

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Erwin S. Panjaitan¹, Sri Fitriyani Hasibuan², Nurazizia Maulani Ula², Salsalina Sembiring²

¹Jurusan Teknologi Informasi, STMIK Mikroskil Medan, Indonesia

²Jurusan Sistem Informasi, STMIK Mikroskil Medan, Indonesia

Email: ¹erwin@mikroskil.ac.id, ²srifitriyanihsbb@gmail.com, ³nuraziziamu@gmail.com, ⁴salsalina@mikroskil.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Success Model(2003) oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Administrasi Kependudukan (SIAK), pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih dimediasi oleh kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna SIAK terhadap manfaat bersih di DISDUKCAPIL Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai yang menggunakan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dan menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh responden dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data yaitu analisis jalur. Berdasarkan hasil dari analisis jalur dari penelitian membuktikan bahwa secara parsial, kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak dimediasi oleh kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih.

Kata kunci: Model kesuksesan sistem informasi, DeLone dan McLean (2003), SIAK, analisis jalur

1. PENDAHULUAN

Sekarang ini ICT (*Information and Communication Technologies*) berkembang sangat pesat. Pemanfaatan ICT dalam sebuah pemerintahan biasanya dikenal dengan *electronic government (e-government)* [1].

Salah satu bentuk penerapan ICT dalam *e-government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penerapan ICT dalam administrasi kependudukan dimulai pada tahun 1996. Adapun sistem yang digunakan pada saat itu adalah Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK). Pada masa perkembangannya SIMDUK digantikan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan antara lain : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Nikah dan lain-lain. Sampai saat ini aplikasi SIAK telah berjalan secara *online* di Indonesia, terutama pada 21 kecamatan di kota Medan. Data penduduk yang dimasukkan pada tiap kecamatan akan langsung terkirim dan masuk ke dalam *database* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui jaringan komunikasi yang terdapat di masing-masing kecamatan.

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai hal antara lain melalui sebuah model yang digunakan untuk menilai kesuksesan suatu sistem informasi adalah model DeLone and Mclean. Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini menggunakan enam faktor data yang dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta manfaat bersih (*net benefit*) dari sistem informasi [2]. Didalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel bebas, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel *intervening* , serta manfaat bersih (*net benefit*) sebagai variabel terikat dengan menghilangkan variabel *intervening(intention to use)* atau penggunaan dan (*use*) [3]. Hal ini diperkuat oleh penelitian Delone dan Mclean (2003) mengemukakan bahwa intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*) hanya sebagai alternatif dalam penelitian mereka, dalam konteks wajib penggunaan sistem untuk menggunakan penggunaan (*use*) dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan ada ataupun tidak keinginan untuk menggunakan sistem tersebut, *user* tetap harus menggunakan sistem karena sistem yang bersifat *mandatory*. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang digunakan oleh DISDUKCAPIL bersifat *mandatory* sehingga salah satu variabel *intervening* dalam model Delone dan Mclean tidak dapat digunakan sebagai indikator pengukuran kesuksesan sistem informasi.

Terdapat banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh-pengaruh kesuksesan suatu Sistem Informasi diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan & Wing wahyu winarno, Muhammad islam salim dan Ardhini Warih Utami & Febriliyan Samopan [4] [5] [6] dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih.

Berbeda dalam Penelitian yang dilakukan Philip A.E Serumaga-Zake [7] menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna memediasi antara kualitas sistem, kualitas layanan terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian yang dilakukan oleh Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah [8] menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan terbukti secara empiris memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna terbukti secara empiris memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian yang dilakukan oleh Ria Ekanindya Widyaningsih [9] menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna terbukti memediasi kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna tidak memediasi antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Dari beberapa hasil penelitian yang menguji ulang model DeLone and Mclean diatas masih menunjukkan hasil yang belum konsisten. Hal ini yang mendorong peneliti untuk menguji kembali model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean dengan objek dari penelitian ini adalah DISDUKCAPIL Kota Medan.

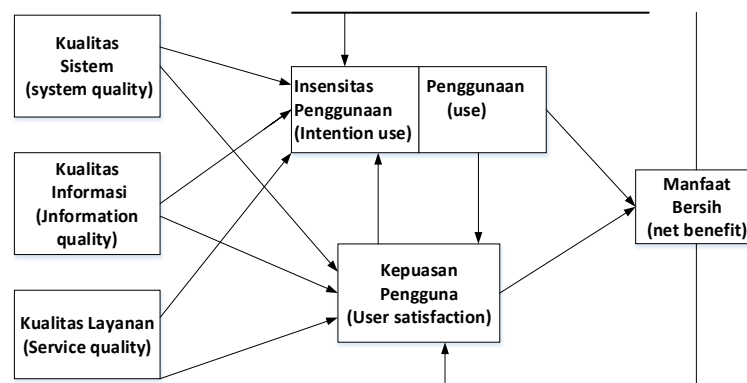
2. METODE PENELITIAN

2.1 Model Kesuksesan DeLone dan Mclean

Pada tahun 2003 DeLone dan Mclean kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992 [10].

Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean terdapat perubahan yaitu:

1. Kualitas layanan (*service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat memakai intensitas penggunaan (*Intention to use*) sebagai alternative dari penggunaan (*use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasi (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*Net benefit*).



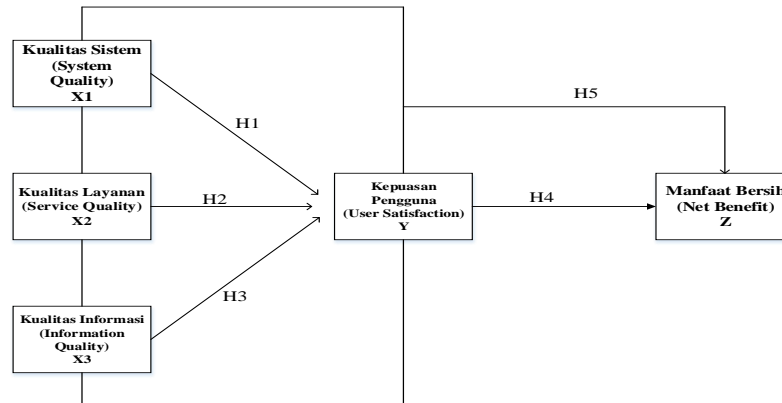
Gambar 1. Model Kesuksesan DeLone dan McLean (2003)

Berdasarkan Gambar 1 dari setiap variabel yang digunakan dalam model DeLone dan McLean dapat dijelaskan alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi [2] :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasinya.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Kualitas informasi adalah hal yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)
Kualitas layanan sistem informasi merupakan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola sistem untuk mengatasi masalah pengguna.
4. Penggunaan (*use*)
Penggunaan adalah keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
5. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net benefit*)
Manfaat bersih sebagai variable dependen di model DeLone dan McLean merupakan peran penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dimensi manfaat bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap keberhasilan para pengguna.

2.2 Model Konseptual dan Hipotesis

Berdasarkan model penelitian di atas, peneliti menggunakan beberapa variabel yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan sehingga dapat digambarkan seperti gambar dibawah ini :



Gambar 2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 2 diatas dan penelitian terdahulu [4] [5] [6] [7], maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih
- H5 : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

2.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) yaitu keterkaitan antara variabel bebas (*independent*) melalui variabel *intervening* dengan variabel terikat (*dependent*). Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk melihat atau mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh yang terjadi anatara variabel bebas dan variabel terikat yang melalui perantara [12]. Persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y = PX1 + PX2 + PX3 + e1$$

$$Z = PX1 + PX2 + PX3 + PY + e2$$

Besarnya koefisien jalur bagi variabel lain diluar penelitian yang memengaruhi dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$Pe1 = \sqrt{1 - R^2}$$

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Uji Analisis Jalur

Syarat hipotesis untuk pengaruh secara langsung dapat dilihat :

Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ probabilitas nilai signifikan $> 0,05$, H_0 diterima H_a ditolak

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ probabilitas nilai signifikan $< 0,05$, H_0 ditolak H_a diterima

Dalam metode analisis jalur akan dijelaskan dengan 2 tahap perhitungan uji regresi persamaan sub-struktural. Pada tahap uji regresi sub-struktural 1 akan menentukan pengaruh tidak langsung antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan tahap uji regresi persamaan sub-struktural 2 menentukan pengaruh langsung antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Berikut ini hasil dari uji analisis jalur :

Tabel 3. Hasil uji regresi sub-struktural 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.239	2.294			.540	.592
	Kualitas_Sistem	.016	.059	.048		.276	.784
	Kualitas_Informasi	.117	.057	.402		2.051	.047
	Kualitas_Layanan	.280	.120	.339		2.341	.025
	Adjusted R2			0,479			

Keterangan dari persamaan sub-struktural 1 diatas adalah sebagai berikut :

1. Koefisien variabel kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan melihat nilai t hitung $\leq t$ tabel ($0,276 \leq 1,686$) dengan signifikan $0,784 > 0,05$ yang artinya adalah kualitas sistem SIAK di Disdukcapil Medan memberikan pengaruh yang sangat lemah sebesar 4,8% sehingga tidak memberikan kepuasan kepada pengguna sistem tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **H1 ditolak**.
2. Koefisien variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan melihat nilai t hitung $> t$ tabel ($2,051 > 1,686$) dengan signifikan $0,047 < 0,05$ yang artinya adalah kualitas informasi SIAK di Disdukcapil Medan memberikan pengaruh yang kuat sebesar 40,2% untuk menambah kepuasan pengguna sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **H2 diterima**.
3. Koefisien variabel kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan melihat nilai t hitung $> t$ tabel ($2,341 > 1,686$) dengan signifikan $0,025 < 0,05$ yang artinya adalah kualitas layanan yang ada pada sistem SIAK sangat membantu sebesar 33,9% dalam menambah kepuasan pengguna sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **H3 diterima**.

Tabel 4. Hasil uji regresi sub-struktural 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8.719	4.387			1.987	.054
Kualitas_Sistem	.074	.113	.140		.654	.517
Kualitas_Informasi	.063	.115	.140		.546	.588
Kualitas_Layanan	.437	.244	.344		1.789	.082
Kepuasan_Pengguna	-.143	.309	-.093		-.463	.646
Adjusted R2			0,222			

Variabel	Koefisien Pengaruh			Total
	jalur	Langsung	Tidak Langsung	
KS (X1) terhadap KP (Y)	0,048	0,048	-	0,048
KI (X2) terhadap KP (Y)	0,402	0,402	-	0,402
KL(X3) terhadap KP (Y)	0,339	0,339	-	0,339
KS (X1) terhadap MB (Z)	0,140	0,140	$0,048 \times (-0,093) = 0,004$	0,144
KI (X2) terhadap MB (Z)	0,140	0,140	$0,402 \times (-0,093) = 0,037$	0,177
KL(X3) terhadap MB (Z)	0,344	0,344	$0,339 \times (-0,093) = 0,031$	0,375
KP (Y) terhadap MB (Z)	0,093	0,093	-	0,093
e1	0,721	0,721	-	0,721
e2	0,882	0,882	-	0,882

Keterangan dari persamaan sub-struktural 2 dan dari tabel pengaruh langsung dan tidak langsung diatas adalah sebagai berikut:

4. Koefisien variabel kepuasan pengguna berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dengan melihat nilai t hitung $\leq t$ tabel ($-0,463 \leq 1,687$) dengan signifikan $0,646 > 0,05$ yang artinya adalah kepuasan pengguna SIAK mempunyai pengaruh hanya 9,3% dan tidak signifikan memberikan manfaat bersih bagi Disdukcapil Medan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **H4 ditolak**.
5. Koefisien variabel kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dengan melihat nilai t hitung $\leq t$ tabel ($0,654 \leq 1,686$) dengan signifikan $0,517 > 0,05$ yang artinya adalah kualitas sistem yang ada pada SIAK masih kurang kuat (sedang) sebesar 14% untuk memberikan manfaat bersih bagi Disdukcapil Medan dan hasil perhitungan dari pengaruh tidak langsung antara Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna(Y) menuju Manfaat Bersih(Z) diperoleh hasil sebesar 0,004 yang berarti hasil tersebut lebih kecil dari pengaruh langsungnya sebesar 0,140 sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna tidak mampu menjadi variabel intervening/memediasi antara kualitas sistem dengan manfaat bersih.
6. Koefisien variabel kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dengan melihat nilai t hitung $\leq t$ tabel ($0,546 \leq 1,686$) dengan signifikan $0,588 > 0,05$ yang artinya adalah kualitas informasi yang ada pada SIAK masih kurang kuat (sedang) sebesar 14% dan tidak signifikan untuk memberikan manfaat bersih bagi Disdukcapil Medan dan hasil perhitungan dari pengaruh tidak langsung antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna(Y) menuju Manfaat Bersih(Z) diperoleh hasil sebesar 0,037 yang berarti hasil tersebut lebih kecil dari pengaruh langsungnya sebesar 0,140 sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna tidak mampu menjadi variabel intervening/memediasi antara kualitas informasi dengan manfaat bersih
7. Koefisien variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dengan melihat nilai t hitung $> t$ tabel ($1,789 > 1,686$) dengan signifikan $0,082 > 0,05$ yang artinya adalah kualitas layanan yang diberikan SIAK kuat dan membantu sebesar 34,4% tetapi tidak signifikan memberikan manfaat bersih bagi Disdukcapil Medan dan hasil perhitungan dari pengaruh tidak langsung antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan

Pengguna(Y) menuju Manfaat Bersih(Z) diperoleh hasil sebesar 0,344 yang berarti hasil tersebut lebih kecil dari pengaruh langsungnya sebesar 0,031 sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna tidak mampu menjadi variabel intervening/memediasi antara kualitas layanan dengan manfaat bersih. Dengan demikian keterangan dari nomor 5, 6 dan 7 dapat disimpulkan bahwa **H5 ditolak**.

Dari hasil sub-struktural diatas diperoleh persamaan:

$$Y = 0,048 X_1 + 0,402 X_2 + 0,339 X_3 + 0,721e_1$$

$$Z = 0,140 X_1 + 0,140 X_2 + 0,344 X_3 + (-0,093) Y + 0,882e_2$$

3.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.438	.773

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis regresi secara keseluruhan R Square sebesar 0,479. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna (Y) SIAK di DISDUKCAPIL Medan sebesar 47,9% dan sisanya sebesar 52,1 % (100% - 47,9%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.138	1.472

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis regresi secara keseluruhan R Square sebesar 0,222. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) mampu menjelaskan Variabel Manfaat Bersih SIAK di Disdukcapil Medan sebesar 22,2% dan sisanya sebesar 77,8 % (100% - 22,2%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini dapat dihasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dari 42 responden yang menjawab pertanyaan kuesioner terdapat sekitar 14% responden yang merasa mendapatkan kendala dalam penggunaan sistem dan 12% responden yang merasa sistem tidak selalu tersedia saat akan digunakan, sehingga kualitas sistem yang terdapat pada sistem SIAK tidak dapat memberikan kepuasan kepada pengguna sistem tersebut.
2. Variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dari kuatnya pengaruh positif yang dihasilkan dari kualitas informasi yaitu sebesar 40,2%, sehingga sistem SIAK dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan memberikan kepuasan kepada pengguna yang berada di Disdukcapil Medan.
3. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dari kuatnya pengaruh positif yang dihasilkan oleh kualitas layanan yaitu sebesar 33,9%, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna sistem terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sistem SIAK dan hal ini akan menjadi tingkat fokus dan perhatian dari sistem tersebut untuk Disdukcapil Medan.
4. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak memiliki efek mediasi oleh kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa dari 42 responden yang menjawab pertanyaan kuesioner terdapat sekitar 14% responden yang merasa mendapatkan kendala dalam penggunaan sistem dan 12% responden yang merasa sistem tidak selalu tersedia saat akan digunakan, dari hal tersebut kita melihat bahwa tanpa harus melihat kepuasan dari pengguna sistem SIAK, kualitas sistem masih belum dapat memberikan manfaat bersih secara langsung terhadap Disdukcapil Medan. Sama halnya dengan variabel kualitas informasi, tanpa harus melihat kepuasan dari pengguna sistem SIAK, informasi yang dihasilkan sistem tersebut masih belum dapat memberikan sebuah manfaat bersih secara langsung kepada Disdukcapil Medan. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak memiliki efek mediasi oleh kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SIAK mungkin akan mampu memberikan sebuah manfaat bersih sebesar 34,4% pada Disdukcapil Medan tanpa harus melihat kepuasan dari pengguna sistem tersebut.
5. Variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil kualitas sistem yang tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan dengan melihat adanya 14% responden yang merasa mendapatkan kendala dalam penggunaan sistem dan 12% responden yang merasa sistem tidak

selalu tersedia saat akan digunakan pengguna. Sehingga sistem tersebut masih belum dapat memberikan sebuah manfaat bersih secara langsung kepada Disdukcapil Medan

Dari pernyataan diatas, maka sistem SIAK dikategorikan sistem yang belum sukses karena belum mendatangkan manfaat yang signifikan dan hal itu dapat dilihat dari kualitas sistemnya masih memiliki kendala dalam penerapannya di DISDUKCAPIL Medan.

REFERENCES

- [1] Z. Fang, "E-Government in Digital Era : Concept , Practice, and Development," International Journal of The Computer, The Internet and Management, vol. 10, no. 2, pp. 1-22, 2002.
- [2] W. H. Delone and E. R. Mclean, "THE DELONE AND MCLEAN MODEL OF INFORMATION SYSTEM SUCCESS 9 The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," Journal of Management Information Systems / Spring, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003.
- [3] s. peter, w. Delone and E. Mclean, "Measuring Information System success: models, dimensions, measures, and interrelationship," European Journal of Information Systems, vol. 17, no. 3, pp. 236-263, 2008.
- [4] I. A. Mastan and W. W. Winarno, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SISYCA) Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus : STIKOM Surabaya)," Snastikom, no. 9, pp. 5-10, 2013.
- [5] M. I. Salim, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean Di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta," Igarrs 2014, pp. 1-5, 2014.
- [6] A. U. Utami and F. Samopa, "Analisa Kesuksesan Sistem Infomasi Akademik (SIAKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D & M IS SUCCSESS Model (Studi Kasus : ITS Surabaya)," sistem informasi , vol. 4, no. 5, pp. 294-309, september 2013.
- [7] P. A. S. Zake, "Journal of Information Management," Journal of Information Management, vol. 19, no. 1, 2016.
- [8] L. A. Muharor and B. N. Fitriah, "Determinan Kesuksesan Aplikasi SIA Komdanas Pada Satuan Kerja Di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram," InFestasi, vol. 11, no. 2, pp. 151-170, 2015.
- [9] R. E. Widyaningsih, "Peningkatan Kepuasan Pemakai Berbasis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Net Benefit studi pada Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang," journal Economy and business, 2016.
- [10] W. H. Delone and M. Ephraim R., "Information systems success: The quest for the dependent variable," Information Systems Research, vol. 3, no. 1, pp. 60-95, 1992.
- [11] E. Supriyadi, SPSS+AMOS, Jakarta: IN MEDIA, 2014.
- [12] H. Sarjono and W. Julianita, SPSS vs Lisreal, Jakarta: Salemba Empat, 2011.