



**JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA  
DAN POLITIK (JIHP)**

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

<https://dinastirev.org/JIHP>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas Elektronik di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bali**

**I Ketut Sumantara<sup>1</sup>, Rino Ardhian Nugroho<sup>2</sup>, Rahmat Hidayat<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Terbuka, Tangerang, Indonesia, [kettara79@gmail.com](mailto:kettara79@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia, [rino.nugroho@staff.uns.ac.id](mailto:rino.nugroho@staff.uns.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Terbuka, Tangerang, Indonesia, [rahmat.hidayat@ecampus.ut.ac.id](mailto:rahmat.hidayat@ecampus.ut.ac.id)

Corresponding Author: [kettara79@gmail.com](mailto:kettara79@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study aims to analyse, measure, and evaluate the effectiveness of the implementation of the SIPPeDE application at the Bali Province Education Quality Assurance Center (BPMP). The research method used is quantitative with data collection techniques through distributing questionnaires and the number of samples obtained is 59 respondents. The population in this study are all active employees who have used the SIPPeDE application. The data processing method in this study uses Smart PLS software which is used in testing the validity test and reliability test as well as in hypothesis testing. The results of hypothesis testing prove that effectiveness will tend to increase in line with increasing user satisfaction, by increasing trust, information quality, service quality and system quality in the application.*

**Keyword:** *effectiveness, quality, trust, satisfaction.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengukur, serta mengevaluasi efektifitas penerapan aplikasi SIPPeDE pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Bali. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 59 responden. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pegawai yang masih aktif yang telah menggunakan aplikasi SIPPeDE. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan software Smart PLS yang digunakan dalam pengujian uji validitas dan uji reliabilitas serta dalam pengujian hipotesis. Dari hasil uji hipotesis membuktikan bahwa efektifitas akan cenderung meningkat sejalan dengan peningkatan kepuasan pengguna, dengan cara meningkatkan kepercayaan, kualitas informasi, kualitas layanan serta kualitas sistem pada aplikasi.

**Kata Kunci:** efektifitas, kualitas, kepercayaan, kepuasan

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi termasuk telekomunikasi, media dan informatika secara global akan membawa dampak pada perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan dalam pertukaran akses informasi (Perpres RI, 2022)

Era digital identik dengan kompleksitas dan kecepatan arus informasi. Penerapan sistem informasi di instansi pemerintah telah menjadi suatu kebutuhan yang semakin mendesak di era digital saat ini. Dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik, pemerintah telah mengadopsi berbagai aplikasi sistem informasi untuk mengelola berbagai aspek operasional dan administratif (Lestari et al., 2021)

Penerapan aplikasi sistem informasi di instansi pemerintah memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dalam lingkungan pemerintahan yang kompleks, penggunaan teknologi informasi modern dapat membantu mempercepat aliran informasi, mengotomatisasi proses bisnis, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akurasi serta integritas data. Maka, tidak heran banyak instansi pemerintah yang berlomba-lomba membangun sistem informasi di berbagai alur kerja. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah proses, operasi, dan struktur sektor publik di negara maju maupun berkembang (Wulansari & Inayati, 2019).

Perkembangan teknologi informasi sangat berperan dalam menunjang kegiatan-kegiatan organisasi, oleh sebab itu banyak organisasi modern membangun dan mengembangkan sistem informasi manajemennya sendiri. Sistem informasi manajemen tersebut bukanlah sesuatu yang baru hadir dalam kehidupan manusia khususnya dalam kegiatan-kegiatan manajemen pada sebuah organisasi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebenarnya sudah dikenal sejak dulu, namun proses penanganannya masih menggunakan sistem manual, sedangkan pada saat ini proses penanganan SIM tersebut sudah memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yaitu dengan menggunakan sistem komputerisasi ataupun peralatan lainnya yang bermuatan teknologi tinggi. Meningkatkan program pembangunan di segala bidang sebagai sarana menyampaikan informasi secara sempurna dan melibatkan semua orang secara meluas dengan memanfaatkan teknologi digital menjadi harapan pengelolaan pemerintahan masa kini dan masa depan (Sandiasa & Agustana, 2018).

Melalui Peraturan Presiden RI Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintah semakin menegaskan komitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selanjutnya untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah mengatur tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional (Perpres RI, 2018).

Perwujudan digital melayani sebagaimana arahan Presiden Joko Widodo dalam Perpres 95 tahun 2018 tentang SPBE terus didorong agar masyarakat merasakan manfaatnya sekaligus mendukung pembangunan berkelanjutan. *United Nations (UN) E-Government Survey 2022* telah menempatkan Indonesia pada peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tahun 2022. Hasil survei tersebut membuat Indonesia naik 11 peringkat dari urutan 88 di tahun 2020 dan urutan 107 di tahun 2018 (United Nations, 2022). Tujuan dari survei ini adalah sebagai alat bantu pembangunan bagi negara-negara anggota PBB untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan masing-masing dalam upaya mempertajam implementasi kebijakan dan strategi pengembangan penerapan SPBE (Humas MenpanRB, 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, di tahun 2022 pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 132 mengenai Arsitektur SPBE Nasional. Salah satu alasan dikeluarkannya

peraturan ini adalah mendorong transparansi dan akuntabilitas. Berbagai penerapan SPBE atau yang lebih dikenal dengan istilah e-Government ataupun digital government telah dihasilkan oleh berbagai Instansi pusat dan Pemerintah Daerah untuk memberi kontribusi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Namun demikian, hasil pengembangan SPBE dan tingkat kematangannya masih sangat beragam antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Hal ini tercermin dari rata-rata capaian nilai indeks SPBE Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang mencerminkan tingkat kematangan penerapan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah masih cukup timpang.

Secara spesifik, lembaga-lembaga yang berada di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki masalah serupa. Hal inilah yang mendorong dikeluarkannya Permendikbudristek Nomor 8 Tahun 2022 yang merupakan turunan dari Perpres Nomor 132 Tahun 2022 terkait Sistem Pengelolaan Berbasis Elektronik (Permendikbudristek, 2022). Permendikbudristek tersebut menimbang bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Peraturan inilah yang menjadi landasan hukum dalam pengembangan berbagai sistem informasi di lembaga pemerintah khususnya yang dinaungi oleh Kemendikbudristek.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Bali sebagai salah satu unit pelayanan teknis Kemdikbudristek di Provinsi Bali berupaya ikut serta dalam transformasi pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Salah satu upaya tata kelola yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel berupaya diwujudkan dalam proses pelaporan yang berada di lingkup Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Bali. Salah satu kegiatan yang menjadi sasaran dalam transformasi ini adalah perjalanan dinas serta pelaporan kegiatan melalui platform aplikasi berbasis web Sistem Informasi Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas Elektronik (SIPPeDE) dengan alamat situs <https://sippede.lmpmbali.id/>

Sistem Informasi berbasis web memberi kemudahan kepada pengguna untuk mengakses seluruh informasi yang dibutuhkan tanpa terhalang oleh jarak dan waktu. Dengan adanya alur proses bisnis yang otomatis dalam pemrosesan dan pengendalian akses. Platform aplikasi SIPPeDE terkait dalam rangka mewujudkan agenda reformasi birokrasi khususnya dalam e-goverment dan pengelolaan dokumentasi administrasi birokrasi yang rapi, cepat, valid, transparansi, dan akuntabel serta diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Namun, meskipun ada banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan aplikasi Sistem Informasi Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas Elektronik (SIPPeDE) ini, masih ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian. Pertama, bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut. Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna, sedangkan kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi, sementara kualitas layanan didefinisikan sebagai kualitas dukungan yang diterima pengguna dari personil atau staf sistem informasi. Apakah aplikasi SIPPEDE bisa diakses secara online 24 jam dan secara konten apakah sudah sesuai dengan subjek layanan. Informasi yang dihasilkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, tepat waktu serta sesuai dengan kualitas yang diharapkan.

Kedua, sejauhmana manfaat yang dirasakan oleh pengguna aplikasi SIPPEDE ini. Hal ini akan menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan SIPPEDE ini di masa mendatang. Apakah layanan SIPPEDE ini membuat pengguna lebih mudah dalam menyelesaikan pertanggungjawaban administrasi perjalanan dinas mereka.

Ketiga, bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi terhadap layanan SIPPEDE. Hal tersebut tercermin berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi secara keseluruhan terhadap efektifitas layanan, efisiensi waktu dan kesesuaian informasi yang diharapkan oleh pengguna.

Keempat, sejauhmana tingkat kepercayaan pengguna aplikasi serta bagaimana kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan. Apakah ada privasi yang memadai diberikan oleh aplikasi, serta seperti apa mitigasi keamanan untuk melindungi informasi dan akun online dari pengguna.

Kelima, bagaimana efektifitas yang dirasakan pengguna terhadap layanan aplikasi SIPPEDE. Dari studi beberapa jurnal penelitian terkait efektifitas penerapan aplikasi di berbagai instansi pemerintah ditemukan hasil yang sangat beragam. Penerapan aplikasi SIMDA keuangan sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya masih terdapat berbagai kendala yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan sehingga masih belum cukup untuk dikatakan efektif (Yunus, 2019). Penerapan Lapor Sleman dalam mewujudkan Sleman Smart Regency di rasa sudah cukup efektif, namun dalam implementasinya dirasa masih kurang maksimal (Restiane et al., 2020). Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile bisa dikatakan belum efektif dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (e-Government) di Kabupaten Padang Pariaman karena masyarakat masih awam dengan aplikasi tersebut (Sari Yuni & Fachri Adnan, 2022). Penerapan aplikasi e-Court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A telah dapat menciptakan efektifitas, hal ini terlihat dengan pelaksanaan e-Court telah berjalan dengan baik, keberhasilan program ini telah tercapai sesuai dengan tujuan programnya yaitu menerapkan administrasi secara elektronik (Prabawati et al., 2021)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengukur serta menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SIPPEDE pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bali. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian, secara psikologis peneliti merupakan bagian dari Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bali, yang menjadi bagian dalam penerapan SIPPEDE itu sendiri. Sehingga diyakini dapat menggali informasi yang lebih akurat dan lebih mendalam, serta dapat dijadikan acuan dasar dalam melakukan penelitian dan memberikan kontribusi yang aktual terhadap fenomena - fenomena tersembunyi dalam penerapan SIPPEDE tersebut. Penelitian ini penulis lakukan berdasarkan permasalahan permasalahan dalam penerapan aplikasi SIPPEDE serta berbagai studi yang mengukur efektifitas aplikasi dengan hasil penelitian yang sangat beragam. Oleh karena itu penulis akan melakukan pengukuran efektifitas berdasarkan teori E-GEEF (*E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework*) oleh Zaidi (Faizan Zaidi, 2017) sebagai grand teori, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner sehingga dapat menghasilkan data yang akurat dengan menggunakan skala Likert. Dengan memahami terkait efektivitas penerapan aplikasi sistem informasi di instansi pemerintah, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa rekomendasi yang berharga dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan dan pengelolaan sistem aplikasi khususnya di instansi pemerintah. Bagi pengembang keilmuan antara lain penelitian ini dapat memberikan sumbangan baru pada pengetahuan dalam bidang administrasi publik.

Berdasarkan diskusi di atas hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE
- H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE
- H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE
- H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE

- H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE
- H6 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE
- H7 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE
- H8 : Kepercayaan berperan sebagai moderator Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna
- H9 : Kepercayaan berperan sebagai moderator Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna
- H10 : Kepercayaan berperan sebagai moderator Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis kuantitatif. Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data, dengan menggambarkan dan menganalisis data yang kemudian disusun dalam bentuk kalimat. Setelah data yang diperoleh terkumpul, langkah yang dilakukan adalah selanjutnya yaitu pengolahan dan mengimplementasikan data dalam penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Populasi sekaligus sampel pada penelitian ini merupakan pegawai BPMP Provinsi Bali yang masih aktif bekerja pada tahun 2023 serta sebagai pengguna aplikasi SIPPeDE berjumlah 59 orang, sehingga teknik sampling yang dipakai menggunakan sampel jenuh atau sensus (Arikunto. S, 2006), dimana semua populasi dijadikan sampel. Metode pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner atau angket.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini jumlah responden yang diperoleh yaitu sebanyak 59 reponden. Dengan memiliki karakteristik secara keseluruhan pada responden dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 1 Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	28	47.5
	Perempuan	31	52.5
	Total	59	100
2	Usia		
	18-30 tahun	1	1.7
	31-40 tahun	3	5.1
	41-50 tahun	28	47.5
	51-60 tahun	27	45.8
	Total	59	100
3	Pendidikan		
	SMA/SMK Sederajat	15	25.4
	Sarjana/S1	25	42.4
	Pasca Sarjana	19	32.2
	Total	59	100
4	Pekerjaan		
	ASN	59	100

5

Lama Penggunaan

5 tahun

59

100

Sumber: Data Riset

Profil responden menunjukkan bahwa yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang memiliki nilai 47.5% dan wanita sebanyak 31 orang memiliki nilai 52.5%. Sehingga jumlah total pria dan wanita adalah sebanyak 59 orang. Jadi karakteristik responden yang paling dominan adalah berjenis kelamin wanita. Responden penelitian didominasi pegawai dengan status ASN, hal ini dilakukan mengingat hanya pegawai ASN yang memiliki akun serta akses di aplikasi SIPPEDE.

### Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan analisis item yang mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor butir. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2014) suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi antar butir pertanyaan  $> 0,30$ . Ringkasan hasil uji validitas disajikan pada pada tabel. Berdasarkan tabel tersebut, semua variabel memiliki nilai koefisien korelasi berada di atas 0,30, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Sistem	KS1	0.773	Valid
	KS2	0.763	Valid
	KS3	0.586	Valid
	KS4	0.809	Valid
	KS5	0.631	Valid
	KS6	0.519	Valid
	KS7	0.592	Valid
Kualitas Informasi	KI1	0.879	Valid
	KI2	0.540	Valid
	KI3	0.787	Valid
	KI4	0.739	Valid
	KI5	0.790	Valid
	KI6	0.303	Valid
	KI7	0.717	Valid
Kualitas Layanan	KL1	0.646	Valid
	KL2	0.835	Valid
	KL3	0.556	Valid
	KL4	0.769	Valid
	KL5	0.722	Valid
	KL6	0.741	Valid
	KL7	0.684	Valid
Kepercayaan	Pcy1	0.673	Valid
	Pcy2	0.764	Valid



	Pcy3	0.803	Valid
	Pcy4	0.793	Valid
	Pcy5	0.934	Valid
	Pcy6	0.863	Valid
	Pcy7	0.638	Valid
Kepuasan	KP1	0.417	Valid
	KP2	0.488	Valid
	KP3	0.800	Valid
	KP4	0.741	Valid
	KP5	0.657	Valid

Sumber: Data Riset

Hasil uji validitas pada tabel menunjukkan bahwa seluruh instrumen variabel memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut telah dinyatakan memenuhi kriteria validitas yang baik.

### Uji Reliabilitas

Sugiyono (Sugiyono, 2014) menyatakan bahwa nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai Cronbach’s Alpha  $\geq 0,60$ . Ringkasan hasil olah data untuk uji reliabilitas disajikan pada tabel.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

No.	Variabel	Cronbach’s Alpha	Keterangan
1	Kualitas Sistem	0,798	Reliabel
2	Kualitas Informasi	0,796	Reliabel
3	Kualitas Layanan	0,834	Reliabel
4	Kepercayaan	0,890	Reliabel
5	Kepuasan	0,611	Reliabel

Sumber: Data Riset

Berdasarkan tabel menunjukkan semua indikator variabel yang digunakan memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach berada di atas 0,6 sehingga semua instrumen tersebut telah dinyatakan reliabel dan layak dijadikan instrumen penelitian.

### Uji Hipotesis

Penyajian hasil penelitian disusun berdasarkan urutan hipotesis dan bagian ini membahas secara rinci peran kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepercayaan masyarakat serta kepuasan masyarakat dalam menilai efektivitas layanan e-government khususnya aplikasi SIPPEDE. Selanjutnya, penjelasan berikut akan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

Untuk menyimpulkan apakah hipotesis diterima atau ditolak, digunakan harga p-value pada signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Jika p-value  $< 0,05$  maka H0 ditolak artinya terdapat pengaruh. Sebaliknya, jika p-value  $> 0,05$  maka H0 diterima artinya tidak ada pengaruh. Berikut adalah hasil evaluasi model struktural yang diperoleh dari *Bootstrapping Report SmartPLS* tersaji pada tabel.

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kualitas Informasi -> Kepercayaan	0.385	3.058	<b>0.002</b>
Kualitas Informasi -> Kepuasan	-0.007	0.033	<b>0.974</b>
Kualitas Layanan -> Kepercayaan	0.344	3.582	<b>0.000</b>
Kualitas Layanan -> Kepuasan	0.226	1.114	<b>0.266</b>
Kualitas Sistem -> Kepercayaan	0.270	2.688	<b>0.007</b>
Kualitas Sistem -> Kepuasan	-0.013	0.071	<b>0.943</b>
Kepercayaan -> Kepuasan	0.759	2.888	<b>0.004</b>
KI -> Kepercayaan -> Kepuasan	0.292	2.076	<b>0.038</b>
KL -> Kepercayaan -> Kepuasan	0.261	2.140	<b>0.033</b>
KS -> Kepercayaan -> Kepuasan	0.205	2.006	<b>0.045</b>

Sumber: Data Riset

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pada tabel dalam menjawab hipotesis pertama yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,002 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,385 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan dari kualitas informasi terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE. Dengan meningkatkan peran kualitas informasi pada aplikasi yang diberikan kepada pengguna secara online akan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dalam penggunaan sistem aplikasi.

Hipotesis kedua yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,974 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar -0,007 yang menunjukkan arah hubungan negatif. Dengan demikian hipotesis diterima, artinya tidak terdapat hubungan antara kualitas informasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas informasi tidak memberikan dampak pada kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE.

Hipotesis ketiga yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,000 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,344 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas layanan yang berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan secara signifikan memberikan dampak pada peningkatan kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE.

Hipotesis keempat yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,266 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,226 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis diterima, artinya tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak memberikan dampak pada peningkatan kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE.



Hipotesis kelima yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,007 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,270 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas sistem yang berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem secara signifikan memberikan dampak pada peningkatan kepercayaan pengguna aplikasi SIPPEDE.

Hipotesis keenam yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,943 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar -0,013 yang menunjukkan arah hubungan negatif. Dengan demikian hipotesis diterima, artinya tidak terdapat hubungan antara kualitas sistem yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem tidak memberikan dampak pada kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE.

Hipotesis ketujuh yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE menghasilkan *p-value* sebesar 0,004 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,759 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya terdapat hubungan antara kepercayaan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepercayaan secara signifikan memberikan dampak pada peningkatan kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE.

Hipotesis kedelapan yang menyatakan kepercayaan berperan sebagai moderator kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menghasilkan *p-value* sebesar 0,038 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,292 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kepercayaan yang berperan sebagai moderator kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan memiliki rasa kepercayaan yang tinggi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE pada kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi.

Hipotesis kesembilan yang menyatakan kepercayaan berperan sebagai moderator kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menghasilkan *p-value* sebesar 0,033 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,261 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kepercayaan yang berperan sebagai moderator kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan memiliki rasa kepercayaan yang tinggi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE pada kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi.

Hipotesis kesepuluh yang menyatakan kepercayaan berperan sebagai moderator kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menghasilkan *p-value* sebesar 0,045 signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *path coefficient* sebesar 0,205 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian hipotesis ditolak, artinya adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kepercayaan yang berperan sebagai moderator kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan memiliki rasa kepercayaan yang tinggi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE pada kualitas sistem yang disediakan oleh aplikasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis maka dapat disajikan bahwa dari hasil analisis, pengukuran serta evaluasi efektivitas penerapan Sistem Informasi Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas Elektronik (SIPPEDE) pada Balai Penjaminan Mutu

Pendidikan (BPMP) Provinsi Bali dari sudut pandang pengguna aplikasi, dapat disimpulkan efektif. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penilaian efektivitas e-government dengan landasan teori kerangka kerja evaluasi komprehensif E-GEEF sebagai alat yang ampuh untuk membantu proses penilaian efektivitas e-government. Kerangka kerja evaluasi E-GEEF memodifikasi serta memperluas model evaluasi DeLone dan McLean dengan menambahkan variabel kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna untuk mengukur efektivitas yang dirasakan dari sudut pandang pengguna layanan aplikasi.

Pada penelitian ini dapat memberikan bukti empiris mengenai kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPPEDE yang dimoderasi oleh kepercayaan dengan kesimpulan sebagai berikut : adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kualitas informasi terhadap kepercayaan; adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kualitas layanan terhadap kepercayaan; adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kualitas sistem terhadap kepercayaan; adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kepercayaan terhadap kepuasan; tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kualitas informasi terhadap kepuasan; tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kualitas layanan terhadap kepuasan; dan tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan atas kualitas sistem terhadap kepuasan.

Selanjutnya adanya pengaruh secara positif dan signifikan dari kepercayaan memoderasi kualitas informasi terhadap kepuasan; adanya pengaruh secara positif dan signifikan dari kepercayaan memoderasi kualitas layanan terhadap kepuasan; adanya pengaruh secara positif dan signifikan dari kepercayaan memoderasi kualitas sistem terhadap kepuasan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektifitas akan cenderung meningkat sejalan dengan peningkatan kepuasan pengguna, dengan cara meningkatkan kepercayaan, kualitas informasi, kualitas layanan serta kualitas sistem pada aplikasi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diberikan saran dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut: Pertama, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Bali dapat lebih meningkatkan efektifitas aplikasi SIPPEDE melalui peningkatan Kualitas Sistem dengan indikator : Kemudahan akses; Fleksibilitas; Fungsi; Keandalan sistem; Kemudahan penggunaan; Integrasi; Navigasi; dan peningkatan Kualitas Informasi dengan indikator : Akurasi; Relevansi; Kelengkapan; Kepercayaan; Ketersediaan; Ketepatan waktu; Konsistensi serta peningkatan Kualitas Layanan dengan indikator : Jaminan; Fleksibilitas; Keakuratan; Berwujud; Transparansi; Kecukupan; Daya tanggap. Dengan peningkatan ketiga kualitas tersebut, akan sejalan dengan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pengguna aplikasi, sehingga efektifitas juga akan ikut meningkat. Kedua, bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan tema sejenis, maka peneliti memberikan saran untuk mengganti atau menambahkan variabel moderasi dengan variabel kepuasan berdasarkan landasan teori kerangka kerja evaluasi E-GEEF.

## REFERENSI

- Arikunto. S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Faizan, S., & Zaidi, H. (2017). *E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service*.
- Humas MenpanRB. (2022). *Indonesia Naik 11 Peringkat Hasil Survei e-Government PBB*. Humas MenpanRB.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era* (Vol. 18).
- Model, P., Dan, D., Pengukuran, M., Simak, K., Uin, O., Fatah, R., Dwi Mardiana, P., Testiana, G., & Kadafi, M. (2017). Penerapan Model Delone dan Mclean Pengukuran

- Kesuksesan Simak Online UIN Raden Fatah Palembang. *Seminar.Iaii.or.Id*.  
<http://seminar.iaii.or.id/index.php/SISFOTEK/article/view/15>
- Permendikbudristek. (2022). *Permendikbudristek Nomor 8 Tahun 2022 tentang SPBE di Lingkungan Kemendikbudristek*.
- Perpres RI. (2018). *Peraturan Presiden RI No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Perpres RI No 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2022).
- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). Owned by Author(s), published by Administrativa. This is an open-access article under CC-BY-SA. In *License Administrativa* | (Vol. 3).
- Restiane, F., Priyo Purnomo, E., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *IJSE-Indonesian Journal on Software Engineering*, 6(1), 1–11.
- Riduan. (2020). Efektifitas Penerapan SIMPEG di BKPSDMD Kabupaten Bangka Tengah. *Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Universitas Terbuka*.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.22225/PI.3.1.2018.1-8>
- Sari Yuni, I., & Fachri Adnan, M. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(1), 2598–9944. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2648/http>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- United Nations. (2022). *United Nations (UN) E-Government Survey 2022*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor-faktor kematangan implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24–36. <https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1288>
- Yunus, Y. , & P. N. (2019). Efektivitas Penerapan Aplikasi SIMDA Keuangan di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1 (1), 131–142.