

BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian. Sistem informasi ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting dalam 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 Ladjamudin (2005:13), sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a) Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
- b) Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.
- c) 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. Kualitas Informasi

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. Jogiyanto (2005:10) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

- a. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
- b. Tepat pada waktunya, 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.
- c. Relevan informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda,

tergantung pada tingkat pemakai.

3. Kualitas Sistem

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.

Kualitas sistem dikatakan untuk mengukur karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Beberapa penelitian IS telah mengukur ini menggunakan karakteristik seperti persepsi kemudahan penggunaan, fitur sistem, waktu respons, dan fleksibilitas. Urbach N, Muller (2012. pp. 1–18). Namun, penelitian ini menilai kualitas sistem dengan memeriksa kemudahan penggunaan yang terkait dengan sistem informasi rumah sakit serta fungsionalitas dan fleksibilitas

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

- a. Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
- b. Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
- c. Integrasi sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
- d. Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan

untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.

- e. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Persepsi kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan pelayanannya. (Wijaya dan Irawati 2004) terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*

Kualitas layanan diukur berdasarkan kualitas dukungan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi. Studi telah menilai ini menggunakan dimensi kualitas layanan, seperti jaminan dan responsif oleh departemen dukungan sistem, serta penyediaan pelatihan pengguna (Urbach N, Muller 2012). Dalam studi ini, kualitas layanan diukur dengan memeriksa dukungan teknis yang ada untuk pengguna sistem informasi rumah sakit, infrastruktur jaringan di tempat, dan keandalan sistem

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis*, model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan.

SERVQUAL (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived*

service) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Rancangan ini menegaskan bahwa kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar dan pada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan.

Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry yaitu :

a) *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

b) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.

c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

d) *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin

akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

e) *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

5. Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007:23) Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Somers *et al.* (2005:597) mendefinisikan "*End-User Satisfaction (EUS)* sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer". Artinya bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal

6. Hasil Penelitian Terdahulu

	Penulis,tahun dan identitas jurnal	Variabel yang digunakan	Hasil
1	Pengaruh kualitas informasi,kualitas sistem,dan kualitas layanan aplikasi rail ticket system (RTS) terhadap kepuasan pengguna sistem (Studi Kasus pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP 2 Bandung)	Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model regresi linier berganda yang telah melewati empat pengujian asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
	Pengaruh kualitas		penelitian ini

<p>sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna E – Filing</p>		<p>menyatakan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Sedangkan ketepatan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.</p>
<p>Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi</p>	<p>Data diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program</p>	<p>Hasil hipotesis menunjukkan bahwa variabel independen (variabel kualitas</p>

<p>kinerja terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada keperasi di kota pematangsiantar</p>	<p>perangkat lunak SPSS.</p>	<p>sistem, variabel kualitas informasi, variabel kualitas layanan dan variabel ekspektasi kinerja) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (variabel kepuasan pengguna) pada koperasi, Pematangsiantar. Secara parsial, variabel kualitas sistem, variabel kualitas layanan, dan variabel ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di koperasi, Pematangsiantar, tetapi variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap</p>
--	------------------------------	--

			kepuasan pengguna di koperasi, Pematangsiantar
Pengaruh kompetensi user, keandalan database terhadap kualitas informasi akuntansi (survaey pada perusahaan BUMN yang menerapkan sistem informasi akuntansi berpusat dikota bandung)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dan untuk menguji hipotesis digunakan analisis MRA (<i>Moderating Regression Analysis</i>). Survey dilakukan pada 9 perusahaan BUMN yang berpusat di Bandung.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kompetensi <i>user</i> , keandalan <i>software</i> dan keandalan <i>database</i> secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas informasi akuntansi. Begitu juga kompetensi <i>user</i> , keandalan <i>software</i> dan keandalan <i>database</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas informasi akuntansi.	
Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio,S.E.,M.M. JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA	<i>Kualitas Layanan, Restoran, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL.</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kepuasan pelanggan secara simultan dan	

	Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7		<p>parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Ayam Penyet Ria Surabaya. Sedangkan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di restoran ini adalah <i>Responsiveness</i> atau daya tanggap dan diikuti oleh variabel <i>Assurance</i>, <i>Empathy</i>, <i>Tangible</i> dan <i>Reliability</i>.</p>
Supriyati, Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.13 No.1.2012	Akuntabilitas, SIMKADA, <i>perceived of usefulness, perceived of ease to use.</i>		<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi <i>user</i>, keandalan <i>software</i> dan keandalan <i>database</i> secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas informasi akuntansi. Begitu juga kompetensi <i>user</i>, keandalan <i>software</i> dan keandalan <i>database</i> secara parsial berpengaruh positif</p>

			terhadap kualitas informasi akuntansi.
Ni Putu Ayu Krisnawati ¹ I Wayan Suartana ² ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.21.3. Desember (2017):2539-2566	Kompetensi Karyawan, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, Kemampuan Teknik Personal terhadap Kinerja SIA	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Karyawan, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Kemampuan Teknik Personal berpengaruh positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Hal tersebut berarti semakin tinggi Kompetensi Karyawan dengan sistem yang digunakan maka kinerja sistem informasi akuntansi semakin baik. Semakin besar Motivasi Kerja maka kinerja sistem yang digunakan	

		<p>semakin baik. Semakin tinggi dukungan</p> <p>Komitmen Organisasi maka semakin tinggi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.</p> <p>Semakin tinggi Kemampuan Teknik Personal maka semakin tinggi kinerja sistem informasi akuntansi</p>
<p>Luqman Habieb Prasajo¹, Dudi Pratomo, SET., M.Ak.²</p> <p>e-Proceeding of Management : Vol.2, No.1 April 2015 </p>	<p>DeLone dan McLean, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, <i>Rail Ticket System (RTS)</i>.</p>	<p>Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>

<p>Dian Septiayu Fendini</p>	<p>kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, sistem informasi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y). Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa dengan kualitas sistem yang baik dan informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu, dan berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Walaupun hasil penelitian ditemukan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam kondisi baik, namun tetap harus ada pemeliharaan dan peremajaan baik sistem maupun perangkat komputer yang digunakan. Terutama pada alat-alat yang mengalami kerusakan dan butuh diganti. Hal</p>
------------------------------	---	--

			ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya gangguan terhadap respon sistem.
Dwi Aliyyah Apriyani, Sunarti Sunarti	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen		<p>Berdasarkan hasil Uji F pada penelitian ini menunjukkan sig. F $0,000 < 0,05$ yang berarti Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>Hasil uji t juga menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X_3) memiliki pengaruh yang paling kuat</p>

			dibandingkan dengan variabel lainnya maka variabel Daya Tanggap (X_3) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen
Nurhasan Nugroho STIE BINA BANGSA BANTEN	system quality, information quality, service quality, user satisfaction, PMB online, Delone dan Mclean		Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) online menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) disamping itu juga mengukur pengaruh System Quality, Information

		<p>Quality, dan Service Quality terhadap User Satisfaction, untuk menganalisa variabel yang dominan terhadap kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan teknik analisis yang digunakan adalah korelasi rank spearman dan kendall menggunakan skala ordinal. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penilaian tiap-tiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel</p>
--	--	---

			<p>Information Quality berpengaruh paling dominan terhadap User Satisfaction. PMB Online UKDW berdasarkan penilaian responden dirasa sudah baik dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.</p>
	<p>Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model</p>	<p><i>system quality, information quality, service quality, (intention to) use, user satisfaction, and net benefits.</i></p>	<p>It is evident that the D&M model can be used to assess the success of hospital information systems. It is pertinent to mention that most of the studies assessing success based on the D&M model have been carried out in developed countries,</p>

		<p>with few explicitly validating the model in the context of hospital information systems in a developing country. The major objective of this study is therefore to validate the updated D&M model for assessing the success of hospital information systems in a developing country.</p>
--	--	---

7. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et.al.*, dalam Istianingsih 2009). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. (masruri dan mahmudy,2007).

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 pemakainya. Hasil penelitian Istiningasih (2009), Purwaningsih (2010), Iranto (2012) dan Winarno (2014), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et.al.* (1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya., sehingga akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain.

Dari penelitian-penelitian yang ditemukan, apapun dimensi yang digunakan tetap memberikan hasil pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas sistem aplikasi RTS baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Istiningasih (2009), Purwaningsih (2010), Iranto (2012) dan Winarno (2014), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Layanan 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, Zeithaml, dan Berry (1988). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi RTS baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Istiningasih (2009), Purwaningsih (2010), dan Winarno (2014), memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna

A. Kinerja pengguna

Kinerja selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena kinerja merupakan kunci terhadap efektivitas dan keberhasilan organisasi. Organisasi yang efektif akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Konsep kinerja pada dasarnya merupakan pergeseran paradigma dari konsep produktivitas.

Menurut Bernardin dalam Sudarmanto (2009), kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu.

Murphy dalam Sudarmanto (2009) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja.

Menurut Walker dalam Purnomowati (2006), kinerja didefinisikan sebagai pencapaian tugas atau tujuan. Kinerja merupakan fungsi dari usaha (*effort*) dan kecakapan (*competence*).

a. Penilaian Kinerja

Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter-parameter tertentu atau dimensi yang dijadikan dasar oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Pendekatan penilaian kinerja hendaknya, mengidentifikasi standar kinerja yang terkait, mengukur kriteria dan memberikan umpan balik. Elemen-elemen sistem penilaian kinerja antara lain:

1) Standar Kinerja.

Standar pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan mengukur 4 (empat) hal yaitu:

- a) Pengukuran kinerja dikaitkan dengan analisis dan uraian pekerjaan.
- b) Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur sifat/karakter pribadi.
- c) Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur hasil dari pekerjaan yang dicapai.
- d) Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur perilaku atau tindakan-tindakan dalam mencapai hasil.

2) Kinerja Terukur

Evaluasi kinerja membutuhkan ukuran kinerja yang dapat diandalkan seperti pengukuran rating tiap karyawan berdasarkan jenis pekerjaannya. Ukuran yang handal dapat dibandingkan dengan cara lain dengan standar sama untuk mencapai kesimpulan yang sama tentang kinerja sehingga dapat menambah tingkat kepercayaan dari sistem penilaian.

Pengamatan unsur-unsur kinerja dapat dilakukan langsung dan tidak langsung. Pengamatan langsung dilakukan ketika setiap kejadian langsung dilihat pengamat atau penilai sedangkan pengamatan yang dilakukan tidak secara langsung menggunakan catatan atau pelaporan.

b. Dimensi Kinerja

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai

kinerja. Menurut Bernardin dalam Sudarmanto (2009:12) ada 6 (enam) dimensi dalam mengukur kinerja antara lain:

1) *Quality* terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.

2) *Quantity* terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.

3) *Timeliness* terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk.

1) *Cost-effectiveness* terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau penguangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.

2) *Need for supervision* terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.

Interpersonal impact terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik dan kerjasama diantara sesama pekerja dan anak buah. Lembaga Administrasi Negara (LAN) telah mengembangkan konsep dan ukura kinerja untuk organisasi publik. LAN menetapkan

5 (lima) indikator organisasi yang telah dijadikan pedoman dan panduan bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja yaitu:

Masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam angka menghasilkan keluaran, seperti: orang, dana, waktu, material dan lain-lain.

8. Hipotesis

Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H1 :Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
2. H2 :Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kinerja Pengguna.
3. H3 :Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kinerja Pengguna.
4. H4 :Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kinerja Pengguna.
5. H5 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna.

