

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI
KEGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis
Website Tahun 2024 di Kabupaten Ogan Komering Ulu)**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Sains (M.Si)
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



**RAFLY AULIA PUTRA
NIM. 07012622327001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEGUNAAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PENERIMAAN
PESERTA DIDIK BARU BERBASIS WEBSITE TAHUN 2024
DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU)

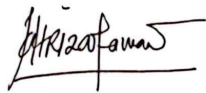
Nama Mahasiswa : **RAFLY AULIA PUTRA**

NIM : 07012622327001

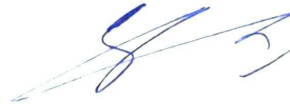
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,



Dr. Katriza Imania, M.Si.
Pembimbing Pertama



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.A.P.
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniisa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS WEBSITE TAHUN 2024 DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU)

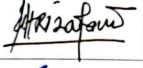
Nama Mahasiswa : Rafly Aulia Putra

NIM : 07012622327001

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 15 Juli 2025

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Dr. Katriza Imania, M.Si.	Ketua	
2.	Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.A.P.	Sekretaris	
3.	Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.	Anggota	
4.	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Anggota	
5.	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

Palembang, 16 Juni 2025
 Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafly Aulia Putra
NIM : 07012622327001
Tempat / Tanggal Lahir : Baturaja, 20 September 1999
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS WEBSITE TAHUN 2024 DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 26 Juni 2025
Yang Menyatakan,



METERAI TEMPEL
CDDAMX405838016

Rafly Aulia Putra
NIM. 07012622327001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafly Aulia Putra
NIM : 07012622327001
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERSEPSI KEGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS WEBSITE TAHUN 2024 DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : 26 Juli 2025



Rafly Aulia Putra
NIM. 07012622327001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kekuatan dan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Tesis ini. Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Kegunaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Website Tahun 2024 di Kabupaten Ogan Komering Ulu). Tesis ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam pembuatan tesis ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan memberikan kritik, saran, dan juga masukkan dalam menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua, Papa Firmansyah, ST., M.Si. dan Mama Marlinda Fitri, A.Md, serta kedua saudara, Ramaji Aulia Nugraha dan Randy Aulia Triansyah, yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materil serta motivasi dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si. dan Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.A.P. selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukkan, dan saran yang membangun selama proses pengerjaan tesis sampai dengan selesai.
6. Seluruh dosen penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukkan dalam penyusunan tesis ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
7. Para dosen Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, wawasan serta pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff administrasi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang banyak memberikan bantuan dan kemudahan selama proses penyelesaian studi.
9. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten OKU, Kepala Sekolah SMPN 2 OKU, Kepala Sekolah SDN 1 OKU, Kepala Sekolah SDN 4 OKU, serta para responden yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya perlukan dalam pengerjaan tesis.
10. Rekan seperjuangan Pejuang Master, yang telah menemani dalam setiap rangkaian proses penyelesaian studi ini.

11. Kepada yang selalu menemani, penyemangat, *support system* Nanda Dwi Isabella, yang telah menguatkan dan memberikan banyak dukungan dan doa.

Dalam pembuatan tesis ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai masukan dan saran kedepannya agar tesis ini menjadi lebih baik. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Palembang, 26 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rafly Aulia Putra', with a large, stylized flourish at the end.

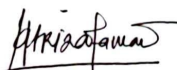
Rafly Aulia Putra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan persepsi kegunaan sebagai variabel moderasi pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis website di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner yang terdiri dari 42 item. Populasi penelitian yakni 6418 pengguna website PPDB tahun 2024 di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Berdasarkan rumus Slovin (margin error 10%) didapat jumlah sampel minimal yakni 98 (96 sampel yang dianalisis dikarenakan 2 sampel merupakan data *outlier*) yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* (*convenience sampling*). Analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software SmartPLS version 4 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, serta antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Namun, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan hasil positif meskipun tidak signifikan. Selain itu, tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan dari persepsi kegunaan sebagai variabel moderasi terhadap hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Temuan ini menekankan pentingnya SOP mengenai standar kualitas informasi website PPDB, pembentukan tim audit khusus dalam melakukan *troubleshooting*, pengembangan pelatihan petugas layanan, kampanye publik melalui media sosial mengenai manfaat website PPDB serta melakukan survei digital pasca PPDB untuk merumuskan kebijakan yang tepat sasaran.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Persepsi Kegunaan, Website, PPDB

Pembimbing Pertama


Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001

Pembimbing Kedua


Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.A.P.
NIP. 198701052015041003

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of information quality, system quality, and service quality on user satisfaction with perceived usefulness as a moderating variable in the website-based New Student Admission (PPDB) in Ogan Komering Ulu Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method using a questionnaire consisting of 42 items. The study population consists of 6,418 users of the 2024 PPDB website in Ogan Komering Ulu District. Based on the Slovin formula (margin of error 10%), the minimum sample size was determined to be 98 (96 samples were analyzed as 2 samples were outliers), selected using non-probability sampling (convenience sampling). Analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS) with the assistance of SmartPLS version 4 for Windows software. The results of the study indicate a positive and significant influence between System Quality and User Satisfaction, as well as between Service Quality and User Satisfaction. However, the influence of Information Quality on User Satisfaction showed positive results, although not significant. Additionally, no significant influence was found from Perceived Usefulness as a moderating variable on the relationship between information quality, system quality, service quality, and user satisfaction. These findings emphasize the importance of SOPs regarding website information quality standards for the PPDB, the formation of a special audit team for troubleshooting, the development of staff training programs, public campaigns through social media highlighting the benefits of the PPDB website, and conducting post-PPDB digital surveys to formulate targeted policies.

Keywords : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Perceives Usefulness, Website, PPDB*

First Advisor



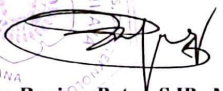
Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001

Second Advisor



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.A.P.
NIP. 198701052015041003

Study Program Coordinator
Master of Public Administration


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Percaya dan yakinlah pada dirimu sendiri. Karena, pijakan yang paling kuat adalah kakimu sendiri.”

**Atas Ridho Allah SWT
Tesis ini saya persembahkan untuk:**

- 1. Papa dan Mama Tercinta Firmansyah, ST., M.Si. dan Marlinda Fitri, A.Md.**
- 2. Saudara-Saudara Tersayang Ramaji Aulia Nugraha dan
Randy Aulia Triansyah**
- 3. Dosen dan Staff Pegawai FISIP Unsri yang Saya Hormati**
- 4. Almamater Kebanggaanku Universitas Sriwijaya**
- 5. Teman dan Rekan Seperjuangan Magister Administrasi Publik 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM DAN CHART.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Penelitian Terdahulu.....	17
2.2. <i>E-Government</i> (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik).....	26
2.3. PPDB <i>Online</i>	30
2.4. Website.....	32

2.5. Teori yang Digunakan.....	32
2.5.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	35
2.5.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	37
2.5.3. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	38
2.5.4. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	39
2.5.5. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	41
2.5.6. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	42
2.5.7. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	42
2.6. Kerangka Konseptual Penelitian.....	44
2.7. Pengembangan Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Rancangan Penelitian.....	46
3.2. Lokasi Penelitian.....	47
3.3. Definisi Operasional	47
3.4. Sumber Data.....	49
3.5. Populasi, Sampel dan Unit Analisis.....	50
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	60
4.1. Sejarah Singkat Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	60
4.2. Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu	61
4.3. Gambaran Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	63
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1. Hasil.....	69
5.1.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	69
5.1.2. Hasil Analisis Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	75

5.1.3. Hasil Analisis Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i>	81
5.2. Pembahasan.....	84
5.2.1. Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	84
5.2.2. Pembahasan Hasil Analisis Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> ..	96
5.2.3. Pembahasan Hasil Analisis Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i>	100
5.2.4. Pembahasan Hipotesis.....	104
5.2.5. Implikasi Kebijakan.....	115
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
6.1. Kesimpulan.....	188
6.2. Saran.....	188
DAFTAR PUSTAKA	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Visualisasi Vosviewer Terhadap <i>Authors</i> Penelitian tentang PPDB <i>Online</i>	11
Gambar 2. Hasil Visualisasi Vosviewer Terhadap <i>Network</i> Penelitian tentang PPDB <i>Online</i>	12
Gambar 3. Hasil Visualisasi Vosviewer Terhadap <i>Density</i> Penelitian tentang PPDB <i>Online</i>	13
Gambar 4. Model Kesuksesan Sistem Informasi Terbaru DeLone dan McLean 2003	36
Gambar 5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	44
Gambar 6. Diagram Jalur.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Peringkat EGDI Negara-Negara ASEAN Tahun 2022.....	1
Tabel 2.	Hasil Evaluasi SPBE Pemda di Sumatera Selatan Tahun 2024.....	2
Tabel 3.	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.	Definisi Operasional.....	48
Tabel 5.	Jumlah Populasi.....	50
Tabel 6.	Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 7.	Jumlah Penduduk Kab. OKU Menurut Umur dan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 8.	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kegiatan di Kab. OKU.....	65
Tabel 9.	Jumlah SD di Kabupaten OKU.....	66
Tabel 10.	Jumlah Guru SD di Kabupaten OKU.....	66
Tabel 11.	Jumlah Murid SD di Kabupaten OKU	67
Tabel 12.	Jumlah SMP di Kabupaten OKU.....	67
Tabel 13.	Jumlah Guru SMP di Kabupaten OKU.....	68
Tabel 14.	Jumlah Murid SMP di Kabupaten OKU.....	68
Tabel 15.	Distribusi Skor Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Informasi..	73
Tabel 16.	Distribusi Skor Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Sistem.....	74
Tabel 17.	Distribusi Skor Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan....	74
Tabel 18.	Distribusi Skor Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pengguna	75
Tabel 19.	Distribusi Skor Jawaban Responden pada Variabel Persepsi Kegunaan.	75
Tabel 20.	<i>Outer Loading – Matrix</i>	76
Tabel 21.	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	78
Tabel 22.	Nilai <i>Cross Loadings</i>	79
Tabel 23.	Nilai <i>HTMT (Heterotrait Monotrait Ration)</i>	80
Tabel 24.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel 25.	Nilai <i>R-Square</i>	82
Tabel 26.	Nilai <i>F-Square</i>	82
Tabel 27.	Nilai <i>Path Coefficients</i>	83
Tabel 28.	Nilai <i>t-statistic</i> dan <i>p-values</i>	83
Tabel 29.	Matriks Pembahasan Hasil Penelitian.....	92

DAFTAR DIAGRAM DAN CHART

Chart 1. Jumlah Penduduk Kabupaten OKU Menurut Kecamatan	63
Chart 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Diagram 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Diagram 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	127
Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner.....	131
Lampiran 3. Diagram Jalur 1	139
Lampiran 4. Diagram Jalur 2 (Hasil SEM-PLS).....	139
Lampiran 5. Diagram Jalur 3 (Hasil <i>Bootstrapping</i>).....	140
Lampiran 6. <i>AVE</i>	140
Lampiran 7. <i>Outer Loading</i>	141
Lampiran 8. <i>Cross Loading</i>	142
Lampiran 9. <i>HTMT</i>	143
Lampiran 10. Uji Reliabilitas.....	143
Lampiran 11. <i>R-Square</i>	144
Lampiran 12. <i>F-Square</i>	144
Lampiran 13. <i>Path Coefficients, T-Statistics, P-Values</i>	145

DAFTAR SINGKATAN

<i>ASEAN</i>	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
ASN	: Aparatur Sipil Negara
<i>AVE</i>	: <i>Avarage Variance Extracted</i>
BPN	: Badan Pertanahan Nasional
BPS	: Badan Pusat Statistik
Dapodik	: Data Pokok Pendidikan
Disdik	: Dinas Pendidikan
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
<i>EGDI</i>	: <i>E-Government Development Index</i>
<i>HTMT</i>	: <i>Heterotrait Monotrait Ration</i>
<i>HTTP</i>	: <i>Hyper Text Transport Protocol</i>
Inpres	: Instruksi Presiden
IRT	: Ibu Rumah Tangga
<i>IQ</i>	: <i>Information Quality</i>
KK	: Kartu Keluarga
OKU	: Ogan Komering Ulu
Perbup	: Peraturan Bupati
Perda	: Peraturan Daerah
Perpres	: Peraturan Presiden
<i>PLS</i>	: <i>Partial Least Squares</i>
<i>PU</i>	: <i>Perceived Usefulness</i>
PPDB	: Penerimaan Peserta Didik Baru
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RPJMP	: Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SDM	: Sumber Daya Manusia
SE	: Surat Edaran
<i>SEM</i>	: <i>Structural Equation Modelling</i>
SIM	: Sistem Informasi Manajemen
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPBE	: Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

<i>SrQ</i>	: <i>Service Quality</i>
<i>SQ</i>	: <i>System Quality</i>
<i>TAM</i>	: <i>Technology Acceptance Model</i>
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
<i>URL</i>	: <i>Uniform Resource Locator</i>
<i>US</i>	: <i>User Satisfaction</i>
UU	: Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejak dikeluarkannya kebijakan pemerintah dalam melakukan upaya pengembangan dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau yang disebut *e-government* melalui Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Indonesia masih berada pada peringkat yang rendah dalam penilaian Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan hasil survei dari *E-Government Development Index (EGDI)* Indonesia berada pada peringkat ke-77 dari 193 negara di dunia. Sementara, di *region ASEAN (Association of Southeast Asian Nations)*, Indonesia hanya berada di peringkat ke-5 dari 11 Negara *ASEAN* lainnya. Peringkat Indonesia pada pengembangan dan pelaksanaan *e-government* berada jauh dibawah negara-negara di dunia terutama di wilayah *ASEAN*. Gambaran lebih lanjut mengenai *EGDI* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Peringkat *EGDI* Negara-Negara *ASEAN* Tahun 2022

No	Negara	Rank <i>ASEAN</i>	Rank Dunia
1.	Singapura	1	12
2.	Malaysia	2	53
3.	Thailand	3	55
4.	Brunei Darussalam	4	68
5.	Indonesia	5	77
6.	Filipina	6	86
7.	Vietnam	7	89
8.	Kamboja	8	127
9.	Myanmar	9	134
10.	Timor Leste	10	147
11.	Laos	11	159

Sumber: United Nation E-Government Knowledgebase, 2023

Berdasarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2024, rata-rata capaian penerapan SPBE secara nasional mencapai nilai indeks 2,85 (baik), sedangkan pada pemerintah kabupaten hanya mencapai rata-rata capaian nilai indeks 2,59 (cukup) dan pemerintah kota hanya mencapai rata-rata capaian nilai indeks 2,50 (cukup), dimana gabungan dari persentase predikat dari pemerintah kabupaten/kota yang mencapai predikat pada indikator “baik” baru mencapai target 60%. Capaian nilai rata-rata indeks yang masih belum mencapai indikator sangat baik dan bahkan jauh dari indikator memuaskan baik secara nasional maupun di tingkat pemerintah daerah sampai dengan tahun 2024, padahal penerapannya sudah 21 tahun sejak dari dikeluarkannya Inpres No. 3 Tahun 2003, mengindikasikan adanya permasalahan-permasalahan dalam pengembangan SPBE secara nasional dan khususnya di daerah.

Data hasil evaluasi SPBE tahun 2024 di Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa dari total 18 pemerintahan yang ada di Sumatera Selatan, pemerintah daerah yang mencapai predikat sangat baik pada penerapan SPBE hanya ada 3 pemerintah daerah saja, yaitu Pemerintah Kab. Musi Banyuasin dengan indeks 3,62 (sangat baik), Pemerintah Kab. Ogan Komering Ilir dengan indeks 3,55 (sangat baik), dan Pemerintah Kota Palembang dengan indeks 3,51 (sangat baik). Sisanya, mayoritas sebanyak 10 pemerintah kab/kota berada pada indeks SPBE pada jangkauan indeks dari 2,6 - <3,5 dengan predikat baik dan bahkan masih ada 5 pemerintah kab/kota yang berada pada indeks SPBE dengan jangkauan indeks dari 1,8 - <2,6 dengan predikat cukup.

Tabel 2. Hasil Evaluasi SPBE Pemda di Sumatera Selatan 2024

No	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Kab. Musi Banyuasin	3,62	Sangat Baik
2	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ilir	3,55	Sangat Baik

No	Nama Instansi	Indeks	Predikat
3	Pemerintah Kota Palembang	3,51	Sangat Baik
4	Pemerintah Kota Prabumulih	3,37	Baik
5	Pemerintah Kab. Muara Enim	3,29	Baik
6	Pemerintah Kab. Musi Rawas	3,09	Baik
7	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	3,00	Baik
8	Pemerintah Kab. Ogan Ilir	2,94	Baik
9	Pemerintah Kab. Banyuasin	2,71	Baik
10	Pemerintah Kab. Panukal Abab Lematang Ilir	2,66	Baik
11	Pemerintah Kota Lubuk Linggau	2,64	Baik
12	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu	2,62	Baik
13	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Timur	2,61	Baik
14	Pemerintah Kota Pagar Alam	2,54	Cukup
15	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Selatan	2,40	Cukup
16	Pemerintah Kab. Musi Rawas Utara	2,38	Cukup
17	Pemerintah Kab. Empat Lawang	2,34	Cukup
18	Pemerintah Kab. Lahat	2,33	Cukup

Sumber: Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2024

Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) berada pada peringkat ke 12 dari total 18 pemerintahan yang ada di Provinsi Sumatera Selatan dengan indeks yang masih cukup rendah berada di angka 2,62 dengan predikat baik. Indeks tersebut hanya 0,1 lebih tinggi dari predikat cukup yang mana nilai tersebut masih belum cukup baik dan masih dapat turun ke predikat cukup dengan nilai indeks lebih rendah jika SPBE di Pemerintahan Kabupaten OKU tidak mengalami perbaikan. Maka, berdasarkan data tersebut untuk melihat perkembangan dan kepuasan pengguna layanan yang diberikan dari penerapan SPBE di Kabupaten OKU khususnya pada layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis website, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penilaian kepuasan pengguna layanan SPBE di Kabupaten OKU yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Penerapan layanan SPBE terdiri atas layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

secara detail dijelaskan di dalam Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Pasal 42 menjelaskan bahwa, layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik merupakan layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di instansi pusat dan pemerintah daerah. Selanjutnya, layanan publik berbasis elektronik merupakan layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di instansi pusat dan pemerintah daerah.

Lebih lanjut dijelaskan pada Pasal 44, layanan publik berbasis elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Layanan publik berbasis elektronik dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di instansi pusat maupun pemerintah daerah. Pada sektor pendidikan penggunaan layanan publik berbasis elektronik adalah dengan melakukan PPDB yang dilakukan secara *online* berbasis website yang diolah secara terkomputerisasi (Afriyanto & Gernaria Sihombing, 2019). PPDB *online* berbasis website adalah suatu layanan di dalam jaringan internet berupa ruang informasi (Muhsin & Zuliestiana, 2017). Dengan menggunakan website, pengguna (*user*) dapat memperoleh atau menemukan informasi terkait dengan PPDB dengan cara mengikuti *Uniform Resource Locator (URL)* yang disediakan oleh panitia PPDB yang akan ditampilkan oleh aplikasi *web browser* (Afriyanto & Gernaria Sihombing, 2019).

PPDB *online* dirancang untuk melakukan otomatisasi seleksi PPDB yang dimulai dari proses pendaftaran, proses seleksi penerimaan sampai dengan pengumuman hasil seleksi yang dilakukan secara *online*. PPDB *online* berbasis website bertujuan secara umum untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, menciptakan sistem PPDB yang terintegrasi. Secara khusus bertujuan untuk menyempurnakan proses penyelenggaraan PPDB, dengan meningkatkan ketertiban administrasi, meningkatkan akuntabilitas, meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan penyebaran informasi bagi masyarakat dengan lebih cepat, mudah, akurat dan transparan (Sulistiyorini et al., 2020). PPDB *online* juga dilakukan untuk melaksanakan PPDB dengan lebih praktis dan efisien serta dalam melakukan penyediaan basis data sekolah yang akurat (Yanti & Rakhmah, 2019).

Namun, di dalam pelaksanaannya perkembangan SPBE di Indonesia masih kurang memadai dan mengalami banyak kendala. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Viona & Khairiyah, 2022), menjelaskan bahwa masalah yang sering terjadi dikarenakan prasarana teknologi informasi yang belum memadai, masih rendahnya persiapan penerapan *e-government*, lingkungan pekerjaan yang tidak kondusif dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dibutuhkan belum terpenuhi.

Salah satu faktor terpenting untuk melihat dan mengukur kualitas layanan SPBE di Indonesia adalah dengan melihat kepuasan pada pengguna layanan SPBE. Kepuasan menurut (Sardani, et. al, 2021) adalah sebuah perasaan yang tercermin dari penilaian konsumen atas layanan yang dirasakan atau kinerja produk dalam kaitannya dengan harapan.

Definisi lain dari kepuasan adalah rasa senang ataupun rasa kecewa seseorang terhadap suatu produk yang berasal dari hasil perbandingan antara harapan dan kinerja produk tersebut (Septa & Umar, 2019). Tingkat kepuasan pengguna memiliki 3 tingkatan kepuasan, yaitu rasa tidak puas, rasa puas dan rasa sangat puas. Tingkat kepuasan konsumen menjadi *feed back* (umpan balik) bagi organisasi untuk melakukan perbaikan atau melakukan inovasi pada produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan serta mempertahankan kepuasan terhadap produk dan layanan (Firatmadi, 2017).

Pemerintah Kabupaten OKU melalui Peraturan Bupati (Perbup) Ogan Komering Ulu Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru Jenjang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Dasar pada Pasal 26, mengatur ketentuan dan memfasilitasi agar pelaksanaan PPDB dapat dilakukan menggunakan mekanisme daring atau *online*. Pada pelaksanaannya, PPDB *online* berbasis website mendapatkan berbagai macam respon pro (setuju) maupun kontra (tidak setuju) terkait dengan pelaksanaannya. Masyarakat yang setuju merasa PPDB berbasis website memberikan kemudahan bagi calon siswa untuk melakukan proses pendaftaran tanpa langsung harus datang ke sekolah sehingga membuat proses pendaftaran lebih efisien. Namun, disisi lain mayoritas masyarakat yang tidak setuju dengan pelaksanaan PPDB berbasis website diperlihatkan dengan ketidakpuasan karena berbagai masalah yang terjadi pada saat pelaksanaannya. Seperti yang diberitakan oleh portal berita *online* liputan4, akurat.co sumsel, sinerginkri.com, dan dutapublik.com yang memberitakan tentang banyaknya

protes dari masyarakat OKU terhadap pelaksanaan dari PPDB *online* berbasis website yang tidak transparan, dimana kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan kurang lengkap, sehingga akuntabilitas dari kualitas sistem (*system quality*) untuk mengolah data sering kali salah dan akibatnya menghasilkan kualitas layanan (*service quality*) yang tidak memberikan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan membuat persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari website PPDB dalam penerapan teknologi yang dilakukan tidak optimal sehingga kebermanfaatan bagi pengguna tidak dapat dirasakan pada pengaplikasian SPBE di sektor layanan PPDB *online* berbasis website. Fenomena masalah tersebutlah yang menjadikan PPDB *online* berbasis *website* menjadi polemik dan kericuhan yang terjadi di masyarakat.

Status quo menyatakan salah satu polemik dan kericuhan yang terjadi pada pelaksanaan PPDB *online* terjadi di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 OKU. Masalahnya terletak pada tidak transparannya informasi publik yang diberikan pihak sekolah terhadap hasil dari pengumuman PPDB *online*. Ketidaksesuaian data yang dimasukkan pada website pada saat mendaftar menggunakan jalur zonasi, dimana ditemukan sebanyak 12 orang yang tidak menggunakan alamat yang sesuai dengan Kartu Keluarga (KK), atau KK-nya belum satu tahun berada di wilayah zonasi sekolah, bahkan salah satu calon siswa dari jalur afirmasi yang tidak melampirkan syarat program dari pemerintah, dan masih banyak dugaan kecurangan lainnya.

Ombudsman RI menerima sejumlah pengaduan dari masyarakat terkait dengan PPDB *online* di tahun 2024 bahwa sekitar 22% dari laporan yang masuk menyoroti ketidaktransparanan dalam proses seleksi dan pengumuman

hasil PPDB *online*. Dalam pengumuman yang diumumkan lewat website di beberapa daerah pengumuman jalur prestasi PPDB *online* tidak menyertakan informasi skor, sehingga mengurangi tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam proses PPDB *online*.

Laporan lain yang dilaporkan terkait dengan PPDB *online* berbasis website adalah implementasi peraturan daerah terkait petunjuk teknis PPDB sebesar 16%, kecurangan prosedur sebesar 14%, dan keluhan terkait berkas persyaratan pendaftaran sebesar 8%. Di Sumatera Selatan terjadi kasus kecurangan prosedur dimana sebanyak 911 siswa harus dianulir karena menggunakan dokumen palsu. Beberapa masalah lain terkait dengan PPDB *online* seperti pungutan, penanganan pengaduan yang kurang memadai, dugaan kecurangan oleh panitia, serta permasalahan terkait zonasi wilayah.

Pemanfaatan SPBE dalam memberikan layanan pendidikan berupa PPDB *online* berbasis website harus berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mana dijelaskan pada Pasal 2 Ayat (1) dengan menyebutkan bahwa, informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna dan setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Dalam hal ini, Sistem Informasi Manajemen (SIM) berupa website yang disediakan harus melakukan pengolahan data dengan berdasarkan prinsip ketersediaan, mudah dipahami, relevansi, bermanfaat, keandalan, akurat dan konsisten (Mindarti et al., 2022).

Fenomena tersebut menjadi landasan peneliti dalam menentukan pokok permasalahan suatu penelitian. Menurut (Hardani et al., 2020) masalah

merupakan kesenjangan (*discrepancy*) antara apa yang seharusnya (harapan) dengan apa yang ada dalam kenyataan. Oleh karena itu, penelitian kali ini berangkat dari suatu fenomena yang berfokus pada permasalahan PPDB *online* berbasis website di Kabupaten OKU yang masih banyak mengalami permasalahan.

Dalam hal menilai manfaat dari SPBE faktor-faktor yang bisa dijadikan indikator adalah dengan melihat kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan untuk melihat tingkat kepuasan yang berbeda-beda dari layanan yang digunakan (Sari, 2022). Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten OKU melalui Dinas Pendidikan Kabupaten OKU berinisiatif mengembangkan layanan pendidikan melalui penerapan SPBE dengan melakukan PPDB *online* berbasis website.

Penelitian terdahulu yang dilakukan (Utami et al., 2018) tentang analisa pengaruh kualitas website PPDB terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual* yang terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) menyatakan bahwa, hasil analisis kualitas kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

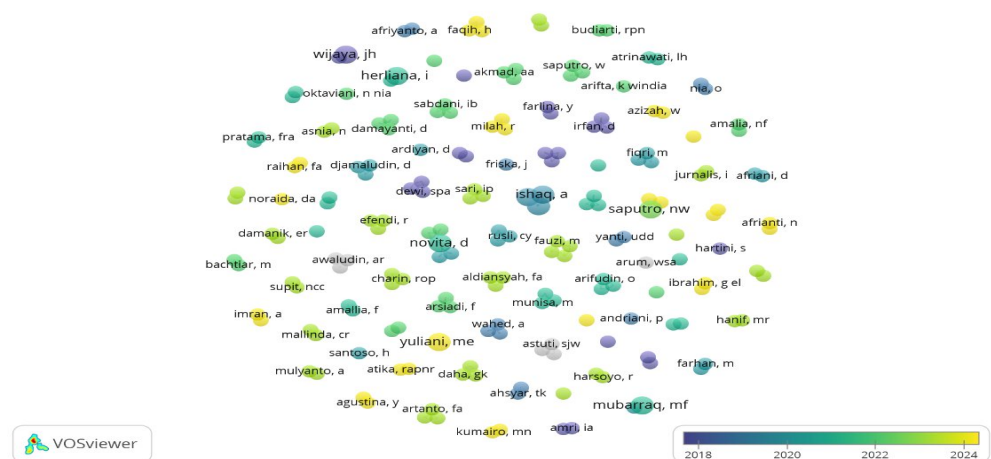
Pada penelitian (Yuliana & Afriani, 2020) tentang analisis sistem PPDB *online* SMPN di Kota Banjarmasin dilakukan pengujian terhadap keseluruhan dimensi dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk melihat pengaruhnya terhadap dampak individu dan organisasi. Secara keseluruhan penerapan sistem PPDB *online* SMPN di Kota Banjarmasin dapat

memberikan pengaruh terhadap dampak organisasional (SMPN) di Kota Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dengan indikator produktivitas organisasi (dengan nilai *loading* sebesar 0,917), dan peningkatan kinerja organisasi (dengan nilai *loading* 0,907) sehingga sistem PPDB *online* dapat dikatakan sukses atau berhasil dalam penerapannya.

Sementara, pada penelitian yang dilakukan oleh (Farlina & Hudin, 2017) tentang kajian kepuasan pengguna informasi PPDB *online* melakukan pengujian empiris menggunakan model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean dengan 4 variabel pengujian yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian bertentangan dengan beberapa peneliti sebelumnya, dimana tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga H1 yang diajukan ditolak dalam penelitian ini.

Penelitian dari (Prakosa et al., 2020) tentang analisis kualitas layanan PPDB *online* SMA Xaverius 2 Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 menghasilkan penelitian yang juga bertentangan hasilnya dengan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode *webqual* 4.0 terdiri dari 3 variabel bebas, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* serta variabel terikat *user satisfaction*. Hasil yang diperoleh dari hasil uji t yang telah dilakukan, menunjukkan semua variabel bebas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel terkait. Maka, hal tersebut menunjukkan kualitas layanan PPDB *online* di SMA Xaverius 2 Palembang belum cukup baik.

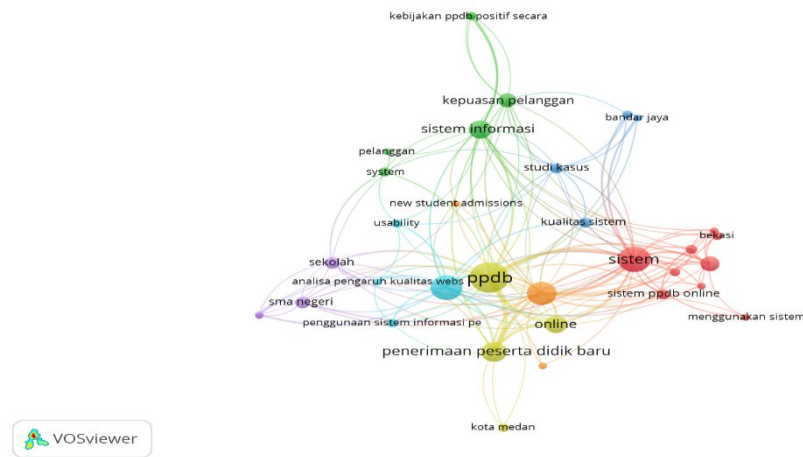
Tren publikasi artikel dengan topik PPDB *online* sudah banyak dilakukan, berdasarkan hasil data publikasi yang telah dikumpulkan menggunakan aplikasi publish or perish 8 dengan menggunakan *keyword* PPDB *online*, sistem informasi, dan kepuasan pengguna peneliti melakukan visualisasi dengan menggunakan data yang didapat dari publish or perish 8 ke aplikasi vosviewer untuk memvisualisasikan penelitian tentang PPDB *online* secara lebih lanjut. Hal tersebut bisa dilihat dari hasil visualisasi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan aplikasi vosviewer, dengan gambaran sebagai berikut.



Gambar 1. Hasil Visualisasi Vosviewer Terhadap *Authors* Penelitian tentang PPDB *Online*

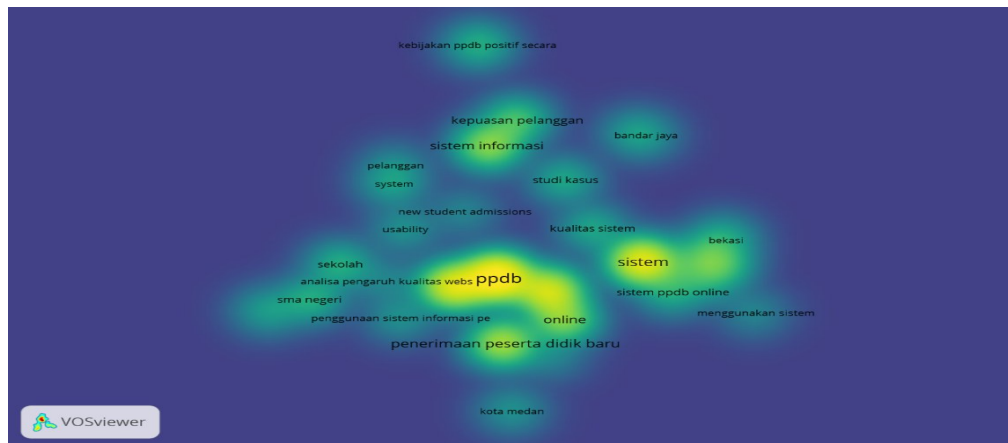
Hasil visualisasi vosviewer pada gambar 1 memperlihatkan penelitian tentang PPDB *online* sudah banyak dilakukan, dapat dilihat dari gambaran diatas. Dimana dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2024, mayoritas penelitian tentang PPDB *online* sudah mulai banyak dilakukan dari tahun 2020 sampai sekarang tahun 2024. Hal tersebut diindikasikan karena, fase peralihan pasca terjadinya *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19), dimana seluruh

aktivitas mengalami peralihan dari luring atau *offline* menjadi daring atau *online*.



Gambar 2. Hasil Visualisasi Vosviewer Terhadap *Network* Penelitian tentang PPDB *Online*

Dilanjutkan pada gambar 2 hasil visualisasi dari vosviewer memperlihatkan, jejaring keterkaitan penelitian PPDB yang dilaksanakan secara *online* dengan beberapa penelitian lain seperti penelitian PPDB *online* di SMP dan SMA, penelitian tentang implementasi PPDB dan lain sebagainya memperlihatkan bahwa penelitian tentang PPDB *online* masih bisa lebih luas menjangkau aspek-aspek yang lebih mendalam untuk diteliti. Dari hasil jejaring tersebut juga terlihat jejaring yang memungkinkan untuk melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan pada pelaksanaan PPDB *online*.



Gambar 3. Hasil Visualisasi Vosviewer Terhadap *Density* Penelitian tentang PPDB Online

Namun, dari gambar yang diperlihatkan pada gambar 3 hasil visualisasi vosviewer memperlihatkan kepadatan atau banyaknya penelitian yang meneliti tentang kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi terhadap pelaksanaan PPDB *online* masih belum banyak dilakukan. Maka, daripada itu dengan hasil visualisasi gambaran yang dilakukan dengan menggunakan vosviewer, peneliti mengambil gap yang ada pada penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan meneliti keterkaitan PPDB *online* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis website di Kabupaten OKU.

Pentingnya pemanfaatan dari SPBE salah satunya adanya keterbukaan informasi, pelayanan, dan sistem yang dijalankan oleh pemerintah untuk memenuhi kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem, dimana setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap sistem informasi yang digunakan. Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap PPDB *online* berbasis website yang akan menjadi tolak ukur penerapan SPBE di Kabupaten OKU. Kepuasan dan penggunaan digunakan sebagai proksi untuk menilai kesuksesan sebuah sistem informasi. Apabila pengguna akhir sistem informasi percaya bahwa kualitas

informasi yang dihasilkan dari suatu sistem adalah baik, maka pengguna akhir akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Rukmiyati & Budiarta, 2016).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan persepsi kegunaan sebagai variabel moderasi pada studi PPDB berbasis *website* di Kabupaten OKU. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi. Pengukuran tersebut dilakukan dengan menggunakan model dari DeLone dan McLean dengan variabel pengukuran yang terdiri dari kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website PPDB?
2. Apakah ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna website PPDB?
3. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website PPDB?
4. Bagaimana pengaruh moderasi persepsi kegunaan terhadap hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna?
5. Bagaimana pengaruh moderasi persepsi kegunaan terhadap hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna?

6. Bagaimana pengaruh moderasi persepsi kegunaan terhadap hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website PPDB.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna website PPDB.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website PPDB.
4. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh moderasi persepsi kegunaan terhadap hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
5. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh moderasi persepsi kegunaan terhadap hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.
6. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh moderasi persepsi kegunaan terhadap hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang kesuksesan model sistem informasi berbasis *website* dalam melakukan PPDB *online* yang dilakukan oleh Disdik OKU. Pada implementasinya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi dalam hal memberikan layanan pendidikan yang berkualitas melalui penerapan SPBE.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan teori tentang Model Kesuksesan Sistem Informasi dari DeLone dan McLean. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan dan pedoman dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan persepsi kegunaan sebagai variabel moderasi pada studi PPDB berbasis website di Kabupaten OKU. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)* dari Fred D. Davis, yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor kunci dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Dengan memasukkan persepsi kegunaan sebagai variabel moderasi, penelitian ini memperkaya kajian teoritis mengenai bagaimana persepsi pengguna terhadap manfaat sistem dapat memperkuat hubungan antara setiap variabel dengan kepuasan pengguna. Peneliti juga berharap hasil dari penelitian ini dapat diketahui variabel-variabel apa saja yang menjadi faktor utama terhadap kepuasan pengguna website PPDB Disdik OKU.

DAFTAR PUSTAKA

- Achjari, D. (2004). Partial least squares: Another method of structural equation modeling analysis. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 19(3), 238–248.
- Afriyanto, A., & Gernaria Sihombing, E. (2019). Analisis pengaruh kualitas web PPDB online terhadap kepuasan pengguna pada SMAN 2 Tambun Utara. *Inti Nusa Mandiri*, 13(2), 59–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.33480/inti.v13i2.1577>.
- Alotaibi, R. S., & Alshahrani, S. M. (2022). An extended delone and mclean's model to determine the success factors of e-learning platform. *PeerJ Computer Science*. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.876>
- Aulia, R., Maksum, A., & Sakti Siregar, H. (2018). The effect of the quality of the system and information quality on the satisfaction of the user of the application product (SAP) with perceived usefulness as a moderating variables in the national electricity company. *International Journal of Public Budgeting, Accounting, and Finance (IJPBAF)*.
- Barus, F. M., & Sutarman. (2023). Mendeteksi outlier pada data multivariate dengan metode jarak mahalanobis-minimum covariance determinant (MMCD). *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(3). <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design pendekatan metode kualitatif, kuantitatif dan campuran*. Pustaka Pelajar.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- 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>.
- Dewi, M. A. C. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, tingkat kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna wajib pajak terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filling. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jsam.v1i3.66>.
- Farlina, Y., & Hudin, J. M. (2017). Kajian kepuasan pengguna informasi penerimaan peserta didik baru (PPDB) online. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and*

- Information Technology*), 2(2), 48–54.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/2778/1824>.
- Feng, Z., Han, X., & Zhang, X. (2024). Users' satisfaction improvement of financial shared service platform - perceived usefulness mediation and NGIT application maturity adjustment. *IEEE Access*, 12, 48960–48974.
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3380011>.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pt. pelita air service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods fifth edition*. Sage Publications.
- Glasow, P. A. (2005). *Fundamentals of survey research methodology*. MITRE.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) Using R*. Classroom Companion: Business.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural equation modeling (SEM) berbasis varian: konsep dasar dan aplikasi dengan program smartpls 3.2.8 dalam riset bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia. www.institutpenulis.id.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>.
- Hardani, N. H. A., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu.
- Jogiyanto. (2010). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*. Andi Offset.
- Jogiyanto, & Abdillah. (2019). *Konsep & aplikasi PLS untuk penelitian empiris*.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors influencing user satisfaction with information systems: A systematic review. *Galen Medical Journal*, 9, e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>.
- Khamdan, S., & Azizah (2023). Pengaruh trust, perceived risk terhadap intention to use dengan usefulness sebagai variabel moderasi pada layanan e-wallet (studi pada mahasiswa FEB ITB yadika pasuruan). *Transparan*, 15(2), 1-11.
<https://doi.org/10.53367/jtsyb.v16i1.41>
- Mardiana. (2017). Analisis tingkat kepuasan dalam penerapan PPDB online SMKN Kota Palembang. *Teknomatika*, 07(02), 23–35.

- Maryono, D., & Djunanidy, A. (2010). Deteksi outlier berbasis kluster pada set data dengan atribut campuran numerik dan kategorikal. *Jurnal Ilmiah KURSOR*, 5(3), 197-204.
- McLeod, R., & Schell, G. P. (2007). *Management information systems*. Pearson Education.
- Mindarti, L. I., Saleh, C., & Galih, A. P. (2022). Penerapan inovasi sistem informasi manajemen guna mewujudkan keterbukaan informasi publik. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(1), 258–268. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i1.6336>.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis pengaruh kualitas website (webqual) 4.0 terhadap kepuasan pengguna bukalapak di Kota Bandung. *Journal E-Proceeding of Management*, 4(3), 2424–2433.
- Muslichah, M., Bashir, M., & Arniati, T. (2023). The impact of tax e-filling system quality on taxpayer satisfaction: Perceived usefulness as mediator. *JRAK*, 15(2), 252–258. <https://doi.org/10.23969/jrak.v15i2.8715>.
- Mutiarin, D., & Wijaya, J. H. (2017). Evaluasi penerapan SIAP-PPDB online dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, 21(2), 83–99. <https://doi.org/10.46426/jp2kp.v21i2.67>.
- Nasrudin, E., & Widagdo, A. K. (2020). Determinan kepuasan pengguna sistem aplikasi keuangan tingkat instansi dan pengaruhnya terhadap individu dan organisasi. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 1(1), 69–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.33105/jmp.v1i1.351>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>.
- Prakosa, Y. D., Novita, D., & Kesuma, D. P. (2020). Analisis kualitas layanan PPDB online di SMA Xaverius 2 Palembang menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 199–211. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.517>.
- Purwanto, E. A. (2017). *Metode penelitian kuantitatif untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*. Gava Media.
- Purwidyasari, A., & Syafruddin, M. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan e-government studi kasus pada modul penerimaan negara generasi 2. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(4), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.

- Putra, A. S. P., Darsono, J. T., & Respati, H. (2017). Understanding influence system quality, information quality and service quality toward user satisfaction ERP system. *IOSR: Journal of Business and Management*, 19(8), 70–76. <https://doi.org/10.9790/487X-1908067076>.
- Raharjo, B. (2011). *Belajar pemrograman web*. Modula.
- Resta, A. (2013). Peran bagian pengolahan data elektronik dalam penyelenggaraan e-government (studi pendayagunaan website resmi Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 2(4), 126–135.
- Rossi, P. H., Wright, J. D., & Anderson, A. B. (1983). *Quantitative studies in social relations*. Academic Press.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.
- Salim, M., Alfansi, L., Anggarawati, S., Saputra, F & Alfandy, C. (2021). The role of perceived usefulness in moderating the relationship between the delone and mclean model and user satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 755-766. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.4.002>
- Sardani, R., Ramadian, D., Mufti, W. F., & Viarani, S. O. M. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna website Politeknik ATI Padang berdasarkan persepsi pengguna internal. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, 2(2), 65–71. <https://doi.org/10.52759/inventory.v2i2.61>.
- Sari, D. O. (2022). *Determinan kepuasan pengguna layanan e-government dan implikasinya pada kinerja individu (studi pada pengguna aplikasi SIM LPPM NG Universitas Sriwijaya)*. Universitas Sriwijaya.
- Saris, W. E., & Gallhofer, I. N. (2007). *Design, evaluation, and analysis of questionnaires for survey research*. Wiley.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling. *Handbook of Market Research* (pp. 1–40). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1.
- Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-government menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: website SIMSARPRAS kementerian agama). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 127–135. <https://doi.org/https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>.
- Sosiawan, E. A. (2008). Evaluasi implementasi e-government pada situs web pemerintahan daerah di indonesia: prespektif content dan manajemen. *Seminar Nasional Informatika*, 1(5), 88–98. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>.

- Suaedi, F. (2010). *Revitalisasi administrasi negara: reformasi birokrasi dan e-governance*. Graha Ilmu.
- Sulistiyorini, P., Rusli, C. Y., & Kurniawan, F. (2020). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi PPDB online tingkat SMP di Kota Pekalongan. *IC-Tech*, 15(2), 6–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.47775/icttech.v15i2.120>.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). The updated delone and mclean model of information systems success (pp. 1–18). https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial* (Edisi Keti). Bumi Aksara.
- Utami, L. A., Ishaq, A., & Maulidiyah, N. (2018). Analisa pengaruh kualitas website PPDB terhadap kepuasan pengguna. *Sinkron*, 3(1), 31–37. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v3i1.10146>.
- Viona, J., & Khairiyah. (2022). Transformasi penyelenggaraan pemerintahan berbasis e-government (studi kasus: kendala Pemerintah Kota Padang dalam penerapan e-government). *Jurnal Suara Politik*, 1(1), 22–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/jsp.v1i1.3354>.
- Walean, R. H., & Supit, N. C. C. (2023). Analisis penerapan sistem informasi PPDB online dengan menggunakan model kesuksesan delone dan mclean. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 9–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i2.4248>.
- Yanti, U. D. D., & Rakhmah, S. N. (2019). Penerapan metode delone dan mclean dalam mengukur kesuksesan PPDB online pada MTsN 1 Bekasi. *Inti Nusa Mandiri*, 14(1), 21–26.
- Yuliana, K., & Afriani, D. (2020). Analisis sistem penerimaan peserta didik baru (PPDB) online SMP negeri di Kota Banjarmasin dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean. *Jurnal Infokam*, 16(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.53845/infokam.v16i1.187>.

Referensi Lainnya

- <https://liputan4.com/carut-marutnya-ppdb-smpn-1-oku-tp-2023-2024-masyarakat-laporkan-panitia-ppdb-ke-kejari-oku/>
- <https://sinerginkri.com/percaya-pada-kejaksanaan-negeri-oku-puluhan-massa-pendemo-desak-segera-usut-dugaan-penyimpangankecurangan-ppdb-smp-negeri-1-oku/5/>
- https://sumsel.akurat.co/news/1864848962/banyak-kecurangan-pada-ppdb-2024-ombudsman-ri-sebut-masalah-utama-ada-di-pengumuman-hasil#google_vignette
- <https://www.dutapublik.com/ppdb-smpn-1-oku-diduga-carut-marut-dprd-oku-panggil-panitia-seleksi/>

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru Jenjang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Dasar.

Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 9 Tahun 1997 menetapkan tahun 1878 sebagai tahun kelahiran nama Ogan Komering Ulu.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Ogan Komering Ulu Selatan, dan Ogan Ilir.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kotapraja di Sumatera Selatan.