

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIMDIKLAT

Muhammatul Kibtiyah, S.HI., M.Si.

Balai Diklat Keagamaan Denpasar, muhammatul.kibtiyah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan (Simdiklat). Seluruh admin unit di wilayah kerja Balai Diklat Keagamaan Denpasar menjadi populasi penelitian. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian adalah 49 admin unit di Kantor Kementerian Agama, Kantor Wilayah Provinsi, dan Perguruan Tinggi di wilayah kerja Balai Diklat Keagamaan Denpasar yaitu Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem, (2) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, dan (3) dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.

Kata Kunci: *kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan manajemen puncak, kepuasan pengguna sistem.*

THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND TOP MANAGEMENT SUPPORT TOWARD USER SATISFACTION OF INFORMATION TRAINING SYSTEM

Abstract

This study aims to obtain empirical evidence of the effect of system quality, information quality and top management support toward user satisfaction of Information Training System (Simdiklat). The population of this research were all admin units in the work area of the Denpasar Education Training Center. The sampling technique in this research used *purposive sampling*. The number of research samples were 49 admin units of the Ministry of Religion Office in each regency, Provinces Regional Offices, and Universities in the work area of the Denpasar Religious Training Center which consist of Bali, West Nusa Tenggara and East Nusa Tenggara Province. The Research analysis used multiple linear regression. The results of the study proved that (1) the quality of the system has a positive effect on system user satisfaction (2) the quality of information has an effect on system user satisfaction, and (3) top management support has no effect on system user satisfaction.

Keywords: *system quality, information quality, top management support, system user satisfaction.*

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 43 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan Pada Kementerian Agama menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan pengelolaan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, perlu menerapkan sistem informasi manajemen pendidikan dan pelatihan (Simdiklat) berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Simdiklat adalah aplikasi yang mengintegrasikan proses perencanaan, penyelenggaraan, pengevaluasian dan pendokumentasian kegiatan pendidikan dan pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Balai Diklat Keagamaan Denpasar merupakan salah satu dari 14 Balai Diklat Keagamaan se-Indonesia yang telah menerapkan Sistem Informasi Kediklatan (Simdiklat) dalam pelaksanaan Diklat. Sejak aplikasi Simdiklat dioperasikan tahun 2012 (Aplikasi Simdiklat BDK Denpasar) belum pernah dilakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan informasi demi menunjang keberlangsungan organisasi. Terkait dengan penggunaan Simdiklat, beberapa waktu terakhir, sering terjadi keluhan dari admin Simdiklat di tingkat unit maupun admin Balai Diklat di seluruh Indonesia terkait lambatnya proses login dan seringnya terjadi gangguan saat mengoperasikan sistem.

Sistem informasi (SI), diharapkan berdampak memudahkan dalam menunjang tugas keseharian. Ketika pengguna merasa puas, maka akan berdampak pada pengguna sistem, memberikan nilai tambah bagi organisasi dan sukses di dalam menunjang keberlangsungan organisasi.

Kualitas sistem adalah hal yang memenuhi kepuasan penggunaan sistem, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putrawan (2017), Utomo (2017), Hanadia (2017), dan Fendini (tt). Kualitas informasi juga merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Penelitian oleh Utomo dkk (2017), Putrawan (2017), Hanadia

(2017) dan Fendini (tt). Manajemen puncak merupakan hal penting dalam kepuasan pengguna, karena tanpa adanya dukungan manajemen puncak, suatu sistem tidak dapat berjalan sesuai dengan keperluan organisasi. Penelitian yang menyatakan hal ini dilakukan oleh Sahusilawane (2014).

Melihat kemungkinan adanya korelasi antara kualitas sistem, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak pada kepuasan pengguna, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna membuat pemetaan bagaimana masing-masing variabel berpengaruh pada kepuasan pengguna Simdiklat di wilayah kerja Balai Diklat Keagamaan Denpasar. Penelitian ini diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Putrawan (2017).

Peneliti merumuskan masalah (1) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat? (2) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat? dan (3) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat?

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang (1) Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Simdiklat; (2) Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Simdiklat; (3) Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna Simdiklat.

1. Teori of Reasoned Action (TRA)

Peneliti-peneliti sistem informasi (SI), sejak tahun 1980an, menurut Hartono (2008:15-21), telah mencoba mempelajari perilaku bagaimana dan mengapa individual menggunakan SI berbasis TI. Teori yang banyak digunakan di penelitian-penelitian sistem informasi mengenai perilaku individual ini adalah teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1975). Teori tindakan beralasan mengusulkan bahwa perilaku merupakan fungsi dari niat dan niat perilaku merupakan fungsi dari sikap dan norma-norma subyektif.

2. *Social Cognitive Theory (SCT)*

Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT) ini dikembangkan oleh Bandura (1986). Teori ini merupakan teori tentang perilaku individual berbasis pada premis bahwa pengaruh-pengaruh lingkungan sosial, kognitif dan faktor-faktor personal lainnya saling mempengaruhi. Dukungan organisasional diharapkan mempengaruhi sikap atau perilaku individual didalam organisasi tersebut. Dorongan yang diharapkan dapat berupa pemberian petunjuk tentang manfaat-manfaat atau konsekuensi-konsekuensi dari penggunaan komputer.

3. Teori Sistem

Teori sistem memungkinkan kita menjelaskan perilaku organisasi baik internal maupun eksternal (Gibson, *et. al.*, 1996:41). Teori ini menjelaskan penyebab anggota dalam suatu organisasi mau melaksanakan tugas mereka sendiri maupun tugas secara berkelompok, secara internal.

4. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean,1992). Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas sistem aplikasi Simdiklat. Fokusnya adalah kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*) dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean,1992).

5. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi.

Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pengguna mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Simdiklat.

6. Dukungan Manajemen Puncak

Penelitian Sahusilawane (2014) menyatakan bahwa dukungan manajemen mempengaruhi kepuasan pengguna SI. Demikian juga penelitian yang dilakukan Simatupang dan Akib (2007) menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kepemimpinan dan efektivitas organisasi. Pemimpin sangat berpengaruh terhadap seluruh aspek dalam organisasi yang dipimpinnya termasuk penggunaan SI sebagai sarana dalam menyelesaikan tugas.

Beberapa peneliti sepakat bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai peran penting terhadap kesuksesan SI seperti; Doll (1988), Hartwick dan Barki (1994), Hsu dan Chiu (2004), Simatupang dan Akib (2007), Hussein *et al.* (2007), Bernroider (2008), dan Handayani (2010). Dukungan manajemen puncak yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pengguna mengenai dukungan yang diberikan pimpinan dalam implementasi aplikasi Simdiklat, dalam hal ini adalah Kepala Unit masing-masing Satuan Kerja.

7. Kepuasan Pengguna

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Kepuasan pengguna SI sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas pembuatan laporan organisasi. Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas SI (Melone, 1990). Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), Rai *et al.* (2002), McGill *et al.* (2003), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas

sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya.

8. Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian-penelitian terdahulu sebagai referensi. Adapun penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya yaitu:

- a. Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), dan Pawirosumarto (2016), DeLone dan McLean (1992), McGill (2003). menemukan dalam penelitiannya bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem
- b. Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), dan Pawirosumarto (2016), Pit dan Watson (1997), menemukan hasil dalam penelitiannya bahwa kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem.
- c. Fendini (tt), Sahusilawane (2014) dan Simatupang dan Akib (2007) menyatakan hasil dari penelitiannya bahwa dukungan atasan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada Bank Umum Daerah.

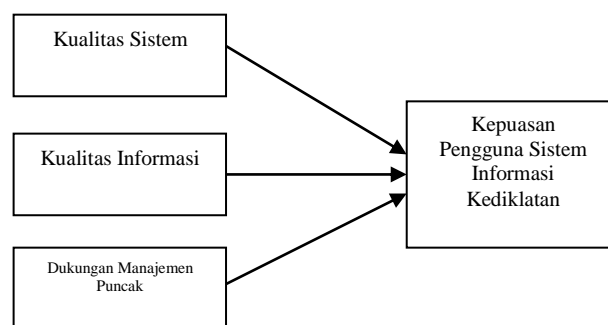
METODE PENELITIAN

1. Kerangka Berpikir

Kajian teori penelitian ini terdiri dari teori utama yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), sedangkan teori pendukung dalam penelitian ini adalah *Social Cognitive Theory* (SCT), Teori Sistem, Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi. Kajian empiris dalam penelitian ini berpedoman pada penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh: Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), DeLone dan McLean (1992), McGill (2003), Pit dan Watson (1997). Adapun Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna telah diteliti oleh Fendini (tt), Sahusilawane (2014) dan Simatupang dan Akib (2007).

Kajian teori dan kajian empiris tersebut digunakan untuk mengembangkan rumusan masalah dan membangun hipotesis dalam penelitian ini.

2. Konsep Penelitian



Gambar 1. Konsep Penelitian

Gambar 1. menggambarkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Dukungan Manajemen Puncak serta menguji kemampuan ketiga variabel tersebut pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kediklatan.

3. Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri (Hartono, 2007:12). Berkaitan dengan pengembangan suatu sistem dan agar sistem tersebut dapat memenuhi harapan pemakainya, sistem yang dibuat harus berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992).

Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), dan Pawirosumarto (2016), DeLone dan McLean (1992), McGill (2003), menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Simdiklat. Dari penelitian tersebut dan dari paparan yang telah disebutkan di atas, dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kediklatan

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat

Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi.

Pendapat tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh sesuai penelitian yang dilakukan oleh Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), dan Pawirosumarto (2016), Pitt dan Watson (1997). Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah:

H₂: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat

Keterlibatan manajemen puncak dalam kesuksesan implementasi SI merupakan hal yang sangat penting. Keterlibatan tersebut diharapkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna SI. Penelitian Sahusilawane (2014) menyatakan bahwa dukungan manajemen mempengaruhi kepuasan pengguna SI. Demikian juga penelitian yang dilakukan Fendini (tt) dan Simatupang dan Akib (2007) menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kepemimpinan dan efektivitas organisasi. Kemudian mengacu pada penelitian tersebut, penelitian ini mengembangkan suatu hipotesis bahwa

H₃: Dukungan Manajemen puncak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat

4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur. Adapun Penelitian dilakukan pada tahun 2018. Ruang lingkup penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna simdiklat.

Data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah berupa data kualitatif yang

dikuantitatifkan dan diperoleh dari hasil jawaban kuisioner yang disebarkan kemudian diangkakan sesuai dengan skala likert 1 sampai 5 serta bersifat primer. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria pemilihan sampel adalah admin unit pada setiap satuan kerja yang berjumlah 48 orang. Pemilihan responden ini karena admin unit inilah praktisi langsung simdiklat di satuan kerja sehingga banyak terlibat dan memahami kondisi di lapangan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan manajemen puncak. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna simdiklat.

Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Indikator yang digunakan mengukur Kepuasan Pengguna system, diadopsi dari penelitian Putrawan (2017), yaitu (1) efisien, (2) efektif, dan (3) akuntabel.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri (Hartono, 2007:12). Indikator yang digunakan mengukur Kepuasan Pengguna system, diadopsi dari penelitian Putrawan (2017), yaitu (1) fleksibel, (2) integrasi, (3) respon, (3) error, kemudahan, dan (4) kenyamanan.

Adapun Kualitas Informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi. Indikator yang digunakan mengukur Kepuasan Pengguna system, diadopsi dari penelitian Putrawan (2017), yaitu (1) lengkap, (2) cermat, (3) akurat, (4) update, dan (5) output baik.

Dukungan manajemen puncak adalah Keterlibatan manajemen yang mempengaruhi kepuasan pengguna SI karna hal ini adalah sebagai sarana dalam menyelesaikan tugas.

Indikator yang digunakan mengukur Kepuasan Pengguna system, diadopsi dari penelitian Putrawan (2017), yaitu (1) keberadaan, (2) manfaat, (3) dukungan, (4) penyediaan, (5) pemfasilitasan, dan (6) monitoring.

Pengukuran instrumen penelitian menggunakan skala likert. Masing-masing variabel menggunakan skala likert 5 poin, yaitu: skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2 = Tidak Setuju (TS), skor 3 = Netral (N), skor 4 = Setuju (S), dan skor 5 = Sangat Setuju (SS). Skala *Likert* lima poin merupakan skala yang paling umum dipergunakan dalam penelitian dan memiliki indeks validitas, reliabilitas, kekuatan diskriminasi, serta stabilitas yang cukup baik (Preston dan Colman, 2000; Dawes, 2008; Budiaji, 2013). Cooper dan Schindler (2006: 46) menyebutkan bahwa pengukuran dengan skala *Likert* menghasilkan data interval. Data penelitian ini dikumpulkan dengan metode survei menggunakan kuisisioner yang telah terstruktur.

Instrumen perlu diuji untuk mengetahui baik dan tidaknya suatu dengan menyebarkan kuisisioner yang akan digunakan, kemudian melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan formula koefisien *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliabel.

4. Teknik Analisis Data

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan secara ringkas informasi dari sejumlah besar data yang dapat berupa informasi, pengukuran tendensi sentral (*range*, *varians*, *standar deviation*, dan *trend*) (Sugiyono, 2013:112)

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pelanggaran asumsi klasik dalam model regresi berganda, sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan lebih akurat dan efisien. Uji asumsi klasik ini, terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda merupakan salah satu analisis yang menjelaskan tentang akibat-akibat dan

besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Sudarmanto, 2005:1). Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna simdiklat. Pengolahan analisis regresi linier berganda menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) for Windows dengan rumus menurut Sugiyono (2013) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Koefisien/Notasi:

Y	= Kepuasan Pengguna Simdiklat
a	= Nilai Konstanta
X ₁	= Kualitas Sistem
X ₂	= Kualitas Informasi
X ₃	= Dukungan Manajemen Puncak
b	= Koefisien regresi
e	= <i>Error</i>

Setelah diketahui hasil dari pengujian regresi berganda, maka dapat dilakukan pengujian (1) Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya (Sugiyono, 2013). (2) Uji Keterandalan Model (Uji F) dan (3) Uji Koefisien Regresi (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah admin unit Kantor Kementerian Agama Prov. Bali, NTB dan NTT yang menjadi sumber informasi dengan memakai purposive sampling. Penetapan admin simdiklat sesuai dengan maksud tujuan penelitian ini yaitu untuk menghimpun informasi mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Simdiklat. Penyebaran kuisisioner dilakukan mulai bulan September sampai dengan Oktober. Penyebaran kuisisioner pada masing-masing satuan kerja dilakukan dengan melalui email dan Whats app. Peneliti menyebarkan kuisisioner sebanyak 48 eksemplar kepada responden dari 48 satuan kerja. Dari 48 kuisisioner yang disebar, 11 kuisisioner tidak kembali. Dengan demikian,

kuesioner yang diolah berjumlah 37 dan diperoleh *respon rate* sebesar 0.77 %.

Pengelompokan didasarkan beberapa kategori, yaitu gender, tingkat pendidikan, masa kerja, latar belakang Pendidikan. Admin simdiklat pada Kementerian Agama Provinsi Bali, NTB dan NTT adalah 23 Laki-laki (62.2 %) dan 14 perempuan (37.8 %). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah admin simdiklat sebagian besar adalah laki-laki. Hal ini disebabkan karena kompleksitas pekerjaan admin Simdiklat yang seringkali menginjit data ketika diperlukan dan selalu melakukan peremajaan data. Berdasarkan tingkat pendidikan responden, responden dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu responden yang berpendidikan setara SLTA, S1 dan S2. Responden yang berpendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 0 orang (0%), sarjana (S1) sebanyak 37 orang (100%), dan magister sebanyak 0 orang (0%). Responden yang memiliki latar belakang komputer sebanyak 5 orang (13,5%), sedangkan lainnya, 32 orang (86,50 %) adalah selain komputer.

2. Tahapan Pengujian

Beberapa tahapan dilakukan untuk menguji Kualitas Data, yaitu:

a. Uji Validitas

Nilai koefisien korelasi pada penelitian ini adalah 0,325 dengan demikian, apabila pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi kurang dari 0,325 maka pernyataan tersebut tidak valid dan dikeluarkan dari instrumen. Variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai koefisien korelasi dari 0,882 s.d. 0,927 yang dapat dilihat pada *correlation pearson*. Variabel Kualitas Sistem (X_1) memiliki nilai koefisien korelasi dari 0,405 s.d. 0,873. Variabel Kualitas Informasi (X_2) memiliki nilai koefisien korelasi dari 0,775 s.d. 0,892. Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X_3) memiliki nilai koefisien korelasi dari 0,695 s.d. 0,880.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban responden atas seluruh butir pertanyaan yang digunakan. Teknik statistik yang digunakan untuk pengujian tersebut adalah *cronbach's alpha*. Berdasarkan

hasil pengujian reliabilitas diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* semua butir pertanyaan lebih besar dari 0,60, maka semua instrumen penelitian andal atau reliabel.

3. Analisis Data

Setelah dilakukan analisis data, diperoleh nilai minimum dari jawaban responden tentang variabel kepuasan pengguna sebesar 3.00, sedangkan nilai maksimumnya adalah 5.00. rata-rata jawaban responden adalah 4.20 termasuk dalam klasifikasi puas.

Jawaban responden tentang variabel kualitas system, rata-rata jawaban responden adalah 4.24 termasuk dalam klasifikasi fleksibel. Jawaban responden tersebut menggambarkan bahwa kualitas sistem dinyatakan fleksibel untuk merespon permintaan/kebutuhan baru, aplikasi simdiklat mampu berintegrasi dengan subsistem informasi lainnya, proses aplikasi simdiklat sudah responsif/cepat, aplikasi simdiklat mampu berfungsi kembali ketika terjadi *error*, dan penggunaan aplikasi simdiklat mudah dan nyaman serta perintah-perintah yang digunakan aplikasi simdiklat dapat dipahami

Jawaban responden tentang variabel kualitas informasi, rata-rata jawaban responden adalah 4.0 termasuk dalam klasifikasi lengkap. Jawaban responden tersebut menggambarkan responden menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi simdiklat sudah lengkap, tepat dan cermat, akurat, kekinian/update, dan format *output*/keluaran informasi yang dihasilkan aplikasi simdiklat sudah baik.

Adapun variabel Gaya kepemimpinan, rata-rata jawaban responden adalah 4.2 termasuk dalam klasifikasi cukup mengetahui. Jawaban responden tersebut menggambarkan bahwa menurut responden manajemen puncak cukup mengetahui tentang keberadaan aplikasi simdiklat dalam Kediklatan, cukup mengetahui tentang manfaat yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi simdiklat dalam pengelolaan kediklatan, cukup mendukung atau mendorong penggunaan aplikasi simdiklat pada kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan kediklatan, cukup menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka implementasi aplikasi simdiklat, cukup memfasilitasi bawahan

mengikuti pelatihan dalam rangka penggunaan aplikasi simdiklat dan cukup memonitor bawahan dalam rangka penggunaan aplikasi simdiklat

4. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian supaya hasilnya *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*. Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Nilai *Kolmogorof-Smirnov* adalah 0,853 dengan signifikansi sebesar $0,460 > 0,05$ sehingga data penelitian terdistribusi secara normal dan layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen.

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai *Tolerance* 0,317, 0,318 dan 0,888. Semua adalah tidak kurang dari 0,10 dan nilai *VIF* 3,157, 3,148 dan 1,126, tidak lebih dari 10.

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*. Probabilitas signifikansi masing-masing variabel independen 0,283, 0,076, dan 0,602 > taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik, Hasil uji tersebut disajikan pada Tabel 1. diketahui bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) adalah sebesar -0,408, artinya apabila variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak, maka kepuasan pengguna akan memiliki nilai negatif (-0,408).
- b. Nilai koefisien kualitas sistem (X_1) sebesar 0,594 dengan tingkat signifikansi 0,003. Artinya ketika variabel kualitas sistem meningkat, maka variabel kepuasan

pengguna akan meningkat (0,594) dengan asumsi variabel lainnya konstan.

- c. Nilai koefisien kualitas informasi (X_2) sebesar 0,594 dengan tingkat signifikansi 0,006. Artinya ketika variabel kualitas informasi meningkat, maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat (0,594) dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- d. Nilai koefisien dukungan manajemen puncak (X_3) sebesar 0,062 dengan tingkat signifikansi 0,631. Dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat, ini berarti dukungan manajemen puncak tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Simdiklat di masing-masing unit kerja yang menggunakan aplikasi tersebut.

Tabel 1.
Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constans)	-0,408	0,5		-0,698	0,490
Kualitas Sistem (X_1)	0,594	85	0,474	3,232	0,003
Kualitas Informasi (X_2)	0,453	0,1	0,433	2,957	0,006
Dukungan Manajemen Puncak (X_3)	0,062	84	0,042	0,486	0,631
2	F _{hitung}	38,004			
	Sig _{hitung}	0,000			
3	R ²	0,776			
	Adjusted R ²	0,755			

Sumber: Data diolah, 2018

Secara matematis, persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,408 + 0,594X_1 + 0,453X_2 + 0,062X_3 + e$$

Berdasarkan hasil uji analisis regresi tersebut, diketahui informasi terkait uji koefisien determinasi, uji kelayakan model (*goodness of fit*), dan uji hipotesis.

- a. Uji koefisien determinasi
 Hasil uji koefisien determinasi menggambarkan sejauh mana variabel independen dalam model mampu menjelaskan variabel dependennya (Ghozali, 2012). Indikator koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Adjusted R²* sebesar 0,755 yang berarti variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak sebesar 75.5 % sedangkan sisanya sebesar 24.5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.
- b. Uji keterandalan model (Uji F)
 Hasil uji regresi secara simultan (uji F) pada penelitian ini antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna menunjukkan nilai F hitung adalah 38.004 dan pada tingkat signifikansi untuk X1 adalah 0.003, X2 0.006 dan X3 0.631 dimana X1 dan X2 tersebut berada di bawah tingkat signifikansi 0,05, sedangkan X3 dinyatakan tidak signifikan karena tingkat signifikansi di atas 0.05 yaitu 0.631. Jika nilai probabilitas < 0,05 (5%), maka H₀ ditolak atau H_a diterima, ini berarti menyatakan bahwa dua variabel independen, kualitas sistem dan kualitas informasi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh atau berperan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna simdiklat. Sedangkan variabel dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna simdiklat. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:
- (1) Jika nilai F lebih besar dari 2,92 maka H₀ dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara serentak dan signifikan memengaruhi variabel dependen.
- (2) Jika nilai F lebih kecil dari 2,92 maka H₀ dapat diterima pada derajat kepercayaan lebih dari 5%. Dengan kata lain bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara serentak dan signifikan memengaruhi variabel dependen.
- c. Hasil uji hipotesis (Uji t)
 Nilai probabilitas t hitung dari variabel bebas Kualitas sistem adalah 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sitem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada taraf keyakinan 95%. Sama halnya dengan variabel kualitas informasi nilai probabilitas t hitung dari variabel kualitas informasi adalah 0,006 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada taraf keyakinan 95%. Adapun variabel dukungan manajemen puncak nilai probabilitas t hitung dari variabel bebas dukungan manajemen puncak adalah 0,631 yang lebih besar dari 0,05, Hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada taraf keyakinan 95%.

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna, yaitu dengan nilai signifikansi 0,003. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), dan Pawirosumarto (2016), DeLone dan McLean (1992), McGill (2003) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dengan segala kenyamanan, keluwesan sistem, integrasi sistem, dan waktu respon sangat diperlukan karena tanpa adanya sistem yang berkualitas suatu sistem tidak

berarti apa-apa dan serta ditinggalkan oleh pengguna.

Berdasarkan Tabel 2.16. dapat dilihat bahwa rata-rata kualitas sistem berada klasifikasi fleksibel. Kualitas sistem juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sebab tanpa adanya sistem yang berkualitas seseorang admin simdiklat tidak dapat melakukan tugas dengan baik terkait dengan peremajaan data di Simdiklat.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yaitu dengan nilai signifikansi 0,006. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putrawan (2015), Utomo (2017), Hanadia (2017), Fendini (tt), dan Pawirosumarto (2016), Pit dan Watson (1997) Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pilihan jawaban responden pada klasifikasi lengkap. Kualitas informasi yang bagus adalah ketika dalam suatu sistem memuat informasi lengkap.

Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu dengan nilai signifikansi 0,631. Ini berarti bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna simdiklat. Hal ini tidak sesuai penelitian yang dilakukan Fendini (tt) , Sahusilawane (2014) dan Simatupang dan Akib (2007) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pimpinan tidak dianggap mempunyai peran yang cukup besar dalam memantau kinerja di simdiklat dan tidak memberikan support finansial secara langsung karena sistem tidak terkait langsung dengan anggaran di daerah tetapi hal itu merupakan kebijakan anggaran di tingkat pusat. Dukungan manajemen puncak berada pada kriteria cukup. Artinya pemimpin cukup mengetahui terhadap

tingkat pengetahuan amupun dukungan terhadap keberadaan simdiklat. Keberadaan simdiklat belum dianggap sebagai suatu yang penting bagi organisasi secara keseluruhan tetapi hanya diperlukan ketika penginputan peserta ketika akan mengikuti kegiatan Diklat

PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:

- a. Kualitas system berpengaruh positif pada kepuasan pengguna Simdiklat. Hal ini disebabkan sistem yang dibuat berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai.
- b. Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna system di wilayah kerja Balai Diklat keagamaan Denpasar. Hal ini disebabkan karena informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user*
- c. Dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan karena kebijakan atasan terkait dana yang harus diinvestasikan terhadap keberlangsungan system relative kecil. Instansi hanya perlu menyediakan jaringan internet tanpa perlu *maintenance* sistem karena sistem telah disediakan oleh Balitbang.

2. Saran

Berdasarkan atas hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa hal yang perlu disampaikan sebagai saran, yaitu:

- a. Kualitas system perlu maintenance secara berkala sehingga kemudahan akan diterima oleh admin unit sebagai pemakai pada tingkat terakhir di kabupaten.
- b. Kualitas informasi terus ditingkatkan berdasarkan beberapa informasi terkait keperluan informasi yang diperlukan di tingkat unit sehingga ketika informasi semakin lengkap maka informasi dalam simdiklat semakin lengkap.
- c. Dukungan manajemen puncak, diperlukan dalam tataran dana terkait pemutakhiran sistem.

- d. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah kerja Balai Diklat keagamaan Denpasar. Penelitian selanjutnya dapat ditingkatkan dengan responden admin Balai di seluruh Indonesia untuk mengetahui respons admin Balai di seluruh Indonesia terkait keberadaan Simdiklat atau dilakukan penelitian yang sama pada tahun yang berbeda karena dimungkinkan rolling tugas admin simdiklat akan mendapatkan respons yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzan, Icek and Fishbein, Martin. 1977. *Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research*. Psychological Bulletin. Vol 84. No. 5. P. 888-918
- Anonim. 2016. Peraturan Menteri Agama Nomor 43 Tahun 2016 tentang *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan pelatihan*.
- Bailey, J. E. and Pearson, S. W. 1983. *Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction*. Management Science. 29 (5): 530-45.
- Bandura, A. 1989. *Social Cognitive Theory*. Asian Journal of Social Psychology. Vol 2. P. 21-41
- Bernroider, W. N. E. 2008. *IT governance for enterprise resource planning supported by the DeLone-McLean model of information systems success*. Information & Management. 45 (1): 257-269
- Cooper, D. R. dan C. William E. 1996. *Business Research Methods*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Inf. Syst. Res. 3 (4): 60-95.
- Doll, W. J. and Torkzadeh, G. 1988. *The Measurement of End User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly. 12 (2): 159-174.
- Fendini, D.S. *Pengaruh Kualitas system dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna*.
- Hanadia, N., Rahayu, S., dan Zutilisna, D. 2017. *Pengaruh Kualitas sistem, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna*. E-Proceeding of Management: Vol 4 No.3
- Handayani, R. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Efektivitas SI pada Organisasi Sektor Publik*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan. 12 (1): 26-34
- Hartono Jogiyanto, 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. BPFEE.
- Hartwick, J. and Barki, H. 1994. *Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude*. MIS Quarterly. 18 (1): 59-82.
- Hussain, J. G., Scott, J. M., Millman, C., Hannon, P. D., Matlay, H., 2007. *Ethnic minority graduate entrepreneurs in the UK: Characteristics, motivations and access to finance*. Industry and Higher Education. 21 (6): 455-463.
- Hsu, M. H. and Chiu, C. M. 2004. *Predicting Electronic Service Continuance with A Decomposed Theory of Planned Behaviour*. Behaviour & Information Technology. 23 (5): 359-373
- Jogiyanto, Hartono. M. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: FE-UGM: BPFEE.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Livari, J. 2005. *An Empirical Test of the Model of Information System Success*. DATA BASE Adv. Inf. Syst. 36 (2): 8-27.
- McGill, T., Hobbs, V., Klobas, J. 2003. *User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model*. Information Resources Management Journal. 16 (1): 24-45
- Pitt, L. F., Watson, R. T. 1997. *Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for a Complete Canvas*. MIS Quarterly. 21(2): 209-221.

- Putrawan, N. A. 2017. *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar*. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana.
- Preston, C. C., Colman, A. M. 2000. *Optimal number of response categories in rating scales: reliability, validity, discriminating power, and respondent preferences*. *Acta Psychologica* 104: p.1-15.
- Rai, A., Lang, S. S., Welker, R. B. 2002. *Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis*. *Information Systems Research*. 13 (1): 50-69
- Sahusilawane, W. 2014. *Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Atasan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Umum Pemerintah*. *Jurnal Organisasi dan Manajemen: Vol 10 No. 1 Hal 34-43*
- Simatupang, P., dan Akib, H. 2007. *Potret Efektivitas Organisasi Publik: Review Hasil Penelitian Manajemen Usahawan Indonesia*. 36 (1): 35-41.
- Utomo, L.T., Ardianto, Y.T., dan Sisharini, N. 2017. *Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna system Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 3 No. 2. Hal 150-160