

---

## Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Bank Sampah Sidarling

Ni Made Ayu Dwi Cendani <sup>(1)</sup>

I Made Astrama <sup>(2)</sup>

I Gede Aryana Mahayasa <sup>(3)</sup>

<sup>(1) (2) (3)</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata,  
Universitas Hindu Indonesia

E-mail : [adwicendani721@gmail.com](mailto:adwicendani721@gmail.com)

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the influence of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of the SIDARLING application in Denpasar city. This research was conducted at the Waste Management UPTD of the Environment and Hygiene Service of Denpasar City. The population of this study was 170 active users of the SIDARLING application. The sample size determined was 63 people using purposive sampling technique. Data collection was conducted through interviews, observations, questionnaires, documentation, and literature studies. Instrument testing was conducted with validity and reliability tests. Data analysis techniques used were multiple linear regression analysis, classical assumption tests, determination, T-tests and F-tests with SPSS software. The results of the analysis partially prove that system quality, information quality and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction. Simultaneously, system quality, information quality and service quality have a significant effect on user satisfaction. The suggestions given are to improve the server, cross-check before uploading information, and create a help desk or live chat on the application.*

**Keywords :** *system quality, information quality, service quality, user satisfaction*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIDARLING di Kota Denpasar. Penelitian ini dilakukan di UPTD Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar. Populasi penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi SIDARLING sebanyak 170 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 63 orang dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, obeservasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, determinasi, uji T dan uji F dengan *software SPSS*. Hasil analisis membuktikan secara parsial kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Saran yang disampaikan adalah meningkatkan *server*, *cross check* terlebih dahulu sebelum mengunggah informasi, dan membuat *help desk* atau *live chat* pada aplikasi.

**Kata kunci :** *kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna*

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi di era modern ini mendorong organisasi untuk mengembangkan sistem dan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi, segalanya sesuatu menjadi mudah dan cepat. Sistem informasi yang terkomputerisasi seakan menjadi suatu keharusan bagi *stakeholder* saat ini, karena mampu memberikan dukungan dalam menyajikan informasi. Menurut Negara dan Pratomo (2017) sistem informasi adalah suatu sistem yang komponennya saling berhubungan dalam organisasi untuk menunjang penyajian informasi dimana data-data penting di mana data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dinilai dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi itu sendiri. Livari (Pawirosumarto, 2016) menguji secara empiris teori model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, dimana hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi yang dipengaruhi faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Menurut DeLone dan McLean (2016) kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007:23). Menurut Suputra (2022) faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi.

Menurut Sari dan Wijaksana (2020) kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Pohan dan Rahmidani (2021) berpendapat kualitas sistem berarti bagaimana tingkat kemampuan ataupun performa dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dilihat dari penelitian (Utomo dkk., 2017) indikator pengukuran kualitas sistem adalah mudah digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas (*flexibility*), dan keamanan (*security*).

Menurut Asnawi (2017) kualitas informasi berfokus pada karakteristik yang diinginkan sistem informasi itu sendiri untuk menghasilkan informasi. Negara dan Pratomo (2017) berpendapat kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Menurut Sihotang (2020) kualitas informasi ialah kualitas keluaran informasi yang ditemukan pada sistem data yang menekankan pertimbangan

---

pemakai informasi serta berguna pada keperluan dari informasi itu. Menurut Utomo dkk., (2017) kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 indikator penting yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timeliness*), dan relevan (*relevance*).

Delone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personil. Menurut Sari dan Wijaksana (2020) kualitas layanan merupakan penilaian subyektif pengguna sistem informasi terhadap penyedia jasa sistem informasi, seperti sejauh mana kebutuhan spesifik pengguna sistem terpenuhi. Menurut Azzahra dan Pratomo (2020), indikator pengukuran dari kualitas layanan adalah jaminan, empati, dan daya tanggap.

Penggunaan sistem informasi yang terus berkembang saat ini menjadikan Pemerintah Kota Denpasar yang merupakan salah satu kota *smart city* di Indonesia mengeluarkan sebuah sistem informasi yaitu Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan atau dikenal dengan istilah SIDARLING. Aplikasi SIDARLING merupakan sistem informasi yang berbasis bank sampah yang merupakan wujud inovasi pemerintahan Kota Denpasar dalam pengelolaan sampah. Aplikasi SIDARLING ini merupakan sebuah sistem informasi berbasis portal *web* dan *mobile*. Dimana kehadiran sistem ini diaktualisasikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Denpasar pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengelolaan Sampah.

Aplikasi SIDARLING dibuat dengan tujuan memudahkan pengelola bank sampah untuk melakukan pencatatan, pembukuan dan pengadministrasian pada kegiatan bank sampah mereka sehingga tidak lagi dilakukan secara manual. Namun demikian, sejauh ini terdapat keluhan mengenai aplikasi SIDARLING. Sebagian besar pengguna aplikasi mengeluhkan tidak bisa *login* akun yang sudah didaftarkan. Keluhan lain yang disampaikan pengguna aplikasi pada kolom komentar yaitu pengguna aplikasi yang mengeluhkan tidak adanya *live chat customer service* secara *online*. Biasanya keluhan pengguna aplikasi disampaikan langsung pada pihak staff aplikasi SIDARLING di UPTD DLHK Kota Denpasar yang disampaikan baik secara langsung maupun secara *online* pada *WhatsApp Group* Bank Sampah se-Kota Denpasar. Keluhan - keluhan yang disampaikan yaitu sering kali mengalami *error*, fitur harga jual ke pengepul tidak dapat diakses, nominal saldo yang ditampilkan mengecoh, fitur riwayat tabungan dengan fitur saldo tabungan menyajikan data yang membingungkan, kurang responsive penyedia aplikasi dalam menangani kendala yang dialami pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem,

kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang membahas tentang kualitas sistem dilakukan oleh Brata dan Hapsari (2018) dengan hasil dari penelitian tersebut dikatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian serupa dilakukan oleh Suranto (2022) menyatakan berdasarkan temuan penelitian tersebut bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI.

H<sub>1</sub> : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Irawan dan Wijaksana (2020) dengan menggunakan variabel kualitas informasi dimana temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia. Penelitian yang sama dilakukan oleh Rinaldi dan Santoso (2018) berdasarkan temuan dari penelitian tersebut menyatakan bahwa secara parsial kualitas informasi terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

H<sub>2</sub> : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang membahas instrumen terkait dengan kualitas layanan dilakukan oleh Suranto (2022), berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akutansi. Penelitian dengan variabel serupa juga dilakukan oleh Pohan dan Rahmidani (2021), adapun temuan yang didapatkan pada penelitian bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning*.

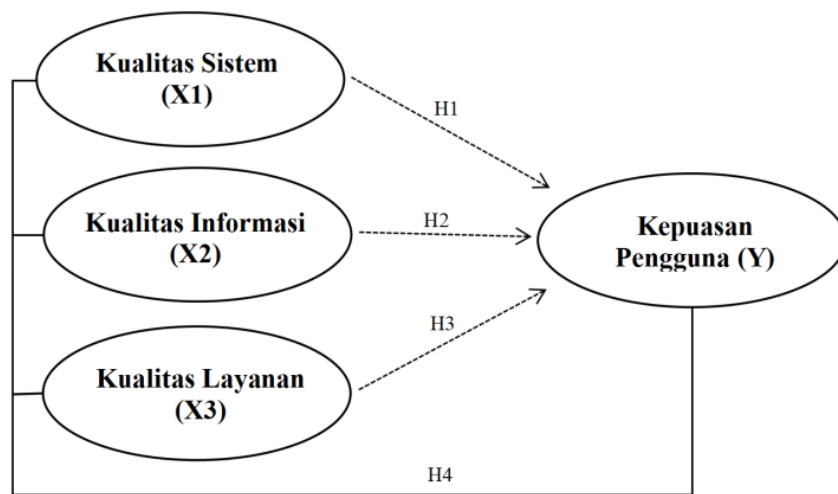
H<sub>3</sub> : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Inggit dan Wijaksana (2020) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja. Penelitian serupa lainnya juga dilakukan Irawan dan Wijaksana (2020) dimana hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Elevenia.

H<sub>4</sub> : kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna .

## Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi bank sampah SIDARLING. Kerangka pikir pada penelitian ini mengadopsi dari penelitian Sari dan Wijaksana (2020) yang menggambarkan hubungan dari variabel independen yaitu adalah kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pengguna (Y). Sehingga kerangka berpikir dapat dinyatakan sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Penelitian berlokasi di UPTD Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depasar. Populasi penelitian ini adalah 170 orang pengguna aktif aplikasi SIDARLING dimana merupakan satu perwakilan admin/pengurus dari masing - masing bank sampah yang terdaftar pada aplikasi. Ukuran sampel yang ditetapkan adalah 63 orang pengguna aplikasi yang terbagi dalam empat kecamatan. Adapun komposisi sampel sebagai berikut: Denpasar Utara sebanyak 18 orang pengguna, Denpasar Timur sebanyak 19 orang pengguna, Denpasar Barat sebanyak 10 pengguna, dan Denpasar Selatan sebanyak 16 orang pengguna. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, obeservasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, determinasi, uji pasial (T-test) dan uji simultan (F-test).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Instrumen

| Variabel           | Item pernyataan | Validitas          |            | Reliabilitas     |            |
|--------------------|-----------------|--------------------|------------|------------------|------------|
|                    |                 | Koefisien korelasi | Keterangan | Cronbach's alpha | Keterangan |
| Kepuasan pengguna  | No. 1 - 6       | > 0,30             | Valid      | 0,92             | Reliabel   |
| Kualitas sistem    | No. 7 - 18      |                    |            | 0,937            |            |
| Kualitas informasi | No. 19 - 24     |                    |            | 0,873            |            |
| Kualitas layanan   | No. 25 - 30     |                    |            | 0,779            |            |

Sumber : data diolah (2024)

Hasil uji instrumen menunjukkan instrumen penelitian adalah valid dengan koefisien korelasi setiap *item* pernyataan melebihi 0,30. Hasil uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* membuktikan instrumen penelitian ini adalah reliabel dengan nilai lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, maka instrumen dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Hasil uji instrumen dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

| Variabel           | Normalitas          | Multikolinearitas |       | Heteroskedastisitas |
|--------------------|---------------------|-------------------|-------|---------------------|
|                    | Asymp.Sig(2-tailed) | Tolerance         | VIF   | Sig                 |
| Kualitas sistem    | 0,143               | 0,148             | 6,757 | 0,755               |
| Kualitas informasi |                     | 0,136             | 7,338 | 0,728               |
| Kualitas layanan   |                     | 0,419             | 2,385 | 0,465               |

Sumber : data diolah (2024)

Hasil uji asumsi klasik pada Tabel 2 membuktikan model regresi telah memenuhi syarat uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 sehingga syarat normalitas telah terpenuhi. Uji multikolinearitas membuktikan tidak adanya gejala multikolinearitas dengan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Model regresi juga terbebas dari gejala heteroskedastisitas dengan Sig lebih dari 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan Model

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |        |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression       | 97,602         | 3  | 32,534      | 55,915 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 34,329         | 59 | 0,582       |        |                   |
| Total              | 131,932        | 62 |             |        |                   |

Sumber : data diolah (2024)

Uji kelayakan model yang ditampilkan pada Tabel 3 dilakukan untuk memastikan bahwa ketiga variabel bebas yang diteliti dapat diandalkan untuk menjelaskan kinerja variabel terikat. Nilai Sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 membuktikan pengaruh ketiga

variabel bebas adalah signifikan terhadap variabel terikat. Dengan demikian, maka uji kelayakan model telah terpenuhi.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| (Constant)                | 22,655                      | 3,705      |                           | 6,114 | 0,000 |
| 1 Kualitas sistem         | 0,782                       | 0,128      | 0,752                     | 6,124 | 0,000 |
| Kualitas informasi        | 0,613                       | 0,236      | 0,515                     | 2,591 | 0,029 |
| Kualitas layanan          | 0,453                       | 0,172      | 0,376                     | 2,622 | 0,020 |

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna  
Sumber : data diolah (2024)

Uji analisis regresi linier berganda pada Tabel 4 menunjukkan koefisien regresi pengaruh kualitas sistem (0,782), kualitas informasi (0,613), dan kualitas layanan (0,453) terhadap kepuasan pengguna adalah positif dengan nilai *constant* sebesar 22,655. Dengan demikian maka persamaan regresi penelitian ini adalah  $Y = 22,655 + 0,782 X_1 + 0,613 X_2 + 0,453 X_3$

Tabel 5. Hasil Uji Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .860 <sup>a</sup> | 0,739    | 0,720             | 3,91505                    |

Sumber : data diolah (2024)

Hasil uji determinasi pada Tabel 3 kontribusi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 73,9 persen. Hasil ini dibuktikan dengan nilai *R square* dari uji determinasi yang menunjukkan nilai sebesar 0,739. Dengan demikian maka diketahui 26,1 persen kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Parsial (T-test)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| (Constant)                | 22,655                      | 3,705      |                           | 6,114 | 0,000 |
| 1 Kualitas sistem         | 0,782                       | 0,128      | 0,752                     | 6,124 | 0,000 |
| Kualitas informasi        | 0,613                       | 0,236      | 0,515                     | 2,591 | 0,029 |
| Kualitas layanan          | 0,453                       | 0,172      | 0,376                     | 2,622 | 0,020 |

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna  
Sumber : data diolah (2024)

Uji signiifkansi parsial pada Tabel 6 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  kualitas sistem (6,124), kualitas informasi (2,591) dan kualitas layanan (2,622) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  2,001 sehingga berada di daerah penolakan  $H_0$ . Nilai sig. kualitas sistem (0,000), kualitas informasi (0,029) dan kualitas layanan (0,020) lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$  diterima. Hal ini berarti kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

**Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Simultan (F-test)**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |        |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression       | 97,602         | 3  | 32,534      | 55,915 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 34,329         | 59 | 0,582       |        |                   |
| Total              | 131,932        | 62 |             |        |                   |

Sumber : data diolah (2024)

Uji signifikansi simultan pada Tabel 7 menunjukan hasil nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,76 dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 59,915, sehingga jika dibandingkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sehingga  $F_{hitung}$  berada pada daerah penolakan  $H_0$  maka  $H_4$  diterima. Nilai sig.= 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### 1. Pengaruh Kualitas sistem Terhadap Kepuasan pengguna

Hasil penelitian membuktikan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimana koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,782. Adanya pengaruh signifikan dibuktikan pada nilai  $t_{hitung} = 6,124$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 2,001$  dan nilai sig = 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan nilai alpha  $\alpha = 0.05$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima berarti kualitas sistem secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suranto (2022), Ameliadinda dan Azis (2020), dan Suputra (2022) yang membuktikan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### 2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Hasil membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimana koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh positif antara

---

variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,613 . Adanya pengaruh signifikan dibuktikan pada nilai  $t_{hitung} = 2,591$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 2,001$  dan nilai  $sig = 0,029$  lebih kecil di bandingkan dengan nilai  $\alpha = 0.05$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima berarti kualitas informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang sebelumnya yang dilakukan oleh Inggit dan Wijaksana (2020), Sari dkk. (2022), serta Irawan dan Wijaksana (2020) yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 3. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan pengguna

Hasil penelitian membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimana koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,453. Adanya pengaruh signifikan dibuktikan pada nilai  $t_{hitung} = 2,622$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 2,001$  dan nilai  $sig = 0,020$  lebih kecil di bandingkan dengan nilai  $\alpha = 0.05$ , sehingga berada pada daerah penolakan  $H_0$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima berarti kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2022), Negara dan Pratomo (2017), dan Ameliadinda dan Azis (2020) yang membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian membuktikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi bank sampah SIDARLING di Kota Denpasar yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 55,915$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel} = 2,76$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima dan nilai  $Sig. = 0,000$  lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha (0,05)$  yang berarti secara simultan atau bersama-sama kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi bank sampah SIDARLING di Kota Denpasar.

### Simpulan

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berarti semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi kepuasan pengguna pengguna SIDARLING di Kota Denpasar. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna yang berarti semakin baik kualitas informasi maka semakin tinggi kepuasan pengguna SIDARLING di Kota Denpasar. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang berarti semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna SIDARLING di Kota Denpasar. Saran yang diberikan adalah meningkatkan *server* seperti menggunakan perangkat keras yang lebih baik karena semakin baik *server* maka akses data dapat dilakukan dengan cepat, melakukan *cross check* terlebih dahulu sebelum mengunggah informasi di aplikasi. Selain itu juga informasi yang tersedia sebaiknya selalu diperbaharui sehingga informasi yang tersedia menjadi akurat. membuat *help desk* atau *live chat* pada aplikasi sehingga pengguna tidak perlu mendatangi kantor UPTD DLHK ketika mengalami kendala.

### Daftar Pustaka

- Armeliadinda, A., & Azis, E. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (studi Kasus Pada Aplikasi Sambara Di Jawa Barat). *eProceedings of Management*, 7(2), 2406-2415.
- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media. *SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE*, 5(1), 1-2.
- Azzahra, Z., & Pratomo, D. (2020). Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Analisis Pengaruh Informasi Akuntansi Pembayaran Menggunakan Metode Delone & Mclean (Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay di Aplikasi Go-Jek). *eProceedings of Management*, 7(2), 2817-2821.
- Brata, M. E. W., & Hapsari, D. W. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan (Studi Kasus Pegawai Keuangan Universitas Telkom). *eProceedings of Management*, 5(1), 860-865.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends in Information System*, 2(1), 1–116.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inggit, C. A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna linkaja. *eProceedings of Management*, 7(3), 6622-6630.
- Irawan, A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Elevenia. *eProceedings of Management*, 7(2), 3848-3840.
- Jogiyanto, Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta : Andi, 2007
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi *Mobile Jkn* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69-76.

- 
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah nb-Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 213-229.
- Pohan, K. D. H., & Rahmidani, R. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning. *Jurnal Ecogen*, 4(2), 270-283.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang). 7(2), 1–14.
- Sari, L., Subakti, C. D. G., & Septiano, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 396-404.
- Sari, N., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Olx. *E-Proceedings of Management*, 7(3), 6520-6526.
- Setiawan, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan *Learning Management System* (LMS) Pada Karyawan PT. Wahana Inti Selaras. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 14-23.
- Sihotang, J. (2020) “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)”. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 11. (1), 1-9.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suputra, D. H. A. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pro Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) Di Kota Denpasar (*Doctoral dissertation*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Suranto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science* (JCS), 1(5), 1044-1055.
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3(2), 149-160.
-