

Pengaruh Kualitas Sistem, Kompetensi, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah

Nur Musangadah¹, Panji Hendrarso^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ nurmusangadah@gmail.com, ² panjihendrarso@yahoo.com

* Corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : Desember 5, 2024

Revised : Februari 17, 2025

Accepted : Februari 25, 2025

Keywords

Kualitas sistem;
Kompetensi;
Motivasi;
Kepuasan pengguna.



Copyright (c) 2025
Abiwara : Jurnal Vokasi
Administrasi Bisnis

ABSTRACT

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menjalankan program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS). Program ini mempunyai visi untuk menciptakan masyarakat sejahtera melalui TPBIS dan secara khusus program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan, meningkatkan penggunaan layanan, dan membangun komitmen dan dukungan stakeholder untuk keberlanjutan pengembangan perpustakaan. Untuk memastikan implementasi program berjalan dengan baik, program ini mengembangkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis online, sebagai alat untuk melakukan monitoring dan evaluasi program. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas sistem, kompetensi dan motivasi terhadap kepuasan pengguna SIM TPBIS. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 78 admin SIM TPBIS di Provinsi Jawa Tengah. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kompetensi dan motivasi baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM TPBIS. Hal itu dibuktikan dengan nilai t-hitung dan F-hitung yang lebih besar dari nilai kritisnya. Kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan pengguna yaitu 49,3% untuk kualitas sistem, 40,1% untuk kompetensi, 49,8% untuk motivasi dan secara simultan ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi 58,7%. Perpustakaan Nasional perlu rutin mengevaluasi dan memperbarui SIM TPBIS untuk memastikan kinerja optimal, keamanan data, dan kemudahan penggunaan, serta melibatkan admin dalam memberikan umpan balik. Kompetensi dan motivasi admin dapat ditingkatkan melalui pelatihan relevan, partisipasi aktif dalam pengembangan sistem, dan penghargaan.

PENDAHULUAN

Di era digital ini, berbagai organisasi di sektor publik maupun swasta semakin bergantung pada teknologi informasi dan sistem untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka. Namun, penggunaan SIM tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga pada faktor manusia yang mempengaruhi interaksi dengan sistem tersebut. Salah satu aspek yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi SIM adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan positif atau negatif yang dimiliki pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi. Sebuah penelitian oleh DeLone dan McLean (2003:14) mengemukakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun, faktor-faktor ini tidak dapat dipandang terpisah, melainkan harus dilihat sebagai bagian dari sistem yang lebih besar yang melibatkan hubungan antara pengguna dan sistem itu sendiri. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIM, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

Kualitas sistem merupakan dimensi yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencakup berbagai aspek seperti keandalan sistem (sistem yang jarang mengalami gangguan atau downtime), kemudahan penggunaan (user-friendly interface), serta kecepatan dan responsivitas sistem dalam memenuhi permintaan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Jogiyanto (2007:66) menunjukkan bahwa sistem yang memiliki kualitas tinggi akan mempermudah pengguna dalam melakukan tugas mereka, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Selain kompetensi, motivasi pengguna juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap SIM. Penelitian oleh Sutanto dan Handayani (2018:10) mengungkapkan bahwa pengguna yang termotivasi untuk menggunakan SIM secara aktif akan lebih puas dengan hasil yang diperoleh. Motivasi juga mempengaruhi bagaimana pengguna memandang manfaat sistem yang digunakan, apakah mereka melihatnya sebagai alat yang membantu mencapai tujuan atau justru sebaliknya.

Kepuasan pengguna SIM tidak dapat dipandang sebagai hasil dari satu variabel saja, melainkan sebagai hasil interaksi kompleks antara kualitas sistem, kompetensi, dan motivasi pengguna. DeLone dan McLean (2003:16) menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Namun, kualitas sistem dan informasi yang baik pun tidak akan memberikan dampak optimal jika pengguna tidak memiliki kompetensi yang cukup untuk memanfaatkan sistem secara efektif. Begitu pula, meskipun pengguna memiliki keterampilan yang baik, motivasi yang rendah dapat menghambat mereka untuk mencapai kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana ketiga variabel ini saling berinteraksi dalam meningkatkan kepuasan pengguna SIM. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menjalankan program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS). Program ini mempunyai visi untuk menciptakan masyarakat sejahtera melalui TPBIS dan secara khusus program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan, meningkatkan penggunaan layanan, dan membangun komitmen dan dukungan stakeholder untuk keberlanjutan pengembangan perpustakaan. Untuk memastikan implementasi program berjalan dengan baik, program ini mengembangkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis online, sebagai alat untuk melakukan monitoring dan evaluasi program.

Data yang diisikan dalam SIM TPBIS menjadi salah satu indikator untuk penghargaan kepada provinsi dengan implementasi program TPBIS terbaik dan provinsi Jawa Tengah dalam 2 tahun terakhir ini belum menjadi salah satunya. Hal ini perlu dievaluasi apakah karena kualitas sistemnya yang kurang, atau karena ada faktor lain seperti kompetensi dan motivasi pengguna yang kurang. Pada tabel skor KPI dibawah ini, bisa dilihat kabupaten/kota dengan skor Key Performance Indicator (KPI) yang masih rendah. Skor KPI yang rendah terjadi karena data yang diinput oleh perpustakaan mitra masih sedikit. Ini berarti perpustakaan mitra kurang memanfaatkan SIM TPBIS sebagai alat dokumentasi program. Hal ini menjadi salah satu ciri bahwa ada masalah dalam kepuasan pengguna SIM.

Selain masalah di atas, pada salah satu sesi *Gathering* SIM yang diadakan oleh Perpustakaan Nasional, salah satunya disampaikan alasan mengapa banyak yang belum memanfaatkan SIM, antara lain yaitu karena pernah mengisi tapi verifikasi ditolak sehingga kecewa karena merasa sudah menyempatkan waktu untuk mengisi tapi hasil tidak sesuai harapan. Hal ini menjadi salah satu ciri bahwa ada masalah dalam kepuasan pengguna. Selain itu juga karena kesibukkan lain dari pengguna, sehingga tidak mengisidata dalam SIM TPBIS. Hal ini menjadi salah satu ciri motivasi dari pengguna yang kurang dalam memanfaatkan SIM TPBIS. Selain itu ada juga yang karena tidak mengikuti sesi pelatihan SIM sebelumnya sehingga kurang paham bagaimana pengisian dan apa manfaat SIM TPBIS ini. Hal ini menjadi salah satu ciri bahwa ada masalah dalam kompetensi pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah”.

KAJIAN LITERATUR

a. Kualitas Sistem

Berdasarkan teori kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan Mclean (Radityo, 2007:10), kualitas sistem informasi merujuk pada kinerja (performance) sistem informasi yang merupakan kombinasi dari hardware, software, kebijakan, dan prosedur dalam memberikan bermacam-macam informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan penggunasehingga apabila semakin baik kualitas dan output sistem yang diberikan maka penggunaan sistem akan terus meningkat. Kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu 1) kemudahan penggunaan, 2) Kecepatan Akses, 3) Keandalan Sistem, 4) Fleksibilitas, 5) Kemanan.

b. Kompetensi

Kompetensi menurut Sudarmanto (2009:47) adalah gabungan pengetahuan, kemampuan, dan karakteristik individu yang secara langsung memengaruhi kinerja. Ada beberapa Indikator kompetensi menurut Agung (2020:51-54) yaitu 1) motif merupakan segala hal yang secara konsisten dan terus-menerus ada dalam pikiran seseorang untuk diwujudkan, 2) sifat bawaan yang menggambarkan karakteristik fisik maupun nonfisik seseorang dalam merespons suatu kejadian, 3) konsep diri yaitu pandangan, nilai, keyakinan, dan citra yang dimiliki oleh setiap individu, 4) pengetahuan yaitu informasi atau teori yang diperoleh seseorang dalam bidang tertentu, dan 5) keahlian yaitu kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu yang merupakan bidang pekerjaannya.

c. Motivasi

Menurut Siagian (2004:45) motivasi dapat diartikan sebagai dorongan yang dimiliki oleh individu untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu aktivitas atau pekerjaan. Motivasi ini berfungsi untuk meningkatkan usaha, ketekunan, dan pencapaian dalam pekerjaan. Siagian menyebutkan bahwa motivasi dalam konteks organisasi memiliki peran yang sangat krusial, karena memengaruhi perilaku seseorang, baik dalam hal komitmen, produktivitas, maupun kepuasan kerja. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator motivasi yaitu teori ERG oleh Teori ERG diperkenalkan oleh Clyton Alderfer dalam Sumardjo (2018:150-151) yaitu *Existence* (kebutuhan akan eksistensi), *Relatedness* (Kebutuhan untuk berhubungan dengan pihak lain), dan *Growth* (kebutuhan akan pertumbuhan).

d. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai respon pengguna setelah menggunakan suatu sistem informasi. Variabel ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap laporan- laporan, situs web dan layanan bantuan yang ada saat menggunakan suatu sistem informasi (Salsabil, 2019:202). Beberapa dimensi pembentuk kepuasan pengguna seperti yang dikemukakan oleh Hawkins dan Leonney dalam Tjiptono (2004:101) yaitu: 1) kesesuaian harapan, 2) minat berkunjung kembali, dan 3) kesediaan merekomendasikan.

METODE PENELITIAN

a. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena pada dasarnya pendekatan kuantitatif menggunakan angka sebagai ukuran datanya. Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh antara kualitas sistem, kompetensi, dan motivasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah.

b. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel dependen (X) dan 1 (satu) variabel independen (Y). Variabel dependen terdiri dari Kualitas Sistem (X1), Kompetensi (X2), dan Motivasi (X3). Sedangkan variabel independen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna (Y). Variabel penelitian menggambarkan aspek-aspek yang akan dianalisis dalam sebuah penelitian mencakup

faktor yang akan diukur atau dipengaruhi.

c. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner yang mencakup pernyataan mengenai kualitas sistem, kompetensi, motivasi dan kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala *Likert* dari sangat setuju (skor 4) hingga sangat tidak setuju (skor 1). Pendekatan ini dirancang untuk mendukung validitas dan reliabilitas penelitian, sekaligus memastikan bahwa data yang diperoleh memberikan wawasan yang relevan dan bermakna terkait topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai $t\text{-hitung}$ $8,607 > 1,96$ dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga kesimpulannya adalah: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah. Tinggi rendahnya kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem sebesar 49,3%. Temuan dalam penelitian mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem merupakan determinan yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Ini artinya bahwa semakin handal sebuah sistem yang dibangun, maka semakin puas pengguna. Dalam konteks penelitian ini yaitu Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Jika sistem yang dibangun tersebut dipersepsi berkualitas, maka akan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Penelitian ini berarti mendukung temuan-temuan sebelumnya seperti Agani (2021) yang menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lainnya Adhitya dan Santoso (2018); Kurniawan et al. (2021); Rahmawati et al. (2023); Rahim & Razak, (2021) juga membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis diketahui nilai $t\text{-hitung}$ $7,135 > 1,96$ dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah. Pengaruhnya adalah positif, sehingga semakin kompeten pengguna, maka semakin tinggi kepuasannya. Besar pengaruh yang diberikan oleh variabel kompetensi terhadap kepuasan pengguna adalah 40,1%. Kompetensi merujuk pada kemampuan dan keterampilan pengguna dalam mengoperasikan SIM dengan baik dan efisien. Pengguna yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai akan lebih cepat beradaptasi dan lebih mudah mengatasi masalah teknis yang mungkin terjadi dalam penggunaan SIM. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tammubua dan Surapto (2021) yang membuktikan bahwa kompetensi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Selanjutnya penelitian Audia et al. (2024) juga membuktikan bahwa kompetensi secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pengguna.

c. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam pengujian hipotesis diketahui nilai $t\text{-hitung}$ $8,679 > 1,96$ dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara motivasi dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah. Arah pengaruhnya adalah positif, yang berarti semakin kuat motivasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Variabel motivasi memberikan pengaruh sebesar 49,8% terhadap kepuasan pengguna. Motivasi di sini berkaitan dengan alasan atau dorongan pengguna untuk menggunakan sistem informasi, baik itu motivasi intrinsik (seperti keinginan untuk meningkatkan kemampuan pribadi) maupun motivasi ekstrinsik (seperti mendapatkan penghargaan atau insentif dari organisasi). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Sutanto dan Handayani (2018) mengungkapkan bahwa pengguna yang termotivasi

untuk menggunakan SIM secara aktif akan lebih puas dengan hasil yang diperoleh. Penelitian Ayuni dan Dewi (2023) juga mengkonfirmasi bahwa motivasi dapat secara signifikan memprediksi kepuasan pengguna.

d. Pengaruh Kualitas Sistem, Kompetensi, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui $F_{hitung} 35,106 > 2,73$ dan $Sig. 0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kompetensi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah. Arah pengaruhnya adalah positif mencerminkan bahwa kualitas sistem, kompetensi dan motivasi mempunyai hubungan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna, sehingga semakin baik kualitas sistem, kompetensi dan motivasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Tinggi rendahnya kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kompetensi dan motivasi sebesar 57,8%. Sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam model penelitian ini. Temuan ini memberikan pemahaman bahwa sinergi antara kualitas sistem, kompetensi, dan motivasi akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem yang handal memastikan kenyamanan dan efisiensi pengguna, sementara kompetensi memberikan kemampuan untuk memahami dan memanfaatkan sistem informasi secara optimal. Motivasi pengguna memperkuat keinginan untuk beradaptasi dan mengatasi tantangan, sehingga menciptakan pengalaman positif dalam penggunaan sistem. Ketiga faktor ini bekerja secara sinergis untuk meningkatkan kepuasan pengguna, menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam mengelola dan memanfaatkan sistem informasi. Dengan demikian penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem, kompetensi, dan motivasi sebagai faktor yang tidak boleh diabaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna. Organisasi harus melakukan langkah-langkah strategis guna menguatkan kualitas sistem serta memberikan perhatian yang cukup pada aspek kompetensi dan motivasi.

KESIMPULAN

- Kualitas sistem secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah, sehingga semakin handal sebuah sistem, maka kepuasan pengguna semakin meningkat.
- Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah. Ini artinya bahwa semakin kompeten pengguna, maka semakin tinggi kepuasannya.
- Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Provinsi Jawa Tengah. Dengan demikian semakin kuat motivasi pengguna, maka semakin tinggi kepuasannya.
- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kompetensi, dan motivasi memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan pemahaman bahwa sinergi antara kualitas sistem, kompetensi, dan motivasi akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem yang handal memastikan kenyamanan dan efisiensi pengguna, sementara kompetensi memberikan kemampuan untuk memahami dan memanfaatkan sistem Informasi secara optimal. Motivasi pengguna memperkuat keinginan untuk beradaptasi dan mengatasi tantangan, sehingga menciptakan pengalaman positif dalam penggunaan sistem. Ketiga faktor ini bekerja secara sinergis untuk meningkatkan kepuasan pengguna, menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam merancang dan mengelola sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Lilik A.M. (2020). Kompetensi SDM di Era 4.0. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto, H.M. (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Delone, William H & McLean, Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information

- Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System* Vol. 19, Issue 4, p. 9-30.
- Kurniawan, Irham, Yusaq Tomo Ardianti, dan Syarif Hidayatullah. (2021). The Effect of The Information System Quality, Service Quality, and User Satisfaction on Academic Information System User Loyalty. *International Journal of Scientific & Teknologi Research* Vol. 10, No. 5, p. 350-355.
- McGill, Tanya Jane, V.J. Hobbs, & Jane Elizabeth Klobas. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal* Vol. 16, No. 1, p. 24-45.
- Perpustakaan Nasional RI. (2022). *Panduan Penggunaan Sistem Monitoring Evaluasi (Monev) Berbasis TIK*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Radityo, Dody dan Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi X. SNA X Solo*.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Sumardjo, Mahendro dan Donni Juni Priansa (2018). *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia: Konsep-konsep Kunci*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Sutanto *et al.* (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2) Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi dan Auditing* Vol. 15, No. 1, p. 37-68.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.