Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E-Raport Menggunakan Model Delone & McLean Pada SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo

Anastasia Dai Werang[1], Fandi Yulian Pamuji[2]

Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang.
e-mail: anastasiawerang25@gmail.com[1],fandi.pamuji@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:

E-Raport
Delone & McLean
Kualitas Sistem
Kualitas Informasi
Kepuasan Pengguna

ABSTRAK

Sistem E-Raport di SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo telah digunakan untuk mendukung pengelolaan dan penyampaian informasi hasil belajar, namun evaluasi mengenai kepuasan pengguna masih perlu dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi guru, operator sekolah, dan wali murid, serta menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampling jenuh. Data diperoleh melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS dengan regresi linear berganda serta pengujian hipotesis. Responden berjumlah 50 orang, terdiri atas 18 guru, 2 operator sekolah, dan 30 wali murid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai R^2 sebesar 78,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan Kualitas Sistem belum menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Keyword:

E-Raport
DeLone & McLean
System Quality
Information Quality
User Satisfaction

ABSTRACT

The E-Raport system at SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo has been implemented to support the management and delivery of student learning outcomes information; however, an evaluation of user satisfaction is still needed. This study aims to assess system quality, information quality, service quality, and user satisfaction based on the perceptions of teachers, school operators, and parents, as well as to analyze the effects of the three variables on user satisfaction. This study employed a quantitative approach using a saturated sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS with multiple linear regression and hypothesis testing. The respondents consisted of 50 participants, including 18 teachers, 2 school operators, and 30 parents. The results showed that System Quality did not have a significant effect on User Satisfaction, while Information Quality and Service Quality had positive and significant effects. Simultaneously, the three variables had a significant effect on User Satisfaction, with an R^2 value of 78.7%. These findings indicate that Information Quality and Service Quality are factors that significantly influence User Satisfaction, while System Quality does not show a significant effect.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pendidikan tidak hanya digunakan untuk mendukung proses pembelajaran, tetapi juga membantu pengelolaan administrasi akademik agar lebih efektif, efisien, dan terstruktur. Salah satu penerapannya adalah sistem E-Raport yang digunakan untuk membantu proses penginputan nilai, pengolahan hasil belajar siswa, serta penyusunan laporan hasil belajar secara digital. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan data akademik dapat dilakukan secara lebih sistematis dan informasi hasil belajar dapat disampaikan kepada pihak yang berkepentingan [1] [2]

SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo merupakan salah satu sekolah yang telah menggunakan sistem E-Raport dalam pengelolaan hasil belajar siswa. Dalam penerapannya, masih ditemukan beberapa kendala. Berdasarkan komunikasi awal dengan operator sekolah, kendala tersebut meliputi keterbatasan fitur penginputan nilai, belum tersedianya fitur pengumuman kelulusan pada versi terbaru, serta data guru yang belum terintegrasi langsung dengan sistem Dapodik. Selain itu, terdapat kendala dalam pengelolaan data siswa, seperti belum tersedianya fitur penambahan data peserta didik secara langsung apabila data belum masuk ke dalam Dapodik. Nilai semester sebelumnya pada siswa pindahan juga belum dapat diinput secara lengkap sehingga grafik capaian pembelajaran siswa belum dapat ditampilkan secara optimal. Kondisi tersebut dapat menyulitkan guru dan pihak sekolah dalam proses pengolahan dan pelaporan nilai.

Kendala juga ditemukan dari sisi pengguna. Masih terdapat guru yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan sistem E-Raport karena kemampuan penggunaan teknologi informasi yang berbeda-beda. Selain guru dan operator sekolah, wali murid juga berkaitan dengan sistem karena menerima informasi hasil belajar siswa. Perbedaan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan teknologi dapat memengaruhi kemudahan dalam mengakses dan memahami informasi yang tersedia. Oleh karena itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan perlu diperhatikan agar sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan informasi yang dihasilkan dapat diterima dengan baik.

Untuk mengevaluasi kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean sebagai landasan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi. Model DeLone & McLean mencakup Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Manfaat Bersih, dan Kepuasan Pengguna. Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna. Variabel Penggunaan dan Manfaat Bersih tidak digunakan karena penelitian difokuskan pada faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pengguna sistem E-Raport [3]. Kualitas Sistem berkaitan dengan kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, dan tampilan sistem. Kualitas Informasi berkaitan dengan akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi yang dihasilkan. Sementara itu, Kualitas Layanan berkaitan dengan responsivitas, dukungan teknis, keandalan layanan, dan kemudahan memperoleh bantuan.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa model DeLone & McLean dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi [4]. menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna [5]. juga menunjukkan bahwa model DeLone & McLean dapat menggambarkan hubungan antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna pada layanan digital. Selain itu [6], menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan digital.

Meskipun penelitian dengan model DeLone & McLean telah dilakukan pada berbagai sistem informasi, di SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo belum dilakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem E-Raport dengan fokus pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Sistem E-Raport telah digunakan, tetapi belum diketahui bagaimana Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna berdasarkan persepsi guru, operator sekolah, dan wali murid. Selain itu, belum diketahui pula apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem E-Raport di sekolah tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna sistem E-Raport berdasarkan persepsi guru, operator sekolah, dan wali murid di SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem E-Raport di SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo. Berdasarkan tujuan tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, baik secara parsial maupun secara simultan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem E-Raport di SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo. Populasi penelitian merupakan pengguna sistem E-Raport, sedangkan penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan sebagai sampel. Penentuan populasi dan sampel perlu disesuaikan dengan karakteristik serta tujuan penelitian agar data yang diperoleh sesuai dengan kondisi objek penelitian [7]

Variabel penelitian terdiri atas Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) sebagai variabel independen, serta Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Pemilihan variabel tersebut mengacu pada model DeLone & McLean yang digunakan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi. Model tersebut mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Namun, penelitian

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

ini hanya memfokuskan tiga aspek kualitas sebagai variabel independen yang dianalisis terhadap Kepuasan Pengguna sesuai dengan tujuan penelitian [8]

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, artikel, dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi objek penelitian [9] Kuesioner disebarkan kepada responden pengguna E-Raport secara langsung maupun melalui Google Form dengan menggunakan skala Likert. Penggunaan kuesioner untuk memperoleh data dari responden juga digunakan dalam penelitian [10] Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Instrumen merupakan sarana yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian [11] Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai pengalaman dan persepsi responden terhadap sistem yang diteliti[12]. Penyusunan setiap pernyataan disesuaikan dengan indikator Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna agar dapat menggambarkan aspek yang diukur. Penyusunan kuesioner dilakukan secara sistematis dengan memperhatikan kesesuaian antara pernyataan, indikator, dan tujuan penelitian [13]. Pada bagian akhir kuesioner juga disediakan kolom saran sebagai informasi pendukung mengenai sistem E-Raport yang tidak diikutsertakan dalam pengolahan data statistik.

Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan SPSS. Pengujian diawali dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis dilanjutkan dengan regresi linear berganda untuk mengetahui arah dan pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, kemudian dilakukan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) untuk menguji hipotesis penelitian.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel dan nilai signifikansi < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna memenuhi kriteria tersebut, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1,X2,X3 dan Y

Variabel	Jumlah Item	Nilai r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Sistem	8	0,750–0,818	0,279	Valid
Kualitas Informasi	8	0,512–0,678	0,279	Valid

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Kualitas Layanan	8	0,541–0,742	0,279	Valid
Kepuasan Pengguna	8	0,441–0,758,	0,279	Valid

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria reliabel apabila nilai > 0,70. Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memenuhi kriteria tersebut, yaitu X1 = 0,913, X2 = 0,714, X3 = 0,804, dan Y = 0,741. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas X1,X2,X3 dan Y

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Ket
X1	8	0,913	0,70	Sangat Reliabel
X2	8	0,714	0,70	Reliabel
X3	8	0,804	0,70	Reliabel
Y	8	0,741	0,70	Reliabel

C. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan sebelum digunakan untuk menguji pengaruh antarvariabel. Pengujian meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas Residual

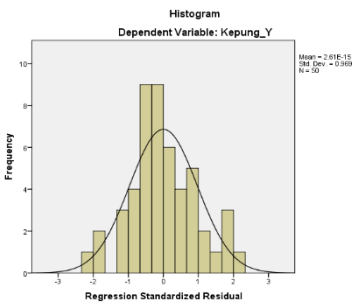
   Uji normalitas residual dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Residual dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi berada di atas 0,05 sehingga residual model regresi dinyatakan berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 3. Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

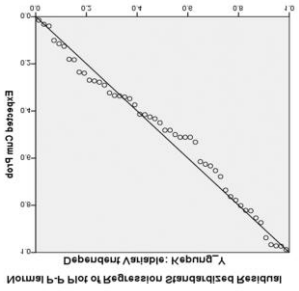
Pengujian	N Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov	50	0,108	0,200

Berdasarkan hasil pengujian, grafik Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Pola penyebaran titik yang mendekati garis diagonal menunjukkan bahwa residual tidak menyimpang jauh dari distribusi normal. Hasil ini sejalan dengan pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hasil pengujian statistik dan grafik sama-sama menunjukkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini terpenuhi.[14].

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076



Gambar 1. Grafik Histogram



Gambar 2. Normal P-P Plot Residual

2. Uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Tolerance pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berada di atas 0,10, sedangkan nilai VIF masing-masing variabel berada di bawah 10. Nilai tersebut masih berada dalam batas yang dapat diterima, sehingga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen. Dengan demikian, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan tidak mengalami masalah multikolinearitas dan layak digunakan secara bersama-sama dalam analisis regresi.

Tabel 4. Hasil Uji multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem X1	0,949	1,054	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Informasi X2	0,787	1,271	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Layanan X3	0,782	1,279	Tidak terjadi multikolinearitas

3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan masing-masing berada di atas 0,05. Karena nilai tersebut lebih besar dari batas 0,05, maka tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, penyebaran residual pada model tidak menunjukkan masalah perbedaan varians yang dapat mengganggu hasil analisis regresi, sehingga asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t Hitung	Sig	Keterangan
X1	0,398	0,692	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	-1,276	0,208	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,782	0,438	Tidak terjadi heteroskedastisitas

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). serta melihat arah hubungan masing-masing variabel. Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

$$\mathbf{Y} = \mathbf{a} + \mathbf{b_1X_1} + \mathbf{b_2X_2} + \mathbf{b_3X_3}\ \boldsymbol{b_4X_4} + \boldsymbol{b_5X_5}. \ . \ . + \mathbf{e}$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen
- X = Variabel Independen
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- e = Error (kesalahan residual)

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien regresi (B)	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	-0,029	Negatif
Kualitas Informasi (X2)	0,337	Positif
Kualitas Layanan (X3)	0,644	Positif

E. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linear berganda, tahap selanjutnya adalah pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 5% (α = 0,05), yang meliputi uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan.

1. Uji T (Parsial)

   Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 5%, sehingga variabel dinyatakan berpengaruh apabila nilai signifikansi < 0,05.

Tabel 7. Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	Koefisien (B)	t Hitung	Sig	Ket
Kualitas Sistem (X1)	-0,029	-0,479	0,634	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi (X2)	0,337	4,098	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan (X3)	0,644	9,191	0,000	Signifikan

2. Uji F (Simultan)

   Uji F digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil pengujian memperoleh nilai F hitung sebesar 56,722 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi < 0,05, ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, H4 diterima.

Tabel 8. Hasil Uji F (Simultan)

Model	F Hitung	Sig	Ket
Regresi	56,722	0,000	Signifikan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

3. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dalam menjelaskan Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,787 atau 78,7%. Artinya, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 78,7% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 21,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square
1	0,887	0,787	0,773

F. Pembahasan

Pembahasan penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hasil pengujian mengenai pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem E-Raport. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua variabel memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan pengguna. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan, sedangkan Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan. Secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil tersebut selanjutnya dibahas berdasarkan kondisi penggunaan E-Raport di lokasi penelitian dan dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu.

a) Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi 0,634 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna E-Raport. Kondisi tersebut dapat terjadi karena pengguna masih dapat memenuhi kebutuhan utama pengolahan nilai meskipun terdapat keterbatasan pada beberapa fitur dan akses sistem. Oleh karena itu, perbaikan dapat diarahkan pada penyempurnaan fitur, kemudahan akses, dan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian [15] yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Rapor

b) Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien 0,337 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, semakin baik informasi yang dihasilkan E-Raport, semakin tinggi kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan sesuai kebutuhan membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karena itu, kualitas informasi perlu dipertahankan dengan melakukan pengecekan ketepatan dan kelengkapan data sebelum digunakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

c) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan koefisien 0,644 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa bantuan dan dukungan yang diterima pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Kualitas layanan juga memiliki koefisien terbesar dibandingkan variabel lainnya, sehingga menjadi faktor yang paling kuat dalam model penelitian. Oleh karena itu, layanan kepada pengguna perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui respons yang cepat, bantuan yang jelas, serta penyelesaian kendala yang dihadapi pengguna.

d) Pengaruh Ketiga Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara simultan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, tetapi merupakan hasil dari kombinasi ketiga kualitas tersebut. Nilai R^2 sebesar 0,787 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 78,7% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 21,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pengguna perlu dilakukan secara menyeluruh melalui perbaikan kualitas sistem, mempertahankan kualitas informasi, dan meningkatkan dukungan layanan kepada pengguna.

III. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem E-Raport pada SMP Negeri 1 Solor Barat Pamakayo dengan menggunakan model DeLone & McLean, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem belum menjadi faktor yang secara langsung menentukan kepuasan pengguna. Meskipun demikian, aspek sistem tetap perlu diperhatikan melalui perbaikan fitur, kemudahan akses, dan kestabilan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi terbukti menjadi salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan kemudahan informasi perlu dipertahankan.

Selain itu, kualitas layanan juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena dukungan dan bantuan yang diberikan dapat membantu pengguna ketika mengalami kendala dalam menggunakan E-Raport. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terbentuk dari keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pengguna E-Raport perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperbaiki aspek sistem yang masih terbatas, mempertahankan kualitas informasi, serta meningkatkan dukungan layanan kepada pengguna.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

DAFTAR RUJUKAN

[1] N. F. Cahyono, A. Faroqi, And E. M. Safitri, "Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Digitalisasi Manajemen Sekolah Menggunakan Delone & Mclean Model (Studi Kasus : Smpn 5 Sidoarjo)," Vol. 10, No. 1, Pp. 156–166, 2025.

[2] T. Natasya And M. Farozi, "Analisis Kesuksesan Sistem Dapodik Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Sma Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Operasional Sekolah," Vol. 10, No. 1, Pp. 29–39, 2024.

[3] T. Widyaningrum, Q. Sholihah, And B. S. Haryono, "The Delone And Mclean Information System Success Model : Investigating User Satisfaction In Learning Management System," Vol. 8, No. 1, Pp. 86–94, 2024.

[4] D. Setiawan, H. Putra, And M. A. Darmawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (Siars) Dengan Model Delone And Mclean," Vol. 01, Pp. 78–85, 2021, Doi: 10.21456/Vol11iss1pp78-85.

[5] A. Wulansari, D. Satria, Y. Kartika, A. Rezha, E. Najaf, And T. L. Mardi, "Analisis Kesuksesan Layanan Digital Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone & Mclean Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna," Vol. 02, 2024, Doi: 10.21456/Vol14iss2pp153-161.

[6] Nasuha&Hidayah, J. Ilmiah, S. Informasi, S. N. Nasuha, And Q. H. Hidayah, "Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tangerang Live Menggunakan Metode Delone Dan Mclean Kota Tangerang Merupakan Salah Satu Kota Metropolitan Di Indonesia Yang Telah City Di Kota Ta," Vol. 6, 2026.

[7] P. G. Subhaktiyasa, "Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif," Vol. 9, Pp. 2721–2731, 2024.

[8] Faisalhidayat&Ardiansyah, "Success Analysis Of Online Absence System With Delone And Mclane Model Approach At The Regional Financial And Asset Management Agency," Vol. 8, No. 2, Pp. 12575–12588, 2024, Doi: 10.36526/Js.V3i2.4334.

[9] A. S. Sugiyono Sari, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif :," Vol. 5, No. 2018, Pp. 539–545, 2025.

[10] Ahmad Rofiqul, Mardiana Andarwati, Galandaru. Swalaganata, E. Pamuji, Fandi Yulian, Subiyantoro, And Muslikh, "Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika Analisis Pemilihan Media Promosi Umkm Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp)," Vol. 8, No. 1, Pp. 1–8, 2022.

[11] M. Hafidz And R. Sari, "Metode End User Computing Satisfaction Untuk Evaluasi Pengukuran Kepuasaan Kualitas System Application & Product R / 3 Fico," Vol. 1, No. 2, Pp. 88–95, 2021.

[12] Y. Delvika, C. F. Hasibuan, Y. D. Polewangi, P. Studi, And T. Industri, "(Journal Of

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Industrial And Manufacture Engineering),” Vol. 5, No. November, Pp. 167–175, 2021.

[13] ” Novita Nuraini, “J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan,” Vol. 2, No. 4, Pp. 561–572, 2021.

[14] I. N. Mardiani, “Pengaruh Pelatihan Kerja , Komunikasi , Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Virginia Estetika (Farina Beauty Clinic),” Vol. 7, No. 1, Pp. 48–59, 2024.

[15] S. Rusandy And M. Elisabet, “Otonomi Vol. 24 Nomor 1 Edisi April 2024,” Vol. 24, No. April, Pp. 100–109, 2024.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076