

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Laporan Kinerja Harian Asn Melalui Kepuasan Pengguna Aplikasi Kepegawaian Online Pada Sekretariat Daerah Kota Solok

Jhon Veri^{1*}, Fitri Yeni², Sherly Cecelia³

^{1,2,3} Universitas Putra Indonesia “YPTK”, Indonesia

* E-mail: jhon@upiypk.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 01-07-2026

Revision: 19-08-2026

Published: 20-08-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.744

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui kepuasan pengguna aplikasi kepegawaian online pada Sekretariat Daerah Kota Solok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sekaligus sampel sebanyak 103 Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna aplikasi kepegawaian online. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Landasan teori yang digunakan adalah *Information Systems Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Selanjutnya, kepuasan pengguna mampu memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap Laporan Kinerja Harian ASN dan memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Namun, kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi kepegawaian online lebih ditentukan oleh kualitas sistem dan kualitas informasi dalam membentuk kepuasan pengguna serta meningkatkan kualitas Laporan Kinerja Harian ASN.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Laporan Kinerja Harian ASN, Aplikasi Kepegawaian Online

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and service quality on the Daily Performance Reports of State Civil Apparatus (ASN) members, mediated by user satisfaction with the online personnel application at the Solok City Regional Secretariat. A quantitative approach was employed, with a sample of 103 ASN members who use the online personnel application. Data were collected via questionnaires and analyzed using Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with

Acknowledgment

SmartPLS 4.0 software. The study is grounded in the Information Systems Success Model developed by DeLone and McLean. The results indicate that system quality has a positive and significant effect on user satisfaction. Information quality also has a positive and significant effect on user satisfaction, whereas service quality does not have a significant effect on user satisfaction. User satisfaction positively and significantly influences ASN Daily Performance Reports. Furthermore, user satisfaction mediates the effects of both system quality and information quality on ASN Daily Performance Reports; however, it does not mediate the effect of service quality on these reports. The findings suggest that the success of the online personnel application is primarily determined by system quality and information quality in fostering user satisfaction and enhancing the quality of ASN Daily Performance Reports.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, ASN Daily Performance Reports, Online Personnel Application

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan merupakan konsekuensi dari penerapan *electronic government (e-government)* yang diarahkan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas kinerja aparatur negara. Digitalisasi sistem pelaporan kinerja ASN menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi karena kinerja aparatur merupakan salah satu indikator keberhasilan organisasi publik dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif manajemen kinerja, capaian kerja pegawai dapat dilihat melalui aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas. Oleh karena itu, sistem pelaporan kinerja berbasis digital harus mampu menyediakan sistem yang andal, informasi yang akurat, serta dukungan layanan yang memadai.

Sekretariat Daerah Kota Solok telah menerapkan aplikasi Laporan Kinerja Harian (LKH) ASN sebagai instrumen untuk mendukung pengendalian dan monitoring kinerja pegawai. Penerapan aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan akurasi pelaporan, transparansi aktivitas kerja, serta efektivitas monitoring oleh pimpinan. Namun, keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas aplikasi menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan benar-benar mampu mendukung pelaksanaan dan pelaporan kinerja ASN.

Dalam implementasinya, aplikasi LKH ASN pada Sekretariat Daerah Kota Solok masih menghadapi beberapa permasalahan. Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat pegawai yang terlambat melakukan penginputan laporan harian, pengisian aktivitas yang belum menggambarkan

pelaksanaan tugas secara rinci, serta kecenderungan melakukan pengisian secara sekaligus (*bulk input*) menjelang batas waktu pelaporan. Kondisi tersebut menyebabkan data aktivitas harian belum sepenuhnya menggambarkan pelaksanaan pekerjaan secara aktual sehingga mengurangi fungsi LKH sebagai instrumen monitoring kinerja secara *real time*. Selain itu, terdapat kendala teknis berupa akses aplikasi yang terkadang lambat, kesulitan ketika mengunggah aktivitas harian, dan tampilan aplikasi yang belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh ASN.

Permasalahan juga ditemukan pada aspek informasi. Beberapa pengguna menilai bahwa indikator aktivitas yang tersedia belum seluruhnya mampu mengakomodasi karakteristik pekerjaan masing-masing jabatan. Akibatnya, masih ditemukan pengisian aktivitas yang bersifat umum dan belum sepenuhnya mencerminkan capaian kinerja yang sebenarnya. Pada proses verifikasi, laporan kinerja juga masih memerlukan koreksi dari atasan karena terdapat ketidaksesuaian antara aktivitas yang dilaporkan dengan pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpotensi memengaruhi kualitas data yang dihasilkan serta efektivitas penggunaan LKH sebagai instrumen pengukuran kinerja ASN.

Secara teoretis, hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui Information Systems Success Model yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Model ini menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dan manfaat yang dihasilkan sistem. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan aplikasi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keandalan, keamanan, dan fleksibilitas dalam mendukung pekerjaan ASN. Kualitas informasi berkaitan dengan kemampuan sistem menghasilkan informasi yang akurat, lengkap, relevan, jelas, dan tepat waktu, sedangkan kualitas layanan berkaitan dengan dukungan pengelola sistem kepada pengguna.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna sistem pemerintahan digital. Rana et al. (2023) dan Nguyen (2022) menunjukkan pentingnya kualitas sistem dan kualitas informasi dalam membentuk kepuasan pengguna. Al-Kahtani (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas sistem dan kinerja pegawai sektor publik. Sementara itu, Alenezi (2024) menunjukkan pentingnya kualitas layanan teknis dalam keberhasilan implementasi *e-government*. Pada konteks nasional, Pratama (2023) menunjukkan bahwa kualitas aplikasi *e-kinerja* berpengaruh terhadap kepuasan ASN, sedangkan Hidayat (2021) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem pelaporan kinerja pemerintah daerah.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas keberhasilan sistem informasi pemerintahan, masih diperlukan pengujian empiris pada konteks aplikasi Laporan Kinerja Harian ASN di lingkungan

Sekretariat Daerah Kota Solok. Kondisi empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan terhadap keberhasilan sistem informasi dengan pelaksanaan aplikasi di lapangan. Aplikasi telah tersedia sebagai sarana pelaporan digital, tetapi masih terdapat persoalan terkait ketepatan waktu penginputan, kualitas aktivitas yang dilaporkan, akses sistem, serta kesesuaian indikator aktivitas dengan pekerjaan ASN. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting untuk menguji bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui kepuasan pengguna aplikasi kepegawaian online pada Sekretariat Daerah Kota Solok. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap kajian keberhasilan sistem informasi pada sektor pemerintahan serta memberikan masukan praktis bagi Sekretariat Daerah Kota Solok dalam meningkatkan kualitas aplikasi, kepuasan pengguna, dan optimalisasi pelaporan kinerja ASN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui instrumen penelitian dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Objek penelitian adalah penggunaan aplikasi kepegawaian online dalam penyusunan Laporan Kinerja Harian ASN pada Sekretariat Daerah Kota Solok. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai ASN Sekretariat Daerah Kota Solok yang berjumlah 103 orang. Berdasarkan rancangan penelitian dalam file, seluruh populasi tersebut digunakan sebagai responden penelitian, sehingga jumlah sampel yang dianalisis adalah 103 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada ASN pengguna aplikasi kepegawaian online. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dengan menggunakan skala Likert. Variabel yang diteliti terdiri atas Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), Kepuasan Pengguna (Z), dan Laporan Kinerja Harian ASN (Y).

Kualitas Sistem diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan akses sistem, keandalan sistem, keamanan sistem, dan tampilan antarmuka. Kualitas Informasi diukur melalui akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi. Kualitas Layanan meliputi responsivitas, jaminan, empati, dan dukungan teknis. Kepuasan Pengguna diukur melalui kepuasan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi manfaat sistem, dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, Laporan Kinerja Harian ASN diukur melalui kualitas laporan, kuantitas pelaporan, ketepatan waktu pelaporan, kesesuaian target kerja, dan tanggung jawab pelaporan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan

bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Analisis dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu pengujian outer model dan inner model. Pengujian outer model digunakan untuk mengevaluasi kualitas instrumen melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya, pengujian inner model digunakan untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel melalui nilai R-Square, path coefficient, direct effect, dan indirect effect.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Pengaruh langsung digunakan untuk menguji hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta hubungan kepuasan pengguna terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Pengaruh tidak langsung digunakan untuk menguji peran kepuasan pengguna sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Deskriptif

Penelitian ini melibatkan 103 ASN Sekretariat Daerah Kota Solok sebagai responden. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert 1–5. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna memperoleh nilai rata-rata TCR sebesar 87,77%, dengan kategori Baik.

Evaluasi *Outer Model*

Pengujian *outer model* dilakukan melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, AVE, *composite reliability*, dan *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk analisis model struktural.

Evaluasi *Inner Model*

Tabel 1. Hasil pengujian R-Square menunjukkan:

Variabel	R-Square
Kepuasan Pengguna (Z)	0,420
Laporan Kinerja Harian ASN (Y)	0,669

Sumber: data diolah (2026)

Nilai R-Square sebesar 0,420 menunjukkan bahwa 42,0% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel dalam model. Sementara itu, nilai R-Square sebesar 0,669 menunjukkan bahwa 66,9% variasi Laporan Kinerja Harian ASN dapat dijelaskan oleh model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	T-Statistic	P-Value	Hasil
H1	Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0,556	8,924	0,000	Diterima
H2	Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0,292	3,756	0,000	Diterima
H3	Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	0,093	1,342	0,180	Ditolak
H4	Kepuasan Pengguna → LKH ASN	0,644	11,635	0,000	Diterima
H5	Kualitas Sistem → Kepuasan → LKH ASN	—	—	0,000	Memediasi
H6	Kualitas Informasi → Kepuasan → LKH ASN	—	—	0,002	Memediasi
H7	Kualitas Layanan → Kepuasan → LKH ASN	0,060	1,217	0,224	Tidak Memediasi

Sumber: data diolah (2026)

Hasil Pengaruh Langsung

Hasil *path coefficient* menunjukkan bahwa koefisien hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,556, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,292, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,093, Kualitas Sistem terhadap Laporan Kinerja Harian ASN sebesar 0,228, Kepuasan Pengguna terhadap Laporan Kinerja Harian ASN sebesar 0,644, dan Kualitas Layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN sebesar 0,138.

Hasil Pengaruh Tidak Langsung

Hasil *indirect effect* menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna mampu memediasi pengaruh Kualitas Sistem terhadap Laporan Kinerja Harian ASN dan mampu memediasi pengaruh Kualitas

Informasi terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Sebaliknya, Kepuasan Pengguna tidak mampu memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN, dengan p -value 0,224 dan t -statistic 1,217.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai *original sample* sebesar 0,556, t -statistic 8,924, dan p -value 0,000 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem aplikasi kepegawaian online, semakin tinggi kepuasan ASN sebagai pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, keamanan, dan kemampuan sistem dalam mendukung pekerjaan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna. Hasil tersebut sesuai dengan Information Systems Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menempatkan *system quality* sebagai salah satu dimensi utama keberhasilan sistem informasi yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Dalam penelitian Anda, kualitas sistem yang baik berarti aplikasi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih mudah, stabil, dan sesuai dengan kebutuhan ASN.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang terdapat dalam file penelitian, khususnya Pratama (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas aplikasi meningkatkan kepuasan ASN, serta Lestari (2023) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi. Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas teknis aplikasi merupakan salah satu langkah penting untuk meningkatkan kepuasan ASN dalam menggunakan aplikasi kepegawaian online.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan nilai *original sample* 0,292, t -statistic 3,756, dan p -value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang akurat, lengkap, relevan, jelas, dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan ASN dalam menggunakan aplikasi. Pengguna tidak hanya membutuhkan aplikasi yang dapat berfungsi dengan baik, tetapi juga membutuhkan informasi yang dihasilkan sistem untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan dan penyusunan laporan kinerja.

Temuan ini sesuai dengan DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa *information quality* merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dalam konteks penelitian ini, kualitas informasi menjadi penting karena informasi yang dihasilkan aplikasi digunakan ASN

sebagai bagian dari proses pelaporan aktivitas dan kinerja. Hasil penelitian juga sejalan dengan Nguyen (2022) yang dalam penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta Hidayat (2021) yang menemukan bahwa informasi yang akurat dapat meningkatkan efektivitas laporan kinerja. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi dalam aplikasi perlu diarahkan pada akurasi, kelengkapan, relevansi, kejelasan, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan kepada ASN.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berbeda dengan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai *original sample* sebesar 0,093, *t-statistic* 1,342, dan *p-value* 0,180 menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak memenuhi kriteria signifikansi penelitian. Hasil ini berarti bahwa kualitas layanan pengelola aplikasi belum terbukti menjadi faktor yang menentukan kepuasan pengguna dalam konteks penelitian ini. Namun, hasil tersebut tidak berarti bahwa kualitas layanan tidak penting. Secara deskriptif, kualitas layanan masih dinilai baik oleh responden, tetapi secara statistik belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Temuan ini berbeda dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menempatkan *service quality* sebagai salah satu dimensi keberhasilan sistem informasi. Temuan ini juga berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu dalam file, seperti Alshurideh et al. (2022) dan Alenezi (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Perbedaan hasil tersebut dapat dipahami berdasarkan konteks penggunaan aplikasi. ASN sebagai pengguna aplikasi lebih banyak berinteraksi langsung dengan sistem dan informasi yang tersedia dalam aplikasi dibandingkan dengan layanan bantuan dari pengelola. Dengan demikian, kepuasan pengguna dalam konteks penelitian ini lebih kuat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi daripada kualitas layanan pendukung. Penjelasan ini juga tercantum dalam pembahasan penelitian Anda.

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Laporan Kinerja Harian ASN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN, dengan nilai *original sample* 0,644, *t-statistic* 11,635, dan *p-value* 0,000. Nilai koefisien 0,644 menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna mempunyai pengaruh yang kuat dalam model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa ASN yang merasa puas terhadap aplikasi cenderung dapat menggunakan aplikasi secara lebih optimal dalam mendukung penyusunan Laporan Kinerja Harian.

Temuan tersebut sejalan dengan kerangka DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu dimensi keberhasilan sistem informasi dan berkaitan dengan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem. Dalam konteks organisasi pemerintah, manfaat

tersebut dapat tercermin melalui dukungan sistem terhadap efektivitas dan kinerja aparatur. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak hanya menunjukkan bahwa ASN menerima aplikasi secara positif, tetapi juga memiliki implikasi terhadap penggunaan aplikasi sebagai instrumen pelaporan kinerja.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui Kepuasan Pengguna

Hasil *indirect effect* menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna memediasi pengaruh Kualitas Sistem terhadap Laporan Kinerja Harian ASN, dengan koefisien pengaruh tidak langsung 0,358, *t-statistic* 5,621, dan *p-value* 0,000.

Temuan ini menunjukkan adanya mekanisme:

Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna → LKH ASN

Artinya, kualitas sistem yang baik terlebih dahulu menciptakan pengalaman penggunaan yang positif dan meningkatkan kepuasan ASN. Kepuasan tersebut selanjutnya berkontribusi terhadap peningkatan Laporan Kinerja Harian ASN. Hasil ini sejalan dengan Al-Kahtani (2022) dan Abubakar et al. (2021) yang dalam penelitian terdahulu Anda menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas sistem dan kinerja. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem tidak hanya diarahkan untuk memperbaiki aspek teknis aplikasi, tetapi juga harus menghasilkan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi ASN.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna memediasi pengaruh Kualitas Informasi terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,188, *t-statistic* 3,184, dan *p-value* 0,002 menunjukkan bahwa hubungan mediasi tersebut signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi bekerja melalui kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, jelas, dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan ASN dalam menggunakan aplikasi. Kepuasan tersebut kemudian mendorong pemanfaatan aplikasi secara lebih optimal dalam proses pelaporan kinerja. Temuan ini memperkuat perspektif DeLone dan McLean (2003) bahwa kualitas informasi merupakan salah satu determinan keberhasilan sistem informasi yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan manfaat sistem.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna tidak memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,060, *t-statistic* 1,217, dan *p-value* 0,224 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut tidak signifikan. Hasil ini konsisten dengan temuan sebelumnya bahwa Kualitas Layanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, jalur:

Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna → LKH ASN tidak terbukti secara statistik.

Secara empiris, hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan layanan pengelola aplikasi belum menjadi mekanisme utama yang menjelaskan kualitas Laporan Kinerja Harian ASN. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem dan kualitas informasi lebih berperan dalam membentuk kepuasan dan selanjutnya mendukung pelaporan kinerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN melalui kepuasan pengguna aplikasi kepegawaian online pada Sekretariat Daerah Kota Solok, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Kepuasan pengguna juga terbukti memediasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap Laporan Kinerja Harian ASN, sedangkan kepuasan pengguna tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap Laporan Kinerja Harian ASN. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi kepegawaian online dalam mendukung pelaporan kinerja ASN lebih kuat ditentukan oleh kualitas sistem dan informasi yang diterima pengguna serta tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Berdasarkan temuan tersebut, Sekretariat Daerah Kota Solok disarankan untuk meningkatkan kualitas teknis aplikasi, khususnya stabilitas, kecepatan akses, kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan sistem agar pengalaman penggunaan ASN semakin baik. Pengelola aplikasi juga perlu meningkatkan kualitas informasi melalui penyediaan informasi yang akurat, lengkap, relevan, jelas, dan tepat waktu sehingga dapat mendukung ASN dalam melakukan penginputan dan pelaporan aktivitas kerja. Meskipun kualitas layanan belum terbukti berpengaruh signifikan, pengelola aplikasi tetap perlu memperkuat dukungan teknis, terutama kemudahan memperoleh bantuan ketika terjadi kendala, agar permasalahan pengguna dapat ditangani secara lebih cepat dan efektif. Bagi pimpinan Sekretariat Daerah Kota Solok, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi kepegawaian online, terutama karena kepuasan pengguna terbukti memiliki

hubungan yang kuat dengan Laporan Kinerja Harian ASN. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan memasukkan faktor lain di luar model penelitian dan memperluas objek penelitian sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aplikasi kepegawaian dan pelaporan kinerja ASN.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rahmi, W. M., Alismaiel, O. A., & others. (2022). Validation of an integrated IS success model in the study of e-government. *Mobile Information Systems*, 2022, Article 8909724. <https://doi.org/10.1155/2022/8909724>
- Brawijaya, D. P. S., & Putri, F. N. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi e-filing. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2). <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2022.-16.02.3>
- Chan, F. K. Y. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Ernungtyas, N. F., Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2024). The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality. *Informasi*, 53(2), 197–214. <https://doi.org/10.21831/informasi.v53i2.60579>
- Firnanda, R., & Hati, S. W. (2021). Analisis penggunaan sistem informasi Inaportnet terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.30871/jaemb.v9i2.3416>
- Husein, D., Santoso, S., Muamar, & Nasrullah, A. (2022). Analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat. *Jurnal Bimas Islam*, 15(1), 33–64. <https://doi.org/10.37302/jbi.v15i1.588>
- Ningsi, N., Z, N., & Gusnawati. (2020). Quality analysis of e-government services using SERVQUAL method: Case study of SAMSAT Office in Kolaka Regency. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(2). <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i2.13707>
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945–952. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Setiawanta, Y. (2022). E-government in the perspective of college students: Lessons in user satisfaction. *International Journal of Business Information Systems*, 41(2), 139–156. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2022.126145>

- Sherina, S. S., Rahman, A. Z., & Hanani, R. (2022). Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. *Journal of Management and Public Policy*, 11(4), 289–313. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36159>
- Suryanto, N. R., & Anggraeni, R. N. (2023). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan pengguna sistem sebagai variabel intervening: Survei pada pengguna SIMDA di OPD Kota Palu. *Jurnal Sinar Manajemen*, 10(3). <https://doi.org/10.56338/jsm.v10i3.4485>
- Wahyudi, R. T., & Testiana, G. (2022). Evaluation of user satisfaction to service quality Sistem Pengembangan Daerah (Simbangda) using electronic government quality method. *IT Journal Research and Development*, 6(2), 179–190. <https://doi.org/10.25299/itjrd.2022.8198>