



**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP MANFAAT BERSIH
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS: DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SEMARANG)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Ferry Naufal Farras

NIM 7101416030

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 3 Agustus 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



A circular official stamp from Universitas Negeri Semarang is overlaid with a handwritten signature in black ink. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the top, 'UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG' around the perimeter, and 'JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI' at the bottom. The signature is written over the stamp.

Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.
NIP 198201302009121005

Pembimbing



A handwritten signature in black ink, likely belonging to Agung Kuswantoro, is written over the text 'Pembimbing'.

Agung Kuswantoro, S.Pd., M.Pd.
NIP 198211072015041001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Agustus 2020

Penguji I



Dr. H. Muhsin, M.Si.
NIP 195411012020011342

Penguji II



Tussyah, S. Pd., M. Pd.
NIP 198308012015042003

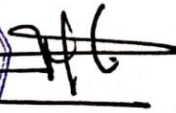
Penguji III



Agung Kuswantoro, S.Pd., M.Pd.
NIP 198211072015041001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D.
NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferry Naufal Farras
NIM : 7101416030
Tempat, Tanggal Lahir : Kudus, 2 Januari 1999
Alamat : Dersalam RT 2 RW 4 , no 391, Kecamatan Bae ,
Kabupaten Kudus, 59321 , Jawa Tengah

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Agustus 2020



Ferry Naufal Farras
NIM 7101416030

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyalahgunakan waktu untuk menunggu inspirasi.”

(Martin Vanbee)

PERSEMBAHAN

Atas berkat Tuhan Yang Maha Eesa,
Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Almaterku Universitas Negeri Semarang
2. Kedua orang tua, Bapak Semedi dan Ibu Titien Asrochah
3. Kakak perempuan saya Anita Almas
4. Adik laki-laki saya Rafi Ahmad Kurnia
5. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kepemimpinannya selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang,
2. Drs. Heri Yanto. MBA., PhD, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan arahan selama peneliti menimba ilmu di Fakultas Ekonomi,
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang selalu memberikan kebijakan sehingga memudahkan mahasiswa menyelesaikan pendidikan,

4. Agung Kuswantoro, S.Pd., M.Pd., Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan mengajarkan banyak hal yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam menyusun skripsi ini, serta yang membuka fikiran peneliti bahwa kualitas lebih baik daripada kecepatan,
5. Bapak/ Ibu Dosen Universitas Negeri Semarang terkhusus Dosen Fakultas Ekonomi yang telah membekali ilmu pengetahuan, bimbingan, motivasi, dan mengajarkan arti kehidupan nyata selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang,
6. Drs. Adi Tri Hananto, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,
7. Dra. Emmy Subiyati, MM., Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang selalu mengarahkan dan membimbing peneliti selama melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,
8. Kusnadi, SH., Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selalu mengarahkan dan membimbing peneliti selama melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,
9. Sayogo Aji Kurniawan, S.Kom., Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selalu mengarahkan dan membimbing peneliti selama melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,

10. Eny Suhendrawati, SH., Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang selalu mengarahkan dan membimbing peneliti selama melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,
11. Seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang mau meluangkan waktunya untuk menjadi responden penelitian,
12. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan mendukung dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya atas kebaikan yang telah dilakukan dan membalasnya dengan sebaik-baiknya balasan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan pendidikan.

Semarang, Agustus 2020

Peneliti

SARI

Farras, Ferry Naufal. 2020. “*Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan Menggunakan Model Delone and Mclean (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang)*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing. Agung Kuswantoro, S.Pd., M.Pd. Halaman 221.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Manfaat Bersih

Manfaat bersih berdasarkan *website* lapor.go.id menunjukkan bahwa masyarakat mengeluh atas lamanya penerbitan data kependudukan seperti KTP, KK, akta, dll, yang tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dengan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa penerbitan data kependudukan yang dilakukan pegawai melalui aplikasi SIAK belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan menggunakan model DeLone and McLean (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang).

Populasi dalam penelitian ini adalah 120 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara, dokumentasi dan penyebaran angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis regresi linear berganda dan analisis deskriptif presentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah $MB = 1,919 + 0,274 KS + 0,378 KI + e$. Hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif secara simultan terhadap manfaat bersih SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebesar 50,9% dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan secara parsial untuk kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih sebesar 36,9% dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan kualitas informasi berpengaruh sebesar 44,3% dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Saran dalam penelitian ini yaitu: 1) *Software* dan *hardware* selalu *diupdate* dan ditingkatkan, 2) Pegawai bagian Teknologi Informasi (IT) juga perlu mengadakan kontrol dan penanganan untuk pemakaian jaringan internet khususnya saat jaringan internet mengalami masalah, 3) Setiap pegawai yang ditugaskan sebagai operator SIAK juga perlu diadakan bimbingan teknis, 4) Pegawai Dispendukcapil Kota Semarang agar selalu *mengupdate* informasi yang akan dimuat yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan data kependudukan.

ABSTRACT

Farras, Ferry Naufal. 2020. *“The Effects of System Quality and Information Quality on Net Benefits at the Population Administration Information System (SIAK) by Using the Delone and Mclean Model (a Case Study of the Population and Civil Registry Office of the City of Semarang)”*. Final Project. Economics Education Department. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor. Agung Kuswanto, S.Pd., M.Pd. Pages 221.

Keywords : System Quality, Information Quality, Net Benefits

The net benefit based on the website lapor.go.id shows that the public complains about the length of time the population data is published such as KTP, KK, deed, etc., which are not in accordance with the initial agreement with employees. The objective of the research is to know the effect of system quality and information quality on net benefits on the Population Administration Information System (PAIS) using the DeLone and McLean model (Case Study of the Population and Civil Registry Office of Semarang City).

The population in this research were all employees of the Department of Population and Civil Registration Semarang City and the sample used in this study were 92 respondents. The Data collection techniques used were interview, documentation and distributing questionnaire. The technique of the Data analysis used are the classical assumption test, hypothesis testing, multiple linear regression analysis and percentage descriptive analysis.

The results showed that the multiple linear regression equation was $NB = 1.919 + 0.274 SQ + 0.378 IQ + e$. The results show that the quality of the system and the quality of information simultaneously have a positive effect on the net benefits of SIAK in the Semarang City Population and Civil Registration Service by 50.9% with a significance value of $0.000 < 0.05$. Meanwhile, partially for system quality it has an effect on net benefits of 36.9% with a significance value of $0.000 < 0.05$ and the information quality has an effect of 44.3% with a significance value of $0.000 < 0.05$.

The conclusion of this Research is that there is a positive and significant influence on the quality of the system and information on the net benefits of the Population Administration Information System (PAIS) in the Population and Civil Registry Office of the City of Semarang. The Suggestions of this research are: 1) Software and Hardware are always update and improve, 2) It is better for employees of the Information Technology (IT) section to also carry out control and handling for internet network usage, especially when the internet network is experiencing problems, 3) every employee assigned as a PAIS operator also needs to be held technical guidance, 4) Employees of Dispendukcapil Semarang city in order to always update the information to be loaded that will be given to people who need population data.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	15
1.3. Cakupan Masalah.....	17
1.4. Rumusan Masalah.....	18
1.5. Tujuan Penelitian	18
1.6. Manfaat Penelitian	19
1.7. Orisinalitas Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1. Teori DeLone dan McLean.....	22
2.2. Kualitas Sistem	25
2.2.1. Definisi Kualitas Sistem	25
2.2.2. Indikator Kualitas Sistem.....	26
2.3. Kualitas Informasi.....	27
2.3.1. Definisi Kualitas Informasi.....	27
2.3.2. Indikator Kualitas Informasi.....	28

2.4. Manfaat Bersih.....	30
2.4.1. Definisi Manfaat Bersih.....	30
2.4.2. Indikator Manfaat Bersih	34
2.5. Sistem Informasi	36
2.5.1. Definisi Sistem Informasi	36
2.6. Sistem Informasi Manajemen	37
2.6.1 Definisi Sistem Informasi Manajemen	37
2.6.2 Fungsi Sistem Informasi Manajemen	38
2.7. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	38
2.7.1. Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	38
2.8. Kajian Penelitian Terdahulu	41
2.9. Kerangka Berpikir.....	43
2.9.1. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih.....	44
2.9.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih	47
2.9.3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih.....	49
2.10. Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	54
3.1.1. Jenis Penelitian	54
3.1.2. Desain Penelitian	54
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.2.1. Populasi.....	55
3.2.2. Sampel	56
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	57
3.3. Variabel Penelitian.....	59
3.3.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	59
3.3.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	60
3.4. Instrumen Penelitian.....	60
3.5. Metode Pengumpulan Data	61

3.5.1. Wawancara	61
3.5.2. Dokumentasi	62
3.5.3. Kuesioner	62
3.6. Uji Instrumen Penelitian	63
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3.7.1. Uji Validitas	64
3.7.2. Uji Reliabilitas	67
3.8. Metode Analisis Data	68
3.8.1. Uji Asumsi Klasik	68
3.8.1.1. Uji Normalitas	69
3.8.1.2. Uji Linearitas	70
3.8.1.3. Uji Multikolinieritas	70
3.8.1.4. Uji Heterokedastisitas	71
3.8.2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
3.8.3. Uji Hipotesis	73
3.8.3.1. Uji Signifikansi Simultasn (Uji F)	73
3.8.3.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	74
3.8.4. Koefisien Determinasi	74
3.8.4.1 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	74
3.8.4.2 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	75
3.8.5. Analisis Deskriptif Persentase	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1. Hasil Penelitian	79
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	79
4.1.2. Uji Asumsi Klasik	82
4.1.2.1 Uji Normalitas	82
4.1.2.2 Uji Linearitas	83
4.1.2.3 Uji Multikolinieritas	85
4.1.2.4 Uji Heteroskedatisitas	86

4.1.3. Analisis Regresi Berganda.....	87
4.1.4 Uji Hipotesis	89
4.1.4.1 Uji Signifikansi Simultas (Uji F).....	89
4.1.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	90
4.1.4.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	91
4.1.4.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	93
4.1.5 Analisis Deskriptif Presentase.....	94
4.2 Pembahasan.....	107
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih SIAK.....	107
4.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih SIAK.....	112
4.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih SIAK	116
BAB V PENUTUP.....	123
5.1. Simpulan	123
5.2. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Populasi Penelitian	55
Tabel 3.2 Sampe Penelitian	58
Tabel 3.3 Penilaian Jawaban (Skala Likert).....	63
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat Bersih	65
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem.....	66
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi	67
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 3.8 Interval Persentase.....	77
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Data	83
Tabel 4.2 Hasil Uji Linieritas Kualitas Sistem.....	84
Tabel 4.3 Hasil Uji Linieritas Kualitas Informasi	84
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.6 Analisis Regresi Berganda	88
Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	90
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji T)	91
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	92
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Sistem (r^2).....	93
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Informasi (r^2)	94
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kualitas Sistem.....	96
Tabel 4.13 Deskriptif Persentase Per Indikator Kualitas Sistem.....	98
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Kualitas Informasi ..	100
Tabel 4.15 Deskriptif Persentase Per Indikator Kualitas Informasi	102
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Manfaat Bersih	104
Tabel 4.17 Deskriptif Persentase Per Indikator Manfaat Bersih	106
Tabel 4.18 Simpulan Hasil Hipotesis Penelitian.....	107

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (1992)	23
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003)	25
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	52
Gambar 4.1 Histogram Variabel Kualitas Sistem	97
Gambar 4.2 Histogram Variabel Kualitas Informasi	101
Gambar 4.3 Histogram Variabel Manfaat Bersih	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	131
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	132
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	133
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	134
Lampiran 5 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Semarang	139
Lampiran 6 Angket Uji Coba Instrumen Penelitian.....	140
Lampiran 7 Daftar Responden Uji Coba Instrumen Penelitian	144
Lampiran 8 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen	145
Lampiran 9 Uji Validitas.....	149
Lampiran 10 Uji Reliabilitas.....	162
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas.....	162
Lampiran 12 Hasil Uji Linieritas	163
Lampiran 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	164
Lampiran 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	164
Lampiran 15 Hasil Analisis Linier Berganda.....	164
Lampiran 16 Hasil Uji Hipotesis	165
Lampiran 17 Hasil Koefisien Determinasi.....	165
Lampiran 18 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	167
Lampiran 19 Angket Penelitian	168
Lampiran 20 Daftar Nama Responden Penelitian	175
Lampiran 21 Tabulasi Angket Hasil Penelitian	177
Lampiran 22 Contoh Angket Penelitian.....	196
Lampiran 23 Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber	200
Lampiran 24 Tampilan Aplikasi SIAK.....	201

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya tercermin dari kualitas pelayanan publik. Ada tiga karakteristik yang melekat pada *good governance*, yaitu: 1) memberi ruang bagi sinergi antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah (sipil dan mekanisme pasar), 2) terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat secara efektif mewujudkan kesejahteraan bersama (efisiensi, keadilan dan daya tanggap) dan 3) bebas dari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan berorientasi pada kepentingan publik. Dari ketiga karakteristik tersebut pelayanan publik menjadi bagian penting sebagaimana karakteristik yang kedua. Tujuannya untuk mendekatkan pelayanan publik (birokrasi) dengan seluruh lapisan masyarakat selaku *citizen* yang berhak mendapatkan pelayanan publik.

Keinginan mewujudkan *good governance* dalam kehidupan pemerintahan telah lama dinyatakan oleh para pejabat Pemerintahan Pusat, Provinsi, Kabupaten/ Kota, hingga taraf Kelurahan dan Desa. Salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan *good governance* yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Era globalisasi saat ini, masyarakat dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Oleh karena itu, peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak yang harus dilakukan. Seperti yang termuat dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 bahwa pemerintah harus

mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap bangsa Indonesia. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era industri 4.0. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume besaran secara cepat dan akurat.

Sehingga, pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Hal ini dikarenakan pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkannya. Maka jelas terlihat bahwa teknologi yang paling cocok untuk diterapkan di sini adalah teknologi informasi. Sari dan Winarno (2012) menyebutkan bahwa “penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*.” Pendapat Sari dan Winarno tersebut selaras dengan pendapat Hasibuan dan Santoso (2005) bahwa keberadaan *e-government* merupakan salah satu bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan.

Beberapa pernyataan peneliti di atas dapat disimpulkan bahwa peran teknologi informasi saat ini sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan tanpa terkecuali dibidang pemerintahan. Berperan sebagai pelayan masyarakat, institusi

pemerintahan memiliki tugas utama yaitu memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dewasa ini banyak digunakan sistem *online* yaitu suatu sistem yang diproses secara *real time* menerima langsung *input* pada saat dimana *input* tersebut direkam dan menghasilkan *output* yang dapat berupa hasil komputasi pada saat mereka dibutuhkan. Penerapan sistem informasi sebagai upaya mengelola salah satu sumber daya yang dimiliki instansi yaitu informasi diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi pegawai dalam menjalankan tugas organisasi. Nilai tambah ini diharapkan dapat berguna untuk membantu kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Selain itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat terwujud. Terlebih sebuah instansi harus memiliki sebuah data yang valid sehingga peran dan kedudukan instansi tersebut dapat dipercaya oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan di *website* lapor.go.id pada tanggal 20 September 2020 pukul 14.30 WIB, bahwa masih banyak terjadi pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat mengenai lamanya penerbitan data kependudukan seperti penerbitan KK, akta kelahiran, akta kematian, e-KTP. Masyarakat dijanjikan oleh petugas bahwa penerbitan data kependudukan akan selesai sesuai kesepakatan antara dua pihak tetapi petugas tersebut tidak menepati kesepakatan tersebut. Contoh kasus ada masyarakat yang membuat pengaduan tentang lamanya penerbitan KK dan e-KTP karena masyarakat tersebut sudah dari bulan Maret 2020 tetapi sampai sekarang belum jadi dan tidak diberikan KTP sementara untuk pegangan. Ada beberapa pegawai dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang kurang

menguasai IT karena disebabkan oleh keterbatasan usia yang sudah tua, hal ini juga akan menghambat dalam proses pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

Berdasarkan berita di *website* ayosemarang.com Pada tanggal 15 Juli 2020 Walikota Semarang Hendrar Prihadi melakukan inspeksi mendadak ke kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tugu. Hal tersebut dilakukan setelah adanya aduan masuk atas nama agus ke dalam sistem pelaporan di *website* laporhendi.semarangkota.go.id perihal lamanya pengurusan KTP, yang hingga 8 bulan belum jadi padahal pengajuannya sejak tanggal 18 Desember 2019. Setelah itu dirinya mendapat info jika KTP telah jadi di bulan Maret 2020, tapi ternyata fisik KTP tidak ditemukan, lalu mengurus dari awal lagi, namun hingga dirinya mengirimkan laporan, KTP tersebut tak kunjung jadi. Mendengar hal tersebut, suara Hendi meninggi, dirinya menegaskan lamanya pengurusan KTP adalah hal yang tidak ditoleransinya.

“Kalau alasannya lama di Dinas (Disdukcapil), sekarang didata saja KTP yang belum jadi lebih dari sebulan, berikan ke Pak Camat, kemudian laporkan ke saya ,” tegas Hendi.

Menariknya, tak lama setelah Hendi melakukan sidak tersebut, akhirnya KTP langsung jadi. Persoalan kendala pada foto biometri pun kemudian menjadi alasan lamanya pengurusan KTP tersebut. Seharusnya pengurusan data kependudukan itu bisa berjalan dengan cepat sesuai harapan masyarakat karena pemerintah sudah memfasilitasi dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang memudahkan petugas untuk menerbitkan data kependudukan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Emmy Subijati yang menjabat sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang pada tanggal 26 Desember 2019 pukul 11.30 WIB, bahwa kesadaran penduduk Kota Semarang tentang tertib administrasi kependudukan masih tergolong kurang. Hal ini bisa dilihat dari kepemilikan KTP-el, akta kelahiran dan KIA masih perlu ditingkatkan yang tidak sesuai dengan target Dispendukcapil Kota Semarang. Kesadaran tertib Administrasi Kependudukan (Adminduk) sangat penting bagi kelangsungan hidup penduduk itu sendiri. Hal ini dikarenakan seorang penduduk harus memiliki data yang valid untuk segala kepengurusan yang berkaitan dengan kependudukan. Hal ini didukung oleh pernyataan Walikota Semarang Hendrar Prihadi :

“Sebanyak 27 ribu lebih warga belum melakukan perekaman. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang terus melakukan pencocokan dan perekaman,” ujar Hendi saat meninjau perekaman di Kecamatan Genuk, Kota Semarang, Senin (10/8/2020). (Alif Nazzala R, diakses di halaman semarang.bisnis.com pada 7 September 2020)

Masih banyak terjadi adanya masyarakat yang ingin memalsukan KTP-el untuk keperluan pribadi seperti nikah siri, pinjam hutang di bank serta data penduduk yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Permasalahan seperti ini sangat penting dan harus segera diatasi mengingat jumlah penduduk yang setiap tahun meningkat dan data setiap penduduk yang sewaktu-waktu dapat berubah. Oleh karenanya, dengan adanya SIAK setiap pegawai yang di Kecamatan dapat melaporkan setiap perubahan data penduduk yang ada di wilayahnya dengan mudah dan cepat tidak perlu datang ke kantor pusat yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Semarang ada 4 bidang yaitu bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Ibu Emmy mengatakan kelebihan SIAK ini banyak sekali seperti sudah ada kerjasama dengan dinas-dinas seperti dinas kesehatan dan dinas tersebut meminta *username* dan *password* dari sistem tersebut agar bisa membuka data kependudukan misalnya jumlah KK satu kecamatan tetapi tidak bisa merubah hanya melihat datanya saja dan juga bekerja sama dengan rumah sakit, dari dinas pendidikan yaitu daftar pendaftaran apakah pendaftar sudah mengisi nomor KK, NIK, nomor akta nanti kelihatan jika ada yang tidak mengisi dan juga kerjasama dengan sekolah-sekolah tertentu yang nantinya akan melihat apakah anak tersebut sudah mengisi nomor KK, NIK, nomor akta, perbankan juga kerjasama dengan Dispendukcapil Semarang misalnya mengajukan kredit ke Bank tersebut nanti ada persyaratan seperti KTP lalu petugas Bank bisa langsung mengecek lewat sistem tersebut dengan *username* dan *password* yang sudah diberikan oleh Dispendukcapil, dan Kepolisian juga kerjasama dengan Dispendukcapil untuk mencari daftar buronan seperti narkoba, korupsi, dll.

Ibu Emmy yang menjabat sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang mengatakan bahwa permasalahan utama di SIAK ini pengelolaan *database* dan informasi kependudukan masih tergolong kurang dan perlu ditingkatkan lagi, jadi *database* kependudukan itu seperti kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematis, terstruktur, dan saling berhubungan dengan

menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data. *Database* kependudukan juga digunakan sebagai dasar dalam pemberian NIK kepada setiap penduduk, untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, tertib administrasi pelayanan publik, pelaksanaan pemilu dan untuk pelaksanaan pemilu Kepala Daerah serta dalam jangka panjang digunakan sebagai data dasar dalam rangka pembangunan *database* penduduk Nasional. Pesatnya kemajuan teknologi informasi yang berkembang pada saat ini menuntut penyelenggara pelayanan untuk berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis teknologi informasi.

Untuk KTP-el masih terjadi pemalsuan data atau masih ada yang ingin punya KTP-el ganda misalnya namanya sama tetapi tanggal lahirnya berbeda , memalsukan data untuk perkawinan, hal tersebut sering terjadi Dispendukcapil Semarang tetapi dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) hal tersebut bisa diketahui karena sekarang sudah memakai sidik jari, iris mata itu hanya satu orang, dan KTP-nya tidak bisa dicetak karena *error* , ada juga masyarakat yang pindahan membawa KTP dan KK diserahkan ke kantor tetapi bilanganya hilang dan membawa surat keterangan hilang dan bisa tetap pindah , KTP dipegang untuk keperluan ke Bank untuk mengajukan kredit tetapi kalau Bank tersebut tidak kerjasama dengan Dispendukcapil tidak bisa karena nanti NIK-nya dicek lewat aplikasi SIAK tersebut apakah alamatnya sama atau tidak, dengan adanya permasalahan tersebut aplikasi SIAK memberikan inovasi-inovasi untuk membersihkan data-data yang palsu tadi.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) itu adminnya di Dispendukcapil Kota Semarang jadi semua pelayanan yang ada di TPDK 16 kecamatan masuknya kesini dan langsung dikirimkan ke pusatnya. Menurut Ibu Emmy ada permasalahan dalam e-KTP karena orang yang bersangkutan di fotonya tidak berjilbab dan mau ganti yang pakai berjilbab hal tersebut sangat mempersulit karena nantinya kalau foto lagi pasti nanti dari pusat menghapus semua data dan itu butuh proses yang sangat lama karena di pusat mengurus data kependudukan seluruh indonesia.

Peneliti juga melakukan wawancara pada tanggal 27 Juli 2020 pada pukul 14.00 WIB dengan staff pengelola SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang terlampir pada lampiran 4. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pengelola SIAK menyatakan bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya SIAK. Mereka merasa sangat membutuhkan aplikasi tersebut mengingat sekarang merupakan era digital dimana teknologi sangat berkembang pesat, sehingga kinerja Dispendukcapil pun perlu ditingkatkan.

Akan tetapi, terdapat beberapa kendala selama pemakaian SIAK, aplikasi SIAK ini dibuat dari pusat jadi seluruh Dispendukcapil seluruh Indonesia menggunakan aplikasi yang sama tapi setiap daerah mempunyai masalah masing-masing. Contoh ada persyaratan yang di Semarang yang harus dimasukkan tapi secara aplikasi tidak perlu dan ada beberapa yang tidak sesuai dengan keinginan kita karena buatan dari pusat lalu kita membuat settingan sendiri. Contoh kasus seperti ini di Pusat itu perpindahan warga negara tanpa RT/ RW tapi apa jadinya pindah tanpa RT/ RW, seperti kemarin orang pindah masuk Semarang tanpa RT/ RW , masuk pakai alamat

ini lalu kita proses karena secara aplikasinya boleh ternyata itu rumahnya orang kejaksaan bukan dari rumah orang yang pindah tadi dan orang jaksa itu tidak pernah melihat orang yang bersangkutan, waktu dia pinjam uang di Bank yang ditagih di rumah itu padahal orangnya tidak tinggal disitu. Jadi permasalahannya yang pertama kurang melihat sisi didaerahnya masing-masing, pengaturannya kurang berpihak didaerah masing-masing, yang kedua aplikasi ini *database* didaerah tapi proses penarikan data dipusat, contoh kasus daftar di BPJS dan daftar kuliah negeri itu sekarang sudah *online* dan daftarnya pakai NIK tetapi banyak NIK yang tidak kebaca dan tidak terdaftar karena *database* di daerah tapi penarikan data untuk instansi lain itu di pusat.

Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 27 Juli 2020 pada pukul 14.00 dengan narasumber Mas Aji yang menjabat sebagai staff bagian aplikasi SIAK yang menyatakan bahwa:

“Update data khusus instansi yang sudah bekerja sama dengan Dinkes Kota Semarang seperti Bank, universitas, Kepolisian, dll, yang ada di SIAK ke pusat itu 6 (enam) bulan, jadi bagi penduduk yang baru pindah itu datanya tidak bisa langsung masuk ke instansi, makanya ada database semester 1 dan semester 2. (Lampiran 4, halaman 135)

Selanjutnya ada kendala lagi yaitu diakta kelahiran ada data yang hilang tetapi di sistem SIAK sudah ada untuk menanggulangi yang hilang tapi hanya kelahiran aja yang lain belum seperti kematian, perceraian, perkawinan, pengesahan dan pengakuan anak itu belum dibuatkan karena masih proses juga. Kendala yang terakhir itu masyarakat belum tentu bisa menerima dengan kertas putih karena masalahnya ada 2 (dua) diperaturan menteri itu rancu masalahnya ada peraturan yang mengatakan bahwa masyarakat itu bisa cetak melalui ADM (Anjungan Dokumen

Mandiri) dan kita sudah buat tetapi timbul masalah lagi dapat pinnya untuk cetak itu dari email dan SMS , cetaknya memakai kertas A4 80 gram dan kalau sudah dapat emailnya kenapa tidak cetak sendiri di rumah dan masyarakat datang ke kantor untuk cetak padahal hasilnya sama aja cetak dirumah dan kantor tidak ada bedanya. Dengan adanya ADM masyarakat bisa daftar *online* dan cetak sendiri dari rumah tetapi terkendala karena ada beberapa pejabat yang masih ragu akan hal itu tapi secara aplikasi SIAK sudah menyediakan semua

Sekarang ini ICT (*Information and Communication Technologies*) berkembang sangat pesat. Pemanfaatan dalam sebuah pemerintahan biasanya dikenal dengan *electronic government (e-government)*. 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 16 kecamatan di Kota Semarang. 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.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Sistem Informasi Kependudukan (SIAK) dengan menggunakan sebuah teori tentang kesuksesan sistem informasi yaitu sebuah model kesuksesan sistem informasi dari DeLone and McLean. Kesuksesan penggunaan sistem informasi adalah seberapa jauh kontribusi dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasi bagi organisasi (Masnoni dan Lyna,2009). Pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya manfaat (Laudon dan Laudon, 2000). Kesulitan dalam menilai kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi. Salah satu model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang sering digunakan adalah *information system (IS) Success Model* yang dikenalkan oleh DeLone dan McLean (1992) dan telah dikembangkan pada tahun 2003. *D&M IS Success Model* yang peneliti gunakan adalah *Update D&M IS Success Model* tahun 2003 yang telah menggabungkan manfaat individual dan manfaat organisasi menjadi manfaat bersih dari suatu sistem informasi. *Update D&M IS Success Model* tahun 2003 mengandung 6 (enam) dimensi yang dapat mengukur kesuksesan suatu sistem. Keenam dimensi pengukuran tersebut yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan Sistem (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Didalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai variabel bebas dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebagai variabel terikat. 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 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bersifat penggunaan sistemnya wajib (*mandatory*). DeLone dan McLean (2016) mengembangkan pengukuran kesuksesan sistem informasi untuk mengukur sejauh mana manfaat bersih (*net benefit*) yang diterima oleh pengguna.

Kualitas sistem merupakan variabel pertama dalam penelitian ini yang diduga dapat mempengaruhi manfaat bersih. Nelson *et al* (2005:206) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi yaitu keluwesan sistem (*flexibility*), integritas sistem, waktu respon sistem, keandalan sistem (*reliability*), kemudahan penggunaan. Kualitas sistem dari aplikasi SIAK ini harus baik sehingga manfaat bersih yang didapatkan dengan adanya sistem informasi tersebut dapat diperoleh dengan maksimal.

Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Sedangkan menurut Jogiyanto (2007,12) menjelaskan bahwa “kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Kualitas sistem yang baik dapat memberikan kinerja yang

maksimal dalam bekerja dan dapat memberikan manfaat bersih yang berupa dampak individu dan dampak organisasi yang maksimal.

Pernyataan bahwa kualitas sistem mempengaruhi manfaat bersih juga ditunjukkan dari hasil penelitian Krisdiantoro, dkk (2019) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi” yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Pernyataan sebaliknya diungkapkan oleh Panjaitan, dkk (2019) dengan penelitiannya yang berjudul “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan” yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi manfaat bersih adalah kualitas informasi. Menurut Jogiyanto (2007:17-19) pengukuran kualitas informasi terdiri dari lima indikator, yaitu kelengkapan , akurat, ketepatan waktu, relevan, dan penyajian informasi. Kualitas informasi yang baik akan memberikan manfaat bersih yang maksimal dan akan memberikan dampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa “kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Sedangkan Negash *et al.* (2003:758) menjelaskan “kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”. Jadi, semakin baik kualitas sistem dari SIAK, maka manfaat bersih dari adanya SIAK juga akan

semakin baik pula dan dapat memberikan dampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Krisdiantoro, dkk (2019) dengan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi” yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Pernyataan tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian dari Hari Laksono (2017) dengan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan SIMDA BMD pada Pemerintah Kabupaten Grobogan menggunakan Kombinasi Model Delone dan Mclean dan *Technology Acceptance Model*” yang menyatakan bahwa hubungan kualitas informasi terhadap *net benefits* juga menghasilkan nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-tabel*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *net benefits*.

Era digital ini, sebagai pihak yang bertugas melayani masyarakat sudah seharusnya pemerintah mengimbangi kualitas pelayanannya sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada. Oleh karenanya, pemerintah melakukan pengadaan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar lebih mudah dan cepat. Namun, jangan sampai aplikasi tersebut menyusahkan dan merugikan masyarakat, karena tujuan dari pengadaan aplikasi adalah memudahkan penggunaannya bukan mempersulit penggunaannya. Sebuah aplikasi akan dengan mudah diterima jika memiliki manfaat-manfaat yang dirasakan oleh individu dalam penggunaan sistem dan juga manfaat yang dirasakan oleh organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang).”**

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat fenomena yang terjadi, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

- (1) Masih terdapat data ganda tetapi masalah itu dapat terselesaikan karena adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) namun beberapa penduduk berusaha membuat KTP-el ganda untuk keperluan pribadi. Kurang melihat sisi di daerahnya masing-masing, peraturannya kurang berpihak di daerah masing-masing karena peraturan dari pusat yang menyatakan bahwa pindah warga negara tanpa RT/RW tetapi setelah diberlakukan di Kota Semarang daerahnya tidak sesuai dengan alamat orang yang pindah tersebut dan masyarakat belum bisa memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh Dinkes Kota Semarang yaitu mencetak sendiri melalui ADM (Anjungan Dokumen Mandiri) dan bahkan masyarakat datang ke kantor untuk cetak padahal informasi yang didapatkan hasilnya sama dan tidak ada perbedaan sama sekali. Hal ini didukung oleh penelitian Krisdiantoro, dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini sejalan dengan penelitian Widodo, dkk (2013) membuktikan adanya pengaruh variabel kualitas informasi terhadap variabel

kinerja individu. Dengan kata lain jika kualitas informasi meningkat, akan lebih memungkinkan bahwa dampak organisasi yang diinginkan akan diperoleh (Teo dan Wong, 1998)

- (2) Aplikasi SIAK ini *database* didaerah tapi proses penarikan data dipusat. Hal ini dilihat dari instansi-instansi yang bekerja sama dengan Dpendukcapil Kota Semarang seperti BPJS, universitas, Bank ,dll, dan pada saat daftar BPJS dan Kuliah itu ada masyarakat yang NIK-nya tidak terbaca dan tidak terdaftar karena *update* data dari pusat ke Instansi itu enam bulan. Belum optimalnya pengelolaan *database* dan informasi kependudukan, dan belum optimalnya penggunaan teknologi informasi sebagai sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan yang mengakibatkan belum optimalnya dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi serta belum adanya *database* yang *membackup* data yang hilang. Dalam SIAK hanya akta kelahiran yang sudah ada *database* yang *membackup* tetapi yang lainnya belum seperti kematian, perceraian, dll. Hal ini didukung oleh penelitian Krisdiantoro, dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini serupa dengan penelitian Wixom dan Watson (2001) yang menyatakan bahwa tingkat tinggi dari kualitas sistem berhubungan dengan tingkat tinggi dari keuntung bersih yang dirasakan.
- (3) Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi yang timbul dari fitur-fitur yang disediakan SIAK seperti kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan

oleh SIAK. Tetapi realitanya di lapangan kepuasan pengguna SIAK masih dianggap kurang, hal ini disebabkan oleh infrastruktur yang ada di kantor Dispendukcapil Kota Semarang dianggap kurang memadai sehingga terkadang sistemnya tiba-tiba eror dan lambat karena jumlah penduduk Kota Semarang hampir 1,8 juta dan komputer yang digunakan sudah melebihi kapasitas yang menyebabkan *error* dan lambat. Hal ini didukung oleh penelitian Laksono (2017) yang menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

- (4) Pelayanan yang diberikan disdukcapil khususnya di TPDK masih kurang baik perlu ditingkatkan lagi yang disebabkan oleh sistem pendaftaran *online* susah untuk diakses karena masyarakat banyak yang belum paham dan kurangnya sosialisasi, nomor antrian pendaftaran *online* verifikasinya tidak berjalan dengan baik. Hal ini didukung oleh penelitian Mulyadi dan Chaliq (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini berfokus pada kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi dan sejauh mana SIAK dapat berkontribusi pada keberhasilan individu/pengguna maupun pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Apakah ada pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang ?
- (2) Apakah ada pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap manfaat bersih (*net benefit*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang
- (3) Apakah ada pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
- (2) Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih (*net benefit*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

- (3) Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang).

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang beroperasi di Dispendukcapil se-Kota Semarang serta menambah pengetahuan tentang Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone and Mclean. Selain itu, hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dan memberikan sumbangan teori untuk mengembangkan penelitian berikutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

- (1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan media bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh selama kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan yakni di Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

- (2) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa sebagai sarana untuk menambah bahan bacaan serta dapat menambah pengetahuan khususnya

mengenai analisis kesuksesan sebuah sistem dengan menggunakan model Delone and Mclean.

(3) Bagi Universitas Negeri Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bentuk sumber pendukung referensi bagi perpustakaan dan pihak (mahasiswa) yang ingin mengadakan penelitian yang serupa.

(4) Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pegawai atau staff dalam penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) agar lebih bijaksana sehingga kualitas pelayanan terhadap masyarakat akan meningkat dan mendapatkan manfaat-manfaat baik dari individu maupun organisasi.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, sangat jarang dijumpai penelitian serupa dengan penelitian yang dilakukan yaitu mengenai kesuksesan SIAK dengan menggunakan model Delone and Mclean serta dengan adanya *research gap* dari penelitian terdahulu. Referensi utama dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Krisdiantoro, dkk (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian tersebut meneliti 2 variabel yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel bebas, intensitas penggunaan sebagai variabel mediasi dan manfaat bersih sebagai variabel terikat.

Orisinalitas dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya sebagai berikut:

- (1) Dalam penelitian Krisdiantoro, dkk (2019) menggunakan intensitas penggunaan sebagai variabel mediasi, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel mediasi.
- (2) Dalam penelitian Panjaitan, dkk (2019) dilakukan di Disdukcapil Kota Medan sedangkan penelitian ini dilakukan di Dispendukcapil Kota Semarang.
- (3) Dalam penelitian Nurjaya (2017) menggunakan metode analisis data Smart PLS, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis data SPSS 21.
- (4) Dalam penelitian Permadi (2017) variabel bebas yang digunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan kualitas sistem dan kualitas informasi.

BAB II

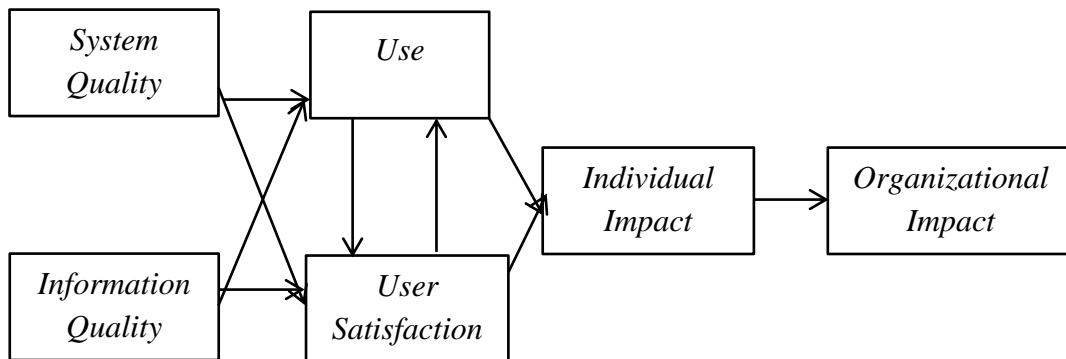
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori DeLone dan McLean

Menyediakan informasi yang tepat merupakan hal penting bagi suatu institusi dalam menjalankan proses bisnisnya, dalam memperoleh keunggulan kompetitif suatu institusi yang membuat atau melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam pengembangan teknologi informasi untuk menghasilkan dan mengelola informasi secara efektif. Peran penting informasi bagi suatu instansi adalah sebagai pendukung keputusan manajerial, lalu melakukan evaluasi sistem yang digunakan apakah masih sesuai dengan harapan dan mendukung keputusan.

Salah satu model penelitian yang dikembangkan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah berdasarkan penelitian DeLone dan McLean (1992). Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan D&M *IS Success* ini dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan.

System quality dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact*. Lalu, *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).



Gambar 2.1
Model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (1992).

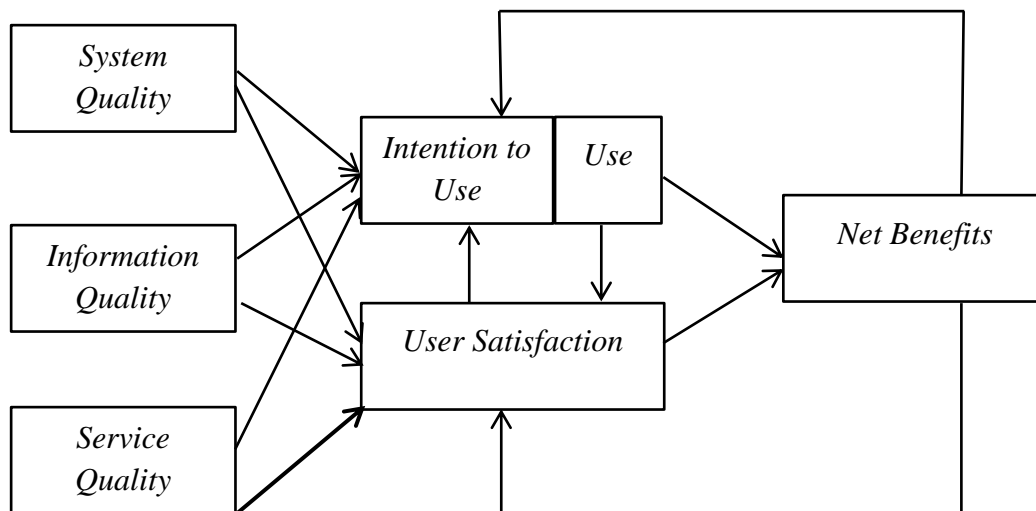
Seddon (1997) memberikan usulan tentang perubahan Model D&M bahwa konsep *use* yang digunakan ambigu dan menyarankan untuk melakukan klarifikasi lebih lanjut. Menanggapi saran tersebut, DeLone dan Mclean mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan pemakaian sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya, oleh karena itu DeLone dan McLean memutuskan untuk menambahkan variabel *intention to use* ke konstruk *use* dalam model kesuksesan informasinya.

Pitt *et al.* (1995) memberikan usulan kualitas pelayanan (*service quality*) ditambahkan ke D&M model dan melakukan penggabungan dampak individu dan dampak organisasi menjadi *net benefit* karena *net benefit* adalah ukuran keberhasilan yang paling penting karena itu menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif (DeLone & McLean, 2003)

Dari informasi diatas dapat diinformasikan bahwa *update* D&M Model adalah sebagai berikut:

- (1) Dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), ditambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*).
- (2) Melakukan penggabungan dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Selain bertujuan agar D&M Model tetap sederhana (*parsimony*), alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi dipandang sudah meningkat ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan Negara, tidak hanya dampaknya pada pemakai individu dan organisasi saja.
- (3) Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). DeLone & McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*), sesuai dengan usulan saran yang diberikan oleh Seddon (1997) yang memandang bahwa proses dan kausal adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan, minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*).

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:



Gambar 2.2

Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean (2003)

2.2. Kualitas Sistem

2.2.1. Definisi Kualitas Sistem

Sistem adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur (O'Brien, 2005). Sistem memiliki tiga komponen atau fungsi dasar yang berinteraksi, yaitu: *input* melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem yang diproses, pemrosesan melibatkan proses transformasi yang mengubah *input* menjadi *output*, dan *output* melibatkan perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhirnya (O'Brien, 2005)

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas dari

kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Jogiyanto (2007:12) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen (2010:310) bahwa “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri”. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

2.2.2. Indikator Kualitas Sistem

Nelson *et al* (2005:206) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

(1) Keluwesan Sistem (*Flexibility*)

Sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah. Fleksibilitas sistem informasi sangat mempengaruhi kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih *flexibel* dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkan fleksibilitas yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah.

(2) Integritas sistem

Sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.

(3) Waktu respon sistem

Mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

(4) Keandalan Sistem (*Reliability*)

Mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

(5) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dan menggunakan dari suatu sistem.

Pengukuran kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut Nelson *et al* (2005:206). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima), yaitu: Keluwesan sistem, integrasi sistem, waktu respon sistem, keandalan sistem dan kemudahan penggunaan.

2.3. Kualitas Informasi

2.3.1. Definisi Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi.

Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya (O'Brien, 2005)

Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Ong *et al.* (2009:399) berpendapat bahwa “Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi”. Negash *et al.* (2003:758) menjelaskan “Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna.

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), penyajian informasi (*format*).

2.3.2. Indikator Kualitas Informasi

Indikator pengukuran kualitas informasi dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto 2007:17-19) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri dari 5 (lima) hal, yaitu:

(1) Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi

yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

(2) Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

(3) Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.

(4) Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Informasi yang ada memiliki nilai

kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

(5) Penyajian informasi (*Format*)

Penyajian informasi sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

Pengukuran kualitas informasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Jogiyanto (2007:17-19). Indikator yang digunakan antara lain kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), penyajian informasi (*format*).

2.4. Manfaat Bersih

2.4.1. Definisi Manfaat Bersih

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi (DeLone dan McLean, 2003). Manfaat bersih merupakan ukuran perhitungan paling penting dalam *IS Success* model karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu ataupun organisasi maupun instansi. Pengukuran manfaat bersih dikategorikan pada level individual, organisasi, industri, masyarakat bahkan negara. *Perceived usefulness* dan *job impact* adalah pengukuran yang paling umum di level individu. Sedangkan pada level organisasi pengukuran yang diutamakan adalah pengukuran

laba untuk sektor privat tidak untuk sektor publik. Banyaknya pengukuran manfaat bersih di tiap level analisis mempersulit penafsiran hubungan antara keberhasilan konstruk dan hasil dari manfaat bersih.

Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007:157). Manfaat bersih didefinisikan sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa dan sistem informasi *e-commerce* atau *e-business* dapat memberikan manfaat kepada pemakai tunggal, misalnya pelanggan, suatu grup dari pemakai-pemakai, suatu organisasi, atau industri.

Adapun Siagian (2009:115) menyatakan bahwa guna menghasilkan informasi yang memiliki peranan penting dalam peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja dalam suatu organisasi, diperlukan audit sistem pengolahan data yang mencakup diantaranya :

(1) Audit Organisasi Satuan Kerja Pengolah Data

Meneliti konfigurasi organisasional satuan kerja pengolah data, dimana semua aspek kegiatan pengolahan data mulai dari identifikasi kebutuhan informasi dan sumber-sumbernya, analisis data, pengoperasian perangkat keras, penggunaan aneka ragam perangkat lunak, pengembangan sistem dan pengawasannya serta distribusi membutuhkan kelembagaan. Sasaran utamanya adalah untuk memperoleh bahan

yang akurat dan faktual tentang tepat tidaknya struktur organisasi satuan kerja pengolah data

(2) Audit Proses Pengolahan Data

Prosesnya terdiri dari tiga langkah utama. *Pertama*, menentukan data yang dibutuhkan serta dimana data tersebut ditemukan, apakah di dalam atau di luar organisasi. *Kedua*, informasi yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang memerlukan, termasuk ketepatan waktu penyampaiannya kepada yang berkepentingan. *Ketiga*, adanya keamanan informasi, kerahasiaan informasi, biaya penyimpanan informasi dan akses terhadap informasi.

(3) Audit Perangkat Keras (*Hardware*)

Audit yang dilihat melalui keandalan perangkat keras yang digunakan. Komponen perangkat keras ini dilihat dari sudut pandang merknya, reputasi produsennya, ukurannya, kemampuannya, kecepatan kerjanya, mutunya, harganya, distributornya, dukungan suku cadang, pemeliharaan, pelatihan bagi pengguna dan pelayanan purna jualnya. Audit ini dilakukan bertujuan untuk menjamin bahwa (a) konfigurasi perangkat keras yang dimiliki organisasi sesuai dengan kebutuhan informasi, baik rutin maupun nonrutin, (b) aspek psikologi penggunaan teknologi informasi diperhitungkan secara matang, khususnya pemberian kesempatan pada para manajer eselon bawahan untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan, (c) organisasi telah mempertimbangkan kenyataan bahwa usia atau “generasi” perangkat keras relatif makin pendek. (d) pengoperasian perangkat keras tersebut didukung oleh para *brainware* yang memenuhi kualifikasi yang diperlukan sehingga benar-benar mampu memberikan dukungan informasi yang diperlukan

berbagai komponen organisasi dan (e) biaya pengadaan dan pemeliharaannya sudah merupakan beban paling ringan sehingga tidak sulit bagi organisasi untuk memikuknya.

(4) Audit Perangkat Lunak (*Software*)

Tujuannya untuk menemukan fakta bahwa perangkat lunak yang digunakan adalah perangkat lunak yang tepat dan sudah memenuhi kebutuhan informasi organisasi. Bagaimana perangkat lunak itu didapat, apakah diciptakan sendiri atau membelinya dari pihak lain atau *vendor* tertentu.

(5) Audit Pekerja Otak (*Brainware*)

Mencakup keseluruhan aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berkaitan dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang pernah ditempuh, bakat, minat serta pengalaman dibidang pengolahan data dan informasi.

Dari beberapa metode yang telah dijelaskan di atas dapat diketahui bahwa menilai suatu sistem informasi lebih mengarah pada penilaiin dari sisi pegawai sebagai pengguna sistem informasi. Sedangkan pelanggan hanya sebagai objek yang menerima ketika informasi tersebut telah diolah oleh petugas. Penilaian sistem mencakup kualitas teknologi (perangkat komputer), sumber daya manusia, struktur organisasi serta manfaat yang didapat dengan menerapkan sistem informasi. Penggunaan sistem pada suatu organisasi menimbulkan dapat positif dan negatif. Dampak inilah yang menjadi keluaran untuk kemudian dinilai dan menjadi masukan guna memperbaiki sistem informasi agar menjadi *up to date*.

2.4.2. Indikator Manfaat Bersih

Menurut Jogiyanto (2007:157-159) manfaat bersih diukur dengan indikator yang terdiri dari 4 (empat) hal, yaitu :

(1) Meningkatkan berbagai pengetahuan (*Improve knowledge sharing*)

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola.

Dalam hal ini, seluruh pegawai yang berhubungan dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diwajibkan mengikuti Bimbingan Teknis (Bimtek) yang diadakan setiap ada permasalahan. Dengan adanya hal tersebut pegawai bisa menambah pengetahuan dan inovasi-inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

(2) Efektivitas komunikasi (*communicatio effectiveness*)

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi adalah sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan akibat tertentu.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut

dan memberikan umpan balik (*feedback*) atau reaksi sehingga pesan berhasil tersampaikan dan menimbulkan sebuah komunikasi yang efektif.

(3) Mengurangi lama waktu pencarian informasi (*reduce information search time*).

Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari simbol atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi juga bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi.

Dalam hal ini dalam pencarian informasi di Dispendukcapil Kota Semarang itu harus cepat, tepat, dan tidak lambat karena banyak sekali masyarakat yang membutuhkan data kependudukan yang cepat dan sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

(4) Produktivitas (*productivity*)

Produktivitas merupakan kata yang diserap dari bahasa Inggris, yaitu "*productivity*". Sedangkan kata "*productivity*" merupakan gabungan dari dua kata, yaitu "*product*" dan "*activity*". Sehingga menurut asal katanya tersebut, arti produktivitas adalah kegiatan untuk menghasilkan sesuatu, baik itu barang maupun jasa.

Secara umum, arti produktivitas adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang, sebuah sistem, ataupun sebuah pabrik / mesin, untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien.

Kata “produktivitas” masih mengandung makna yang sama dengan kata “daya produksi” dan “keproduktifan”. Istilah ini digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi seseorang/ mesin/ pabrik/ sistem, dalam mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang diinginkan.

2.5. Sistem Informasi

2.5.1. Definisi Sistem Informasi

Menurut Laudon dan Laudon (2004:15), sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdas (Jogiyanto, 2005:697).

Sedangkan menurut Ladjamuddin (2005:13), sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

- (1) Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
- (2) Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.
- (3) Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan

strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu laporan-laporan yang diperlukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang komponennya saling berhubungan di dalam organisasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan penyajian informasi, serta pengawasan dan pengendalian terhadap perusahaan.

2.6. Sistem Informasi Manajemen

2.6.2. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Davis (2002) dalam Machmud (2013) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sedangkan Martya dan Pramusinto (2014) mengatakan bahwa “Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu langkah untuk menghasilkan data dan informasi mengenai berbagai macam kegiatan dalam suatu organisasi, untuk membantu pimpinan dalam melakukan pengambilan keputusan.”

Sementara itu, Sutedjo (2006) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah kelengkapan pengelolaan dari proses-proses yang menyediakan informasi keputusan untuk manajer guna mendukung operasi-operasi dan pembuatan keputusan dalam sebuah organisasi. Selanjutnya, Widjajanto (2001) menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System-MIS*) adalah suatu sistem informasi yang bersifat menyeluruh, yang bertujuan untuk menyajikan berbagai informasi yang jauh lebih luas daripada informasi akuntansi yang bersifat historis. Dan Pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut James O'Brien (2005:10) adalah kombinasi dari setiap unit yang dikelola oleh user atau

manusia, *hardware*, *software*, jaringan komputer dan jaringan komunikasi data, dan juga *database* yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi tentang suatu organisasi.

2.6.2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia (2009) dalam Mujamal (2015) menyebutkan beberapa persyaratan agar informasi yang dibuthkan itu dapat berfungsi, bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pengguna lainnya, yaitu: *uniformity*, lengkap, jelas dan tepat waktu.

Nugroho (2008) dalam buku *Sistem Infomrasi Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Perkembangan* dalam tesis Mujamal (2015) menyebutkan bahwa komponen dalam Sistem Informasi Manajemen berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), sumber daya manusia, dan sistem prosedur. Sistem informasi dapat diketahui berjalan atau tidaknya dengan cara evaluasi. Evaluasi sistem informasi pada hakekatnya merupakan pengujian terhadap pengendalian infrastruktur sistem informasi yang aspek yang diperiksa menyangkut efektivitas, efisiensi, *availability system*, *reliability*, *confidentially*, dan *integrity* serta aspek *security*.

2.7. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

2.7.1. Definisi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan perpaduan daru dua kata yaitu administrasi dan kependudukan. Menurut The Liang Gie dalam Syafi'ie (1999:29) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Sedangkan kependudukan adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan

manusia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera, kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Administrasi kependudukan menurut UU No. 95 Tahun 2019 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan kegiatan pengumpulan, perekaman, pengelolaan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.

Kependudukan merupakan aspek yang sangat penting dalam pembangunan nasional, sebab penduduk merupakan obyek sekaligus subyek pembangunan. Oleh karena itu data kependudukan harus dikemas menjadi suatu keterangan yang bersifat informatif. Sistem informasi dalam pengolahan data kependudukan memang sangat diperlukan. Sistem informasi ini menjadi media pemerintah dalam membantu mengoptimalkan pengelolaan data kependudukan yang masuk dan keluar menjadi informasi yang dapat membantu pemerintah dalam kegiatan pembangunan dibidang lainnya.

Media pengelolaan data kependudukan di Indonesia menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Peraturan Mendagri No. 95 Tahun 2019, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan ditingkat penyelenggaran dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Kunci item data dari SIAK adalah Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dimiliki oleh masing-masing penduduk yang telah melakukan pencatatan biodata di instansi terkait. NIK merupakan NIK tunggal, dimana seorang penduduk hanya diperkenankan memiliki satu NIK yang akan digunakan dalam setiap proses administrasi kependudukan dimanapun ia berada. SIAK adalah suatu aplikasi untuk mengelola kependudukan daerah, yang meliputi pengelolaan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, hasil sensus dan laporan demografi penduduk. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada kecamatan/kelurahan yang lokasinya terpisah, akan tetapi dengan berbasis teknologi internet dimana seluruh data dan aplikasi ditempatkan di satu titik yaitu Internet Data Center, maka integritas keseluruhan data selalu terjamin. Sistem informasi ini berkaitan dengan data penduduk mencakup seluruh aspek kependudukan. Dipusatkan di Kabupaten dan Kota, dengan prasarana teknologi informasi SIAK dapat menangani pendataan status penduduk dengan segala perubahannya.

Pada pengaplikasiannya, keberhasilan SIAK membutuhkan beberapa syarat mendasar yang harus dipenuhi, antara lain :

- (1) Teknologi informasi, yaitu bagaimana merencanakan dan memilih perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*) dan membangun jaringan (*network*) yang terintegrasi dalam mengelola administrasi kependudukan.
- (2) Sumber daya manusia yang mampu mengelola dan merawat semua peralatan tersebut disetiap distrik, supaya data selalu *update* dan perawatan (*maintenance*) peralatan berjalan dengan teratur dan sempurna, sehingga selalu dalam kondisi yang prima dalam melayani masyarakat.
- (3) Pemerintah daerah sebagai penanggung jawab roda pemerintahan, diharapkan mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap kehadiran SIAK dan memanfaatkannya secara optimal dalam perencanaan pembangunan.
- (4) Penduduk sebagai subyek yang akan didata, sebaiknya diberikan pemahaman yang menyeluruh tentang manfaat yang terkandung dalam SIAK, sehingga ikut melancarkan proses penerapannya.

2.8. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menggunakan model IS *Success* dalam mengukur kesuksesan informasi telah banyak dilakukan. Penelitian tersebut ingin mengukur besar manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh pengguna sistem informasi. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Jenis Penelitian	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Penelitian tentang pengaruh kualitas sistem	Laksono (2017)	Evaluasi kesuksesan SIMDA BMD pada pemerintahan kabupaten	Kualitas sistem tidak berpengaruh secara

No	Jenis Penelitian	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
	(X1) terhadap manfaat bersih (Y)		Grobogan menggunakan model Delone dan Mclean dan <i>Technology Acceptance Model</i> .	signifikan terhadap manfaat bersih
		Panjaitan, dkk (2019)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih
		Krisdiantoro, dkk (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi	Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih
		Puwaningsih (2010)	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) <i>Online</i> (Studi pada PT Jamsistem (PERSERO)).	Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu
2	Penelitian tentang pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap manfaat bersih (Y)	Laksono (2017)	Evaluasi kesuksesan SIMDA BMD pada pemerintahan kabupaten Grobogan menggunakan model Delone dan Mclean dan <i>Technology Acceptance Model</i> .	Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih
		Panjaitan, dkk (2019)	Analisis Faktor-Faktor yang	Kualitas informasi tidak

No	Jenis Penelitian	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
			Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih
		Krisdiantoro, dkk (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi	Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.
		Puwaningsih (2010)	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) <i>Online</i> (Studi pada PT Jamsistem (PERSERO)).	Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu

2.9. Kerangka Berpikir

Sekarang ini ICT (*Information and Communication Technologies*) berkembang sangat pesat. Pemanfaatan dalam sebuah pemerintahan biasanya dikenal dengan *electronik government (e-government)*. 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 16 kecamatan di Kota Semarang. 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.

Penerapan SIAK sampai sekarang tidak lepas dari pegawai Dispendukcapil Kota Semarang dan TPKD se-Kecamatan Kota Semarang yang menerima dan menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini mengadopsi teori kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model DeLone dan Mclean (2003). Peneliti menggunakan dua variabel utama yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi dimana kedua variabel bebas tersebut diduga berpengaruh terhadap manfaat bersih.

2.9.1. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih

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 dan 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. Didalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) sebagai variabel bebas dan variabel manfaat bersih (*net benefit*) sebagai variabel terikat.

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok dan organisasi (DeLone dan Mclean, 2003). Mafaat bersih merupakan ukuran perhitungan paling penting dalam *IS Success* model karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu ataupun organisasi maupun instansi. Pengukuran manfaat bersih dikategorikan pada level individu, organisasi, industri dan sosial. Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk didalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan, mengurangi lama waktu pencarian informasi dan efektivitas komunikasi (Jogiyanto, 2007:157).

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Kualitas informasi sering digunakan sebagai kriteria untuk menilai fungsi kinerja sebuah sistem informasi. Salah satu alasannya adalah bahwa banyak

organisasi memulai program komputerisasi sebagai upaya untuk menghasilkan informasi yang lebih baik dalam rangka pengambilan keputusan. Kualitas informasi senantiasa terus ditingkatkan karena data dapat dengan mudah diperbarui, dimanipulasi, dan diproses pada waktu yang tepat untuk menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staf dan membuat pekerjaan lebih menarik. Teo dan Wong (1998) mengemukakan bahwa jika kualitas informasi meningkat, akan lebih memungkinkan bahwa dampak organisasi yang diinginkan akan diperoleh

Organisasi yang semakin berkembang maka akan semakin besar ketergantungan pada sistem teknologi informasi. Hal ini disebabkan karena semakin besar organisasi maka akan semakin banyak data yang diolah, serta semakin banyak pula keputusan yang harus diambil oleh para pembuat keputusan di dalam organisasi tersebut. Informasi menjadi tidak disajikan secara manual namun harus didapatkan dari suatu sistem informasi yang baik.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawati dan Maftukhah (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Sama halnya dengan hasil penelitian Mulyadi dan Choliq (2017) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas pengguna dan struktur organisasi secara serentak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat bersih. Selain itu hasil penelitian ini

juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2010) yang mendapatkan hasil bahwa dampak individual dari pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan serta kesesuaian tugas dan teknologi. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan serta kesesuaian tugas dan teknologi maka akan semakin baik pula dampak individual dari pengguna sistem informasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dari SIAK ini sangat penting dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan baik *individu*, kelompok, instansi maupun organisasi. Jadi semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi dari SIAK maka akan semakin baik pula manfaat bersih yang didapatkan baik *individu*, kelompok, instansi maupun organisasi.

2.9.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok dan organisasi (DeLone dan Mclean, 2003). Manfaat bersih merupakan ukuran perhitungan paling penting dalam *IS Success* model karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu ataupun organisasi maupun instansi. Pengukuran manfaat bersih dikategorikan pada level individu, organisasi, industri dan sosial. Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk didalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan, mengurangi lama waktu pencarian informasi dan efektivitas komunikasi (Jogiyanto, 2007:157).

Sistem informasi merupakan sekumpulan perangkat yang saling berhubungan dan terkait yang digunakan sebagai alat pengumpul, pemroses, penyimpan, dan pendistribusi data atau informasi yang berguna dalam pengambilan sebuah keputusan dan pengawasan dalam sebuah organisasi. Sebuah organisasi senantiasa mengharapkan agar dapat mempermudah dalam pencapaian tujuan organisasi. Keefektifan dan keefisienan tersebut dapat dilihat dari kesuksesan penerapan sistem tersebut. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat jika sistem informasi tersebut dapat memberikan dampak terhadap lingkungan kerja pengguna (Etezadi-Amoli dan Farhoomand, 1996).

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Jogiyanto (2007:12) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen (2010:310) bahwa “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri”. Sebuah sistem yang menampilkan kualitas data dan kualitas sistem yang tinggi dapat memberikan keuntungan bersih sebagai pemangku kepentingan, termasuk individu, kelompok individu dan

organisasi (Seddon, 1997). Hal ini dapat membuat pengguna lebih memahami konteks dalam pengambilan sebuah keputusan, meningkatkan produktivitas pengambilan keputusan, dan mengubah cara orang dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini serupa dengan penelitian Wixom dan Watson (2001) tingkat tinggi dari kualitas sistem berhubungan dengan tingkat tinggi dari keuntungan bersih yang dirasakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Permadi (2017) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Petter *et al.* (2008) menyebutkan bahwa semakin baik kualitas sistem maka manfaat bersih yang diperoleh akan semakin besar. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Krisdiantoro, dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2010) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap dampak individual dengan memperoleh koefisien jalur sebesar 0.150491. Koefisien jalur dengan nilai positif juga menunjukkan adanya korelasi kedua konstruk yang positif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Jadi semakin baik kualitas sistem, maka semakin baik pula manfaat bersih yang didapatkan dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2.9.3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok dan organisasi (DeLone dan

Mclean, 2003). Mafaat bersih merupakan ukuran perhitungan paling penting dalam *IS Success* model karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu ataupun organisasi maupun instansi. Pengukuran manfaat bersih dikategorikan pada level individu, organisasi, industri dan sosial. Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk didalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan, mengurangi lama waktu pencarian informasi dan efektivitas komunikasi (Jogiyanto, 2007:157).

Kualitas informasi sering digunakan sebagai kriteria untuk menilai fungsi kinerja sebuah sistem informasi. Salah satu alasannya adalah bahwa banyak organisasi memulai program komputerisasi sebagai upaya untuk menghasilkan informasi yang lebih baik dalam rangka pengambilan keputusan. Kualitas informasi senantiasa terus ditingkatkan karena data dapat dengan mudah diperbarui, dimanipulasi, dan diproses pada waktu yang tepat untuk menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staf dan membuat pekerjaan lebih menarik. Teo dan Wong (1998) mengemukakan bahwa jika kualitas informasi meningkat, akan lebih memungkinkan bahwa dampak organisasi yang diinginkan akan diperoleh

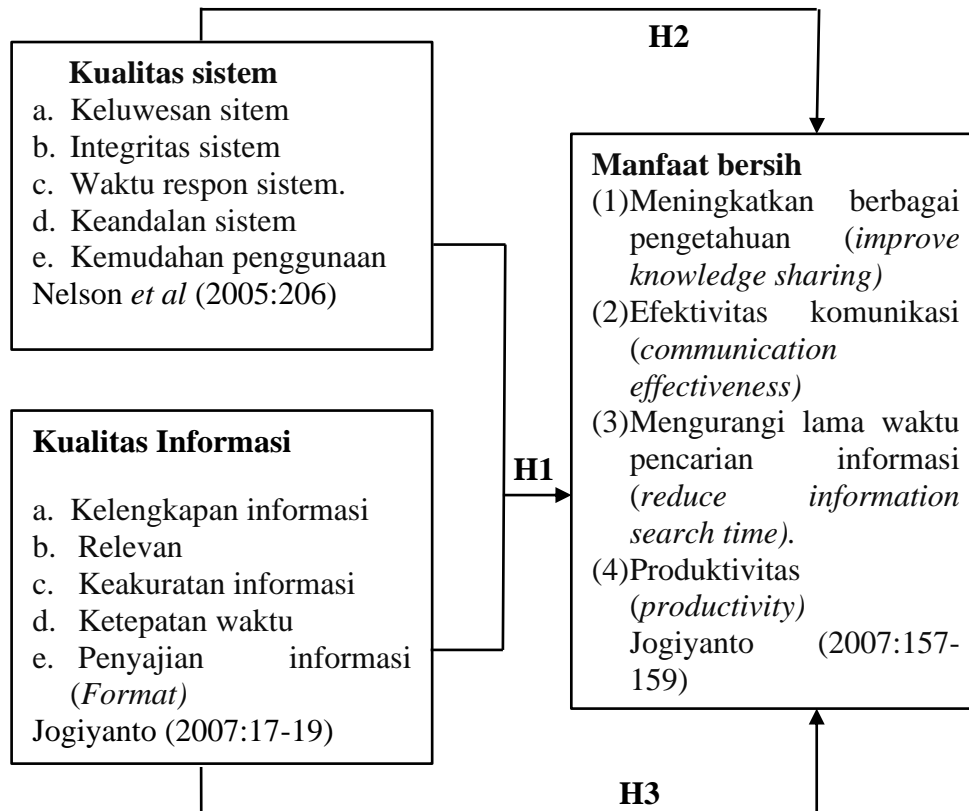
Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Sedangkan Negash *et al.* (2003:758) menjelaskan bahwa “ Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang

menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”. Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), penyajian informasi

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawati dan Maftukhah (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan Permadi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Selain itu hasil penelitian dari Krisdiantoro, dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi dan Choliq (2017) yang menyatakan bahwa tingkat pengaruh keberhasilan implementasi SIDIA berdasarkan kualitas informasi dengan *net benefits* yaitu sebesar 35,4%.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Jadi semakin baik kualitas informasi, maka semakin baik pula manfaat bersih yang didapatkan dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Berpikir

2.10. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2014:64) menyatakan “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan:.. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum

jawaban yang empirik. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

H2 : Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

H3 : Terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di bab.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diperoleh hasil simpulan sebagai berikut:

- (1) Kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari *Adjusted R Square* sebesar 0,509 atau 50,9% dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
- (2) Kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari *R Square* sebesar 0,369 atau 36,9% dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
- (3) Kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari *R Square* sebesar 0,443 atau 44,3% dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu meningkatkan *software* dan *hardware* dari komputer yang digunakan untuk mengakses SIAK sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Dalam peningkatan tersebut bertujuan agar agar terhindar dari kesalahan, kerusakan atau *error*.
- (2) Pegawai bagian IT juga perlu mengadakan kontrol dan penanganan untuk pemakaian jaringan internet khususnya saat jaringan internet mengalami masalah. Setiap pegawai yang ditugaskan sebagai operator SIAK bagi yang junior maupun senior juga perlu diadakan bimbingan teknis (bimtek) setiap 6 bulan sekali sesuai dengan perintah dari pusat dan sesuai dengan keadaan agar dalam mengoperasikan SIAK dapat berjalan dengan mudah, cepat, lancar dan tidak ada kendala apapun.
- (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang agar selalu meng*update* informasi secara cepat yang akan dimuat khususnya informasi yang dikirim ke instansi-instansi seperti BPJS, perbankan, universitas, Kepolisian, dll, yang telah bekerja sama dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal ini bertujuan agar masyarakat mudah dalam pengajuan permohonan kredit, daftar BPJS, daftar kuliah, dll, dan juga masyarakat bisa mendapatkan data kependudukan yang relevan dengan mudah, cepat, tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bailey, J.E. and Pearson, S.W. (1983). "Developing a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, Vol. 29, No. 5, pp. 530-545.
- Chen, C.W. (2010). Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems – An Empirical Study. *Information & Management*, 47(5- 6): 308-315.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Etezadi, Amoli. J. and Farhoomand, A.F. (1996). A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User Performance, *Information and Management*.
- Fendini, D. S., Kertahadi & Riyandi. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1).
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Undip.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB (hal. 42-48)*. Bandung: ITB.
- Irfan, M. (2019). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi , dan Kualitas Pelayanan terhadap Net Benefits Pemakaian Siste Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean)." *Thesis*,
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi .

- _____. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Publisher .
- _____. (2005). *Sistem Teknologi Informasi , Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi , Pengembangan , dan Pengelolaan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Juhaeriah, E. (2015). "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang. " *Skripsi*.
- Kenneth . C. Laudon & Jane. P. Laudon (2004). *Sistem Informasi Manajemen – Mengelola Perusahaan Digital Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat
- Krisdiantoro, Yuyut, Subekti, I., & Prihaningtias, Y.W. 2019. "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Akuntansi Aktual*. hal: 262-279.
- Kuswanto, Agung. 2014. *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Ladjamuddin, Al-bahra bin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Laksono, H. 2017. "Evaluasi kesuksesan SIMDA BMD pada pemerintahan kabupaten Grobogan menggunakan model DeLone dan Mclean dan Technology Acceptance". *Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara*. Volume 3, Nomor 2, Jul - Des 2017: 151 - 167.
- Laporan. lapor.go.id. Diakses tanggal 20 September 2020, dari <https://www.lapor.go.id/laporan>
- Livary, J. (2005). An Empirical Test of DeLone and McLean Model of. *Information System Success: Database for Advance in Information System (DFA)*, Proquest Company.
- Machmud, R. (2013). Hubungan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan dengan Kinerja Pegawai Pada Rutan Makassar. *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar*. Volume 9. Hal. 78-85.
- Megawati & Nur'aini, M. (2017). "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model DeLone and McLean."

Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol. 3, No. 2, 84-86.

- Mujamal. (2015). *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Penilaian dan Kinerja Guru Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Siswa di SMP Ma'aruf NU 02 Paguyuban Kabupaten Brebes*. Purwokerto: Tesis.
- Mulyadi, D., & Choliq, A. (2019). Penerapan Metode Human Organization Technology (HOT-Fit Model) untuk Evaluasi Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Persediaan (SIDIA) di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor. *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 7(2), 1-12.
- Negash, S., Ryan, T., and Igbaria, M. (2003). Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. *Information & Mangement*, 40(8): 757-768.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. (2005). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing. *Management Information Systems*, 21(4): 199-235.
- Noviyanti. (2016). "Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Menggunakan Model DeLone & McLean." *Direktorat Jendral pajak*.
- Nurjaya, Denny. (2017). "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan terhadap Manfaat Bersih dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)." *Skripsi*.
- O'Brien, James A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi, Perspektif Bisnis dan Manajeria (Terjemahan: Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary)*. Jakarta: Salemba Empat
- Ong, C.S., Day, M.Y., and Hsu, W.L. (2009). A Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems. *Information and Management*, 46(7): 397-403.
- Panjaitan, E. S., Hasibuan, S. F., Ula, N. M., & Sembiring, S. (2019, August). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. In *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* (Vol. 2, No. 1).

- Permadi, Agustian. (2017). "Pendekatan Model DeLone dan McLean dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan." *Skripsi*.
- Pramusinto, Hengky dan Lungvy, S.M. 2014."Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Rembang." *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)* Volume 3, 219-226.
- Purwaningsih, Susanti. (2010). " Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *Online* (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO))". *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET* . Vol.12, No.2, Hal 181-189.
- Rismoko, Afri. 16 Juli 2020 ." Hendi Geram Ada e-KTP Tak Kunjung Jadi hingga 8 Bulan". <https://www.ayosemarang.com/read/2020/07/16/60405/hendi-geram-ada-e-ktp-tak-kunjung-jadi-hingga-8-bulan>. Diakses pada 1 September 2020.
- Rizqi, Alif Nazzala. 10 Agustus 2020. " 27.000 Warga Semarang Belum Urus KTP".<https://semarang.bisnis.com/read/20200810/535/1277455/27.000-warga-semarang-belum-urus-ktp>. Diakses pada 7 September 2020.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). mplementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia.. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 11(1).
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- Siagian, Sondang P. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sutedjo, Budi. (2006). *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- S. Petter, W. DeLone and E. R. McLean. (2008). "Measuring information system success: models, dimensions, meausres, and interrelationship." *European Journal of Information System*, vol 17: 236-263.
- Sanusi, Anwar. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Semarang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. "Laporan Kinerja Instansi Pemerintah." 2008.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R& D*. Jakarta: Alfabeta,

- Teo, T. S. H., & Wong, P. K. (1998). An Empirical Study of the Performance Impact of Computerization in the Retail Industry. *Omega The International Journal of Management Science*, 26(5), 611–621.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Wahyudin, Agus. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.
- Widjajanto, Nugroho. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.
- Widodo, T. W., Handayani, S. R., & Saifi, M. (2013). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan. *Profit Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 87– 100.
- Wixom, B.H., and Watson, H.J. (2001). An Empirical Investigation of The Factors Affecting Data Warehousing Success, *MIS Quarterly*, 27, 17-41.