

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem Informasi**

Sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dengan tanggung jawab memproses masukan sehingga menghasilkan keluaran [4]. Sistem adalah suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu [5]. Jadi sistem adalah kumpulan dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan masukan sehingga dapat menghasilkan keluaran.

Informasi adalah hasil dari data yang diproses yang berasal dari *input*-an suatu kejadian yang nyata yang berguna bagi pemakainya [4]. Informasi merupakan hal sangat penting untuk kita ketahui dimana informasi tersebut merupakan masukan yang bermanfaat dan sangat membantu dalam menjalankan suatu perusahaan. Informasi di definisikan sebagai data yang diproses atau diorganisasi ulang menjadi bentuk yang berarti bagi penerima [5]. Jadi informasi adalah berupa data yang nyata dan di proses berdasarkan kejadian yang nyata yang berguna bagi pemakainya.

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen-komponen sistem yang berada didalam suatu ruang lingkup organisasi, saling berinteraksi untuk menghasilkan sebuah informasi yang bertujuan untuk pihak manajemen tertentu dan untuk mencapai tujuan tertentu [4]. Sistem informasi adalah pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai output informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi [5]. Jadi Sistem informasi adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk menghasilkan sebuah informasi.

### 2.1.2 Sistem Informasi Manajemen Puskesmas

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas merupakan sistem informasi kesehatan integrasi tingkat puskesmas kecamatan atau kelurahan. Simpus dapat diartikan sebagai sistem pengolahan informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam menyajikan informasi bagi manajemen untuk pengambilan keputusan baik dipuskesmas maupun bagi Dinas Kesehatan Kabupaten/kota [2].

### 2.1.3 Sistem Informasi Primary Care BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan suatu Badan Pengelola Jaminan Sosial bidang Kesehatan yang berbadan hukum publik (UU No.24 tahun 2011, pasal 7, ayat (1); berkordinasi langsung dibawah presiden (UU No.24 tahun 2011, pasal 7, ayat (2)), serta mengelola jaminan kesehatan untuk seleuruh masyarakat Indonesia.

Jaminan Kesehatan Nasional ini secara resmi telah diberlakukan sejak januari 2014. Diharapkan sampai dengan tahun 2019 seluruh masyarakat Indonesia secara bertahap telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Adapun yang menjadi peserta jaminan kesehatan ini adalah peserta yang telah membayar iuran atau iuranya dibayarkan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang BPJS No.24 tahun 2011.

*Primary Care* atau *P-Care* adalah sistem informasi pelayanan pasien yang ditujukan untuk pasien berstatus BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang telah berbasis komputer dan *online* via internet. Sesuai dengan namanya maka *P-Care* hanya ditujukan untuk pelayanan primer (puskesmas) dan didalamnya melakukan pengolahan data mulai dari pendaftaran, bagian penegakan diagnosa, pemberian terapi, hingga pemeriksaan laboratorium, sampai tahap pemberian rujukan. Konsep yang mendasari adanya *P-Care* diharapkan semua data kesehatan, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan pasien bersifat *real time*, terintegrasi dari setiap bagian di suatu institusi pelayanan kesehatan sampai ke institusi Pelayanan Kesehatan Rujukan [2].

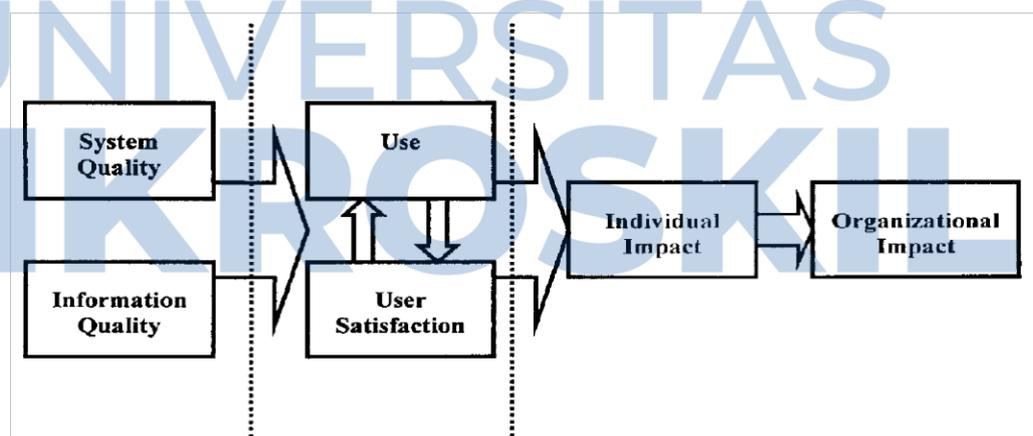
### 2.1.4 Model Kesuksesan DeLone & McLean

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan atau keberhasilan sistem atau teknologi informasi.

Salah satu model yang terkenal yaitu yang dilakukan oleh Delone & Mclean (1992). Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Delone & Mclean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang cukup sederhana tetapi dianggap cukup valid. Berdasarkan Teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, Delone & Mclean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean (*D&M IS Succes Model*). Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor dari model ini adalah [3]:

1. Kualitas sistem (*System quality*)
2. Kualitas informasi (*Information quality*)
3. Pengguna (*Use*)
4. Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*)
5. Dampak individual (*Individual impact*)
6. Dampak organisasi (*Organization impact*)

Dari analisis ini maka dapat dilihat Model Delone & Mclean (1992) yang tampak di gambar 2.1 berikut ini.



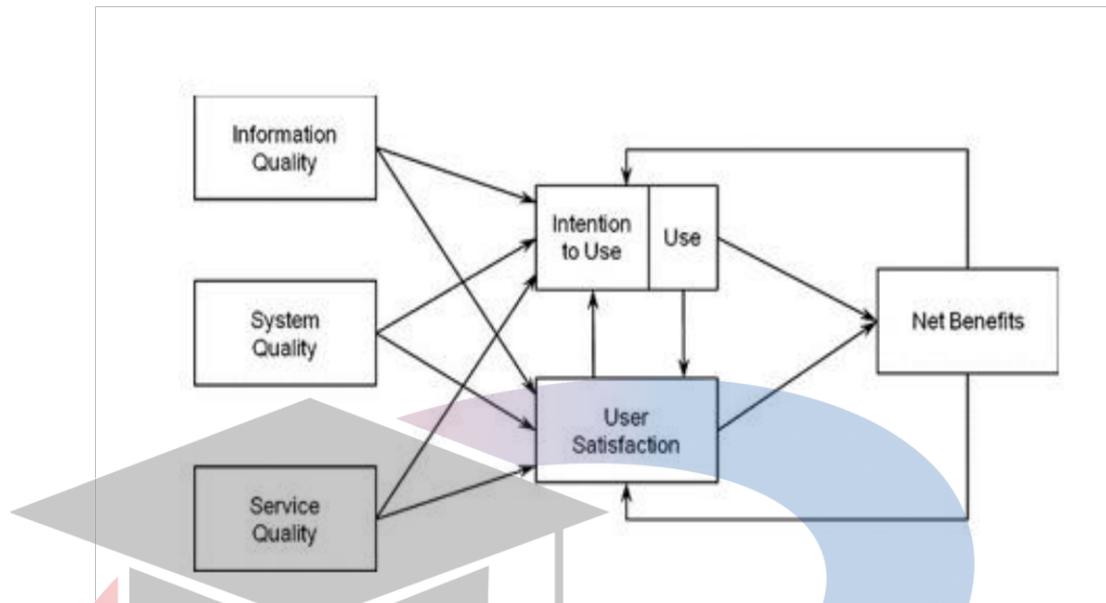
Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (1992)

Dari kontribusi-kontribusi penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, Delone & Mclean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model

kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*updated D&M IS success model*). Hal-hal yang di perbarui ini adalah sebagai berikut [3]:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*). Variabel-variabel baru ini mengangkat tiga isu baru yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut ini.
  - Apa kualifikasi untuk dapat dikatakan sebagai manfaat ?
  - Manfaat untuk siapa ?
  - Manfaat ditingkat analisis yang mana ?
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi memakai (*use*).
4. Pemakai (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan.
5. Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai.
6. Model yang diperbarui mempunyai arah panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif atau negative dalam bentuk kausal.

Dari analisis ini, maka Delone & Mclean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbarui yang tampak di gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003)

Berikut adalah definisi dari setiap variabel-variabel Delone & Mclean (2003):

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi [6]. Menurut Delone & Mclean (2003) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu: Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), Keandalan sistem (*reliability*), Kecepatan akses (*response time*), Fleksibilitas sistem (*flexibility*), Keamanan sistem (*security*).

2. Kualitas informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berfokus pada karakteristik yang diinginkan sistem informasi itu sendiri untuk menghasilkan informasi [6]. Menurut Delone & Mclean (2003) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi yaitu: Kelengkapan (*completeness*), Penyajian informasi (*format*), Relevan (*relevance*), Akurat (*accurate*), Ketepatan waktu (*timeliness*).

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah [13]. Menurut Delone & Mclean (2003) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu: Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

#### 4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi [13]. Menurut Delone & Mclean (2003) indikator yang digunakan untuk mengukur penggunaan yaitu: Sifat penggunaan (*Nature of use*) adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan.

#### 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi [13]. Menurut Delone & Mclean (2003) indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu: Kepuasan informasi (*repeat purchase*), Kepuasan menyeluruh (*repeat visit*).

#### 6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat-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 [13]. Menurut Delone & Mclean (2003) indikator yang digunakan untuk mengukur manfaat bersih yaitu: Meningkatkan berbagai pengetahuan (*Improved knowledge sharing*), Efektivitas komunikasi (*Communication effectiveness*).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian terdahulu penulis tidak menemukan penelitian dengan dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang terkait dan pada tabel ini akan terlihat hubungan antar variabel model Delone & Mclean dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desi Arisandy [7]	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara <b>Tahun : 2017</b>	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem (<i>System quality</i>)</li> <li>• Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</li> <li>• Kualitas layanan (<i>Service quality</i>)</li> </ul> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dampak individu (<i>Individual impact</i>)</li> </ul>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu.</li> <li>5. Kualitas sistem berpengaruh negatif</li> </ol>

				<p>dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.</p> <p>6. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.</p> <p>7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.</p>
2	Sukirman, Ali Rokhman, Laeli Busiarti [8]	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen dengan Model D&M	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem (<i>System quality</i>)</li> <li>• Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</li> <li>• Kualitas layanan</li> </ul>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas informasi tidak berpengaruh</li> </ol>

			<p>(<i>Service quality</i>)</p> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dampak individu (<i>Individual impact</i>)</li> </ul>	<p>positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu.</p> <p>5. Kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu.</p> <p>6. Kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan kualitas informasi dengan dampak individu.</p> <p>7. Kepuasan pengguna terbukti memediasi pengaruh kualitas</p>
--	--	--	--	--



				pelayanan terhadap dampak individu.
3.	M.asrar Fathoni, Gita Indah, Wildan Suharso [9]	Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit pada Sistem KRS-Online Universitas Muhammadiyah Malang <b>Tahun : 2017</b>	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem (<i>System quality</i>)</li> <li>• Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</li> <li>• Kualitas layanan (<i>Service quality</i>)</li> </ul> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih (<i>Net benefit</i>)</li> </ul>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.</li> </ol>
4	Luciana Haryono, Arief	Kontribusi Online Learning	<p>Variabel Independen :</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka</p>

	Fadhillah, Daniel [10]	Dalam Membantu Mahasiswa Memahami Akuntansi <b>Tahun : 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem (<i>System quality</i>)</li> <li>• Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</li> <li>• Kualitas layanan (<i>Service quality</i>)</li> </ul> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih (<i>Net benefit</i>)</li> </ul>	dapat ditarik kesimpulan yaitu: 1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.
5	Rio Jumardi [11]	Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Tugas Akhir di Jurusan Teknik Informatika PT Universitas X	Variabel Independen :	Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: 1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan

		<b>Tahun : 2015</b>	<p>(<i>Information quality</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas layanan (<i>Service quality</i>)</li> </ul> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih (<i>Net benefit</i>)</li> </ul>	<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.</p>
6	Rio Jumardi, Eko Nugroho, Indriana Hidayah [12]	<p>Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi</p> <p>Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional</p>	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem (<i>System quality</i>)</li> <li>• Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</li> <li>• Kualitas layanan</li> </ul>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:</p> <p>1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan</p>

		<p>“Veteran” Yogyakarta <b>Tahun : 2015</b></p>	<p>(<i>Service quality</i>)</p> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)</li> </ul>	<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.</p>
7	<p>Razilan Abdul Kadir, Noor Aini Ismail, Saiful Farik Mat Yatin[15]</p>	<p>The Benefits of Implementing ERP Systems in Telecommunica tions <b>Tahun : 2015</b></p>	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem (<i>System quality</i>)</li> <li>• Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</li> <li>• Kualitas layanan (<i>Service quality</i>)</li> </ul> <p>Variabel Intervening :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:</p> <p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan</p>

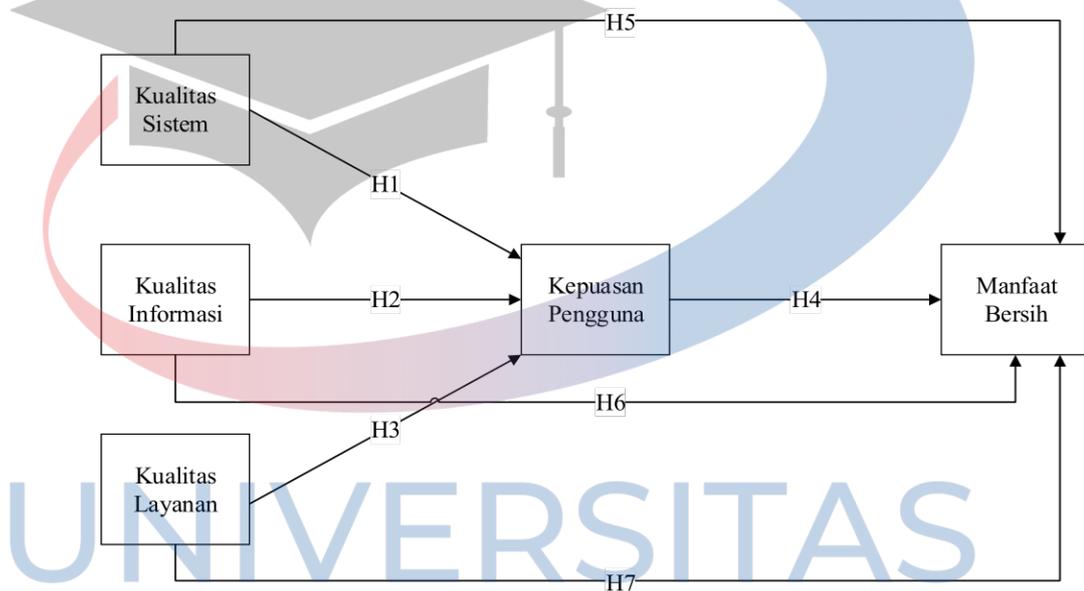
			<p>(<i>User satisfaction</i>)</p> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)</li> </ul>	<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.</p> <p>5. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.</p> <p>6. Kualitas informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.</p> <p>7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	--



### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan 5 variabel dari Model Delone dan Mclean (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

Pada kerangka penelitian ini kami menambahkan uji mediasi yaitu dengan menguji 3 variabel independen terhadap 1 variabel dependen yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Berikut adalah kerangka/model konseptual penelitian dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2. 3 Kerangka/Model Konseptual Penelitian

### 2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian [14]. Oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan. Dalam penelitian ini kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), kepuasan pengguna (Y) dan manfaat bersih(Z).

#### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi dari sistem informasi itu sendiri [7]. Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.

Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakianya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut [13].

Adapun beberapa penelitian yang memberikan bukti bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [9] [10] [11] [12].

**H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [7]. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi [13].

Adapun beberapa penelitian yang memberikan bukti bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [7] [9] [10] [11] [12].

**H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah [7]. Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Jika pengguna sistem informasi mendapatkan pelayanan yang dimiliki dari sistem P-Care tersebut berkualitas maka pengguna sistem akan

merasa puas saat menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, et. al (1985) dalam Iranto (2012). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Myers, et. al. (2007) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dibangun oleh Parasuraman, et. al. (1985) dalam Iranto (2012), menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk kualitas layanan memiliki validitas yang baik untuk digunakan dalam riset sistem informasi [13]. Adapun beberapa penelitian yang memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [7] [8] [9] [10] [11].

**H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat bersih**

Kepuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Manfaat-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. Kepuasan pengguna atas sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja organisasi. Semakin tinggi kepuasan pengguna maka tingkat kinerja organisasi akan semakin tinggi [13].

Hasil dari penelitian menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan bagi *net benefits*. Livari (2005) menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) juga

prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*. Hasil yang tidak sama ditunjukkan oleh Subramanian (2005) dalam Widodo, dkk (2013) bahwa tidak ada asosiasi yang positif antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *individual impact/net benefits*. Radityo dan Zulaikha (2007) bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *individual impact/net benefits* [13]. Adapun hasil penelitian yang sama seperti yang dilakukan oleh Delone and Mclean yang memberikan bukti bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [7] [8] [9] [10] [11] [12].

**H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.**

#### 2.4.5 Pengaruh Kualitas sistem Terhadap Manfaat bersih Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem adalah bagaimana Informasi Proyek Akhir Sistem melakukan pemrosesan informasi itu sendiri dilihat dari tampilan antar muka, kemudahan penggunaan, aksesibilitas, keandalan, kemudahan belajar dan waktu respon yang diberikan oleh sistem. Manfaat Bersih adalah keseimbangan antara positif dan negatif berdampak pada pengguna sistem informasi. Manfaat bersih bisa dicirikan oleh efek pekerjaan, efektif dan efisien serta manfaat langsung [11]. Semakin meningkat kualitas sistem maka semakin meningkat kepuasan pengguna yang akan berimplikasi terhadap meningkatnya manfaat bersih.

Hasil penelitian yang memberikan bukti bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [8] [15].

**H5 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.**

#### 2.4.6 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat bersih Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi adalah semua bentuk output atau laporan dihasilkan dari Sistem Informasi Proyek Akhir. Beberapa karakteristik digunakan untuk menilai

kualitas informasi termasuk keakuratan informasi, relevansi, batas waktu dan kelengkapan informasi [11]. Net benefit adalah mempercepat penyelesaian pekerjaan, peningkatan kinerja individu, peningkatan produktivitas individu, peningkatan efektifitas pekerjaan dan kemudahan penyelesaian Manfaat bersih merupakan istilah paling cocok untuk menggambarkan kesuksesan akhir dari suatu sistem (DeLone & McLean, 2003). Jika kualitas informasi meningkat maka berdampak baik terhadap manfaat bersih melalui rasa kepuasan dalam menggunakan sistem.

Hasil penelitian yang memberikan bukti Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [7] [8].

**H6 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.**

#### **2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat bersih Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna**

Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau persepsi seseorang atau pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi penggunaan Sistem Informasi Primary care BPJS atas kualitas pelayanan diberikan oleh program tersebut. Manfaat-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 [13]. Dapat dijelaskan bahwa dampak atau *impact* berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem. Maka jika Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan, dan kepuasan dapat mempengaruhi perilaku individu.

Hasil penelitian yang memberikan bukti Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [7] [8] [15].

**H7 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.**