

ABSTRAK

Dashboard merupakan sistem informasi yang digunakan di PDAM Tirta Raharja untuk melihat statistik piutang yang belum tertagih, piutang yang sudah tertagih, dan tingkat persentase keefektifitas penagihan piutangnya. Sistem ini bersifat transparansi. Hal ini karyawan / pengguna dapat melihat statistik penagihan piutang pada setiap kantor cabang. Masalah umum yang dihadapi oleh PDAM Tirta Raharja terhadap *dashboard* adalah apabila koneksi internet yang terputus yang sehingga *dashboard* tidak *up to date*, Transaksi yang anomali, dan sebagainya. Dalam penerapan sistem dashboard penagihan piutang pada web PDAM Tirta Raharja, tidak ada unsur riwayat transaksi pada bulan sebelumnya, sehingga setiap kantor pelayanan / cabang PDAM Tirta Raharja yang ada pada *dashboard* tidak dapat melihat selisih piutang pada satu bulan. Permasalahan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan oleh pengguna yang berhubungan dengan *dashboard* penagihan piutang.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran nilai kepuasan pengguna dalam variabel Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Dahboard* PDAM Tirta Raharja.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada karyawan PDAM Tirta Raharja. Populasi karyawan PDAM Tirta Raharja sebesar 325 orang. Sampel yang diambil sebesar 179 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem, *perceived usefulness*, kualitas informasi dan kepuasan pengguna berada pada kategori baik sebesar 80,65% yang berarti menunjukkan pada variabel tersebut sedangkan berdasarkan pengaruh variabel – variabel terhadap kepuasan pengguna tidak semua memiliki hasil yang positif berpengaruh. Variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel *perceived usefulness* dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu *maintenance* kembali informasi yang dihasilkan dan kemanfaatan sistem tersebut agar pengguna / karyawan PDAM Tirta Raharja memiliki kinerja yang produktif dan efektif.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna