan asas-asas pemerintahan dengan prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, keistimewaan, kekhususan, memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah, serta partisipasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004). Kemudian diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan antara keuangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk mengatur mengenai aspek keuangannya. Kedua peraturan perundang-undangan tersebut merupakan bagian utama dalam reformasi di bidang keuangan daerah (Dwivedi et al., 2012). Manfaat sistem informasi untuk organisasi yaitu penggunaan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka. Menurut Yuningsih (2019), sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu system yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya.

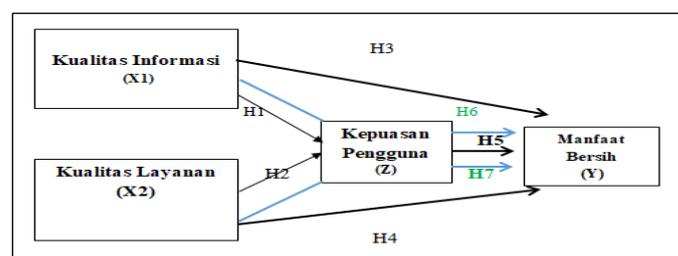
Delone dan McLean melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) memiliki kerangka pikir teoritis yang disebut dengan DeLone dan McLean Model of Information Sistem Success (D&M IS Success). Model DeLone and McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini diantaranya: (1) Kualitas sistem (*system quality*) adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. (2) Kualitas informasi (*information quality*) adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kunci utama dalam mengukur kualitas informasi yang digunakan telah konsisten. (3) Kualitas layanan (*service quality*) adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personal. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. (4) Penggunaan (*use*) adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi. (5) Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif

mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. (6) Manfaat bersih (*net benefits*) adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok dan organisasi (DeLone and Mclean, 2003).

Dalam lingkup pemerintahan daerah, khususnya pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol), peran sistem informasi semakin strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kesbangpol sebagai unsur pendukung Bupati di bidang kesatuan bangsa dan politik memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan daerah secara optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kualitas informasi dan layanan sistem informasi yang digunakan, serta sejauh mana hal tersebut berdampak pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang dihasilkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan pada Badan Kesbangpol Pemerintah Kabupaten Solok.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan kausal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Pemerintah Kabupaten Solok. Untuk mengkaji hubungan antar variabel, penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, yang terdiri dari variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang pegawai yang merupakan pengguna layanan sistem informasi di lingkungan Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS), yaitu salah satu metode dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis komponen atau varian (Ghozali, 2018). Analisis dilakukan melalui pengujian nilai *R-Square* untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, serta pengujian hipotesis baik untuk pengaruh langsung (*direct effect*) maupun pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) antar variabel.



Gambar 1. Kerangka pikir

HASIL DAN DISKUSI

Nilai R Square

Nilai *R-Square*, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Berikut estimasi *R-Square* pada tabel 4.1

Tabel 1. Evaluasi nilai *R-Square*

Variabel	R Square	Adjusted R-square
Manfaat bersih	0,591	0,578
Kepuasan pengguna layanan	0,507	0,497

Sumber: Hasil Uji *R Square*, Tahun 2024

Pada tabel di atas terlihat nilai *R-Square* untuk konstruk manfaat bersih sebesar 0,591 atau sebesar 59,1% yang menggambarkan besarnya pengaruh sumbangan yang diterimanya oleh konstruk manfaat bersih dari konstruk kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna layanan atau merupakan pengaruh secara simultan konstruk kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan terhadap manfaat bersih. Sementara kepuasan pengguna layanan sebesar 0,507 atau sebesar 50,7% menunjukkan besarnya pengaruh sumbangan yang diberikan oleh kualitas informasi dan kualitas layanan dalam menjelaskan atau mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi nilai *R-Square* maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Langsung (*Direct Effects*)

Direct effects untuk menilai pengaruh langsung yaitu pengaruh konstruk eksogen tertentu terhadap endogen tertentu. Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat nilai t-statistik dan nilai alpha (p-value) yang dihasilkan, dengan t-tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2,01 dan nilai p-value 0,05. Melakukan uji dua arah maka batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kriteria penilaian hipotesis. H_0 diterima H_0 ditolak jika t-statistik > 2,01 dan p-value < 0,05 dan H_0 diterima H_a ditolak jika t-statistik < 2,01 dan p-value > 0,05.

Tabel 2. Result for path coefficient

Uraian	Original Sample	T Statistic	P Values	Keterangan
Kualitas informasi -> Manfaat bersih	0,046	2,527	0,012	Hipotesis Diterima
Kualitas informasi -> Kepuasan pengguna layanan	0,261	3,837	0,000	Hipotesis Diterima
Kepuasan pengguna layanan -> Manfaat bersih	0,497	4,682	0,000	Hipotesis Diterima
Kualitas layanan -> Manfaat bersih	0,327	13,271	0,000	Hipotesis Diterima
Kualitas layanan -> Kepuasan pengguna layanan	0,633	11,749	0,000	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian *SmartPLS.4* pada tabel terlihat hasil pengujian hipotesis penelitian dimulai dari hipotesis pertama sampai dengan hipotesis kelima yang merupakan pengaruh langsung konstruk. Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing-masing hipotesis:

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan tabel 2 terlihat nilai original sample 0,261 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $3,837 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Temuan ini sejalan dengan model DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipahami akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap sistem, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan tabel 2 terlihat nilai original sample 0,633 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $11,749 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap

kepuasan pengguna layanan pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Kualitas layanan yang baik mencakup kecepatan respon, kejelasan komunikasi, serta kemampuan teknis dari penyedia layanan, yang semuanya sangat memengaruhi kepuasan pengguna (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Dalam konteks Badan Kesbangpol Pemkab Solok, semakin tinggi persepsi terhadap layanan yang diberikan, terutama terkait dukungan teknis dan interpersonal, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi yang ada.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan tabel 2 terlihat nilai original sample 0,046 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih adalah positif. Nilai p-value 0,012 kecil dari alpha 5% yaitu $0,012 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $2,527 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Manfaat bersih mencerminkan kontribusi sistem informasi terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil ini didukung oleh temuan DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang tinggi akan meningkatkan efektivitas penggunaan sistem dan pada akhirnya memberikan nilai tambah bagi organisasi, baik dalam hal efisiensi operasional maupun pengambilan keputusan yang lebih baik.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat nilai original sample 0,327 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $13,271 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_4 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Hal ini sejalan dengan temuan dari DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu komponen utama dalam model kesuksesan sistem informasi dan memiliki kontribusi langsung terhadap pencapaian manfaat organisasi. Layanan yang cepat, responsif, ramah, serta profesional meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga berdampak pada peningkatan manfaat operasional dan strategis organisasi (Pitt, Watson, & Kavan, 1995).

Pengaruh Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan tabel 2 terlihat nilai original sample 0,497 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kepuasan pengguna layanan terhadap manfaat bersih adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $4,682 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_5 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna layanan terhadap manfaat bersih pada Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Temuan ini memperkuat argumen bahwa ketika pengguna merasa puas dengan system, baik dari sisi kualitas informasi, kualitas layanan, maupun kemudahan penggunaan, mereka cenderung lebih optimal dalam memanfaatkan sistem tersebut, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya manfaat bersih bagi organisasi (Seddon, 1997; DeLone & McLean, 2003). Kepuasan menjadi indikator penting keberhasilan implementasi sistem informasi karena memengaruhi keberlanjutan dan intensitas penggunaan sistem dalam jangka panjang (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Indirect Effect untuk menilai pengaruh tidak langsung yaitu pengaruh konstruk eksogen tertentu terhadap endogen tertentu melalui konstruk intervening yang diolah menggunakan *SmartPLS* 4.0. Dalam pengujian hipotesis untuk pengaruh tidak langsung dapat dilihat nilai t-statistik dan nilai alpha (p-value) yang dihasilkan, dengan t-tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2,01 dan nilai p-value 0,05. Melakukan uji dua arah maka batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kriteria penilaian hipotesis. H_a diterima H_0 ditolak jika t-statistik $> 2,01$ dan p-value $< 0,05$ dan H_0 diterima H_a ditolak jika t-statistik $< 2,01$ dan p-value $> 0,05$. Berikut nilai *Indirect Effect* hasil uji menggunakan *SmartPLS* 4.0 :

Table 3. *Specific indirect effect*

Uraian	Original Sample	T Statistic	P Values	Keterangan
Kualitas informasi -> Kepuasan pengguna layanan -> Manfaat bersih	0,130	2,951	0,003	Hipotesis Diterima
Kualitas layanan -> Kepuasan pengguna layanan -> Manfaat bersih	0,315	4,411	0,000	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian *SmartPLS* 4 pada tabel di atas terlihat hasil pengujian hipotesis *Specific Indirect Effect* yang merupakan pengaruh langsung konstruk kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan dan pengaruh konstruk

kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan. Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing-masing hipotesis :

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat nilai original sample 0,130 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan adalah positif. Nilai p-value 0,003 kecil dari alpha 5% yaitu $0,003 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $2,951 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_6 diterima. Artinya kepuasan pengguna layanan mampu memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Temuan ini mendukung kerangka teori kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh organisasi. Informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami cenderung meningkatkan pengalaman pengguna dan persepsi mereka terhadap sistem, yang berdampak pada peningkatan pemanfaatan serta nilai manfaat yang dirasakan (Wixom & Todd, 2005). Dengan demikian, kualitas informasi tidak hanya memberikan manfaat secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan tabel 3 terlihat nilai original sample 0,315 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas layanan terhadap Manfaat bersih melalui kepuasan pengguna layanan adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $4,411 > 2,01$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_7 diterima. Artinya kepuasan pengguna layanan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Hasil ini sejalan dengan studi-studi terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan sistem informasi (seperti kecepatan respons, bantuan teknis, keramahan, dan keandalan) berkontribusi pada kepuasan pengguna, yang pada gilirannya memengaruhi persepsi mereka terhadap manfaat yang diperoleh (Pitt, Watson, & Kavan, 1995; Petter, DeLone, & McLean, 2008). Ketika pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia sistem, mereka akan lebih mungkin untuk menggunakan sistem secara

optimal, sehingga manfaat bersih yang diperoleh, baik dalam bentuk efisiensi kerja maupun pengambilan keputusan, dapat meningkat secara signifikan.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna layanan merupakan variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara dimensi kualitas sistem informasi (kualitas informasi dan kualitas layanan) dengan manfaat bersih. Organisasi perlu memberikan perhatian yang seimbang terhadap aspek teknis dan non-teknis dari sistem informasi untuk memastikan pencapaian manfaat yang maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Kualitas informasi yang baik meningkatkan kepuasan pengguna layanan, begitu pula dengan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, kualitas informasi dan kualitas layanan juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih yang diterima oleh Badan Kesbangpol Pemkab Solok. Kepuasan pengguna layanan berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan dengan manfaat bersih. Artinya, kepuasan pengguna layanan tidak hanya langsung dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan layanan tersebut. Dengan demikian, perhatian terhadap kualitas informasi dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan manfaat yang dirasakan oleh organisasi.

REFERENSI

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dwivedi, Y. K., M. R. Wade, and S. L. Schneberger, “Information Systems Theory: Vol.2,” *Springer*, vol. 28, no. May, p. 461, 2012, doi: 10.1007/978-1-4419-6108-2.
- Ginting, D. B. and M. R. Marlina, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede),” *Media Inform.*, vol. 16, no. 1, pp. 20–31, 2017, [Online]. Available: <https://djponline.pajak.go.id>.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 dan SmartPLS 3.0 (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, *Metode Penelitian*. Bandung: alfabeta, 2018.

- Hermanto, N. N. Rahmat, and D. Riyanto, "Penerapan Model Delon and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa Online," *J. Pro Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 43–53, 2018.
- Imannuela, E. J. Darma, and A. Kholis, "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan," vol. 5, no. 1, pp. 518–528, 2025.
- 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. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173–187. <https://doi.org/10.2307/249687>
- Priansa, D. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: alfabeta, 2017.
- Simamora, H. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, 2019.
- Sedarmayanti, "Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja," *CV Mandar Maju*. Jan. 2019.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Suma, M. L. N. Amali, and A. Lahinta, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kebermanfaatan Sistem Pada Simda Keuangan," *Diffus. (Journal Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 37–47, 2023.
- Suputra D. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pro Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) Di Kota Denpasar," *Inst. Pemerintah Dalam Negeri*, vol. 5, no. 3, pp. 248–253, 2020.
- Tarjo, T. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan," *JAMIN J. Apl. Manaj. dan Inov. Bisnis*, 2019, doi: 10.47201/jamin.v2i1.38.
- Widiyanti, D. "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen," *Ekp*, vol. 13, 2019.
- Widodo, E. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Yuningsih, Y. "Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee," *Bina Insa. Ict J.*, vol. 6, no. 1, pp. 55–64, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/BIICT/article/view/1100>.
- Yuniarti, I. F. N. Novrikasari, and M. Misnaniarti, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular)," *J. Epidemiol. Kesehat. Komunitas*, vol. 6, no. 1, pp. 161–180, 2021, doi: 10.14710/jekk.v6i1.8003.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.