

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat, keberadaan teknologi yang memiliki berbagai macam kecanggihan telah memberikan kemudahan aktivitas manusia untuk melakukan segala sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat. Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) memiliki kemampuan dalam melakukan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan dapat menyajikan informasi kepada publik. Hal ini terbukti bahwa TIK telah mengubah individu, organisasi, dan pemerintahan dalam bekerja. Persebaran informasi, produk, dan jasa yang semula dilakukan secara manual telah beralih ke kanal elektronik. Menurut Hapsari & Rachmawati, (2018) perkembangannya telah dimanfaatkan dengan baik di berbagai sektor individu, organisasi maupun pemerintahan.

Menurut hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan hampir 197 juta atau 74% populasi Indonesia menggunakan internet di tahun 2020. Jumlah tersebut naik 8,9% dibandingkan 2019 (kumparan.com). Peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya nyatanya telah sejak lama direspon oleh pemerintah. Salah satu kebijakan yang responsif pemerintah adalah kebijakan electronic government (e-government) tertuang dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemanfaatan TIK dalam sektor pemerintahan berperan penting dalam menjalankan sistem pemerintahan karena perlunya kemudahan dalam pelayanan, informasi, dan transparansi antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini dikenal dengan istilah e-government, menurut Sosiawan dalam Ferdiansya & Hendrawan, (2019) E-government system merupakan proses atau mekanisme baru dalam berinteraksi yang dilakukan pemerintah dengan masyarakat yang

berkepentingan dengan memanfaatkan keberadaan teknologi informasi (terutama internet). Yang bertujuan membantu dalam menjalankan sistem pemerintahan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Dapat disimpulkan bahwa E-Government merupakan perkembangan teknologi informasi yang mampu meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Seiring dengan peningkatan pemanfaatan e-government, kepuasan pengguna menjadi bagian penting untuk dijaga oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan dan informasi. Karena masyarakat memiliki kontribusi dalam perubahan pelaksanaan pemerintahan, kontribusi yang dapat diberikan salah satunya dengan memberikan penilaian atas kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Penilaian tersebut nantinya akan menjadi tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi, hal ini tidak dapat dihindari pada era reformasi dan globalisasi saat ini (Maulana & Siska, 2018).

Kepuasan pengguna atau masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan reaksi langsung dari masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan publik tersebut. Reaksi atau asumsi dari masyarakat terbagi menjadi dua yakni perihal positif ataupun negatif, reaksi tersebut bergantung pada mutu dan kualitas yang diterima sesuai harapan masyarakat atau tidak. Menurut Purwidyasari & Syafruddin, (2017) kemudahan dalam menggunakan *e-Government* menjadikan kepuasan pengguna menjadi hal yang mutlak untuk dicapai. Kepuasan dari pengguna bukan hanya sebagai fungsi penggerak utama perilaku berkelanjutan, namun sebagai kunci untuk membangun dan mempertahankan loyalitas dari pengguna e-Government.

Menurut Tjiptono dalam Hilabi, (2018) kepuasan konsumen menjadi evaluasi atau penilaian secara kognitif yang berkaitan dengan baik atau tidaknya kinerja produk, apakah produk bersangkutan sesuai ataupun tidak sesuai dengan tujuan konsumsi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan warga

menjadi tolak ukur atas keberhasilan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan suatu kinerja organisasi menjadi lebih produktivitas, efisiensi, dan efektivitas dengan memanfaatkan suatu sistem informasi. Yang pada akhirnya memiliki pengaruh positif terhadap individu maupun organisasi itu sendiri. Pengukuran kepuasan pengguna sistem komputer dinilai pada kualitas suatu system tersebut dan kepuasan pengguna yakni cara pengguna dalam memandang system informasi secara nyata (Udayana, 2017). Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna. Adanya ketidakpuasan pengguna atas pelayanan yang diterima akan memberikan evaluasi pemerintah untuk memperbaiki sistem pelayanan terdahulu dan melakukan inovasi untuk meningkatkan kemampuan kualitas suatu produk pelayanan. Sehingga memberikan pelayanan kepada pengguna sebagai perwujudan dari kualitas kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi dan diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan.

Menurut Loura dalam Widiani & Abdullah, (2018) penerapan e-Government di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sebab dalam penerapannya masih sebatas interaksi, yang berarti bahwa sepenuhnya belum ke tahap transaksi ataupun ke tahap transformasi. Hal tersebut terjadi karena belum sepenuhnya koneksi internet stabil serta belum adanya antisipasi sigap akan gangguan sistem yang dapat terjadi kapan saja. Selain itu keterbatasan akses dan kurangnya sumber daya manusia yang handal juga menjadi faktor hambatan implementasi kualitas pelayanan *e-Government* yang efektif. Berdasarkan survei PBB tahun 2016 Indonesia berada pada peringkat 116 E-Government Development Index (EGDI), atas 85% jumlah website *E-Government* di Indonesia yang dapat diakses. Sedangkan masih terdapat website lainnya masih belum bias diakses. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang masih menjadi kendala seperti dalam perbaikan, server error, gagal koneksi ke database, dll. Selain keberadaan *E-Government* di Indonesia masih banyak yang belum dapat menerapkan sistem integrasi antar layanan, sehingga mengakibatkan kurangnya efektifitas dan efisiensi pada layanan *E-Government* (Asmara, Akhmad, Hasim,

& Utama, 2020).

Hal tersebut serupa pada penerapan aplikasi layanan publik melalui kanal elektronik yang saat ini masih dikeluhkan oleh masyarakat karena masih dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Menurut Tulodo & Solichin, (2019) terdapat beberapa masalah yang ditimbulkan dalam kepuasan suatu sistem informasi yakni masih terdapat informasi yang dibutuhkan kurang lengkap, kestabilan system mengalami error bugs, memakan waktu cukup lama dalam proses penarikan data, dan fitur yang tersedia kurang lengkap. Menurut Hartono dalam Utama, Purmomosidhi, & Andayani, (2017) faktor penyebab kegagalan suatu sistem informasi yakni kualitas teknis sistem informasi yang buruk dengan mengandung kesalahan sintak, logik, dan informasi. Sedangkan menurut (Elmatsani, 2019) dalam pengembangan sistem, sering terjadinya masalah yakni sistem user tidak friendly dan tidak selaras dengan yang dikerjakan oleh pengguna. Sehingga pengguna kesulitan untuk mengoperasikan sistem tersebut. Pada penelitian yang dilakukan Maharani & Manar, (2020) penerapan E-Planning di Kabupaten Demak pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah antara lain server yang masih sering error dengan kapasitas jaringan yang terbatas, over capacity access sehingga menyebabkan operator menunggu untuk dapat login, terbatasnya sumber daya manusia bidang pemograman, masih terdapat banyak usulan yang tidak terakomodir dengan baik. Pada penelitian Winter, (2019) penerapan Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis E-Government Kota Semarang, dirasa kurang maksimal yang disebabkan oleh beberapa masalah yang menjadi hambatan yakni rendahnya respon instansi, jaringan yang tersedia di dpm-ptsp yang terkadang tidak stabil, proses penyelesaian pengaduan memakan waktu cukup lama, dan rendahnya SDM yang menguasai tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Pada penelitian oleh Yuwono, Simanjuntak & Wijaksono, (2017) unit pelayanan informasi dan keluhan disebut UPIK masih dikeluhkan oleh pengguna dan mendapat komentar negatif, karena masih kurang updatenya berita, kurang tanggapnya dalam menyelesaikan laporan atau pengaduan, tidak

ada lokasi koordinat tempat yang dijadikan laporan dari masyarakat, dan operator masih harus menyampaikan keluhan dan saran yang masuk ke dinas yang bersangkutan secara manual. Penelitian Rosalinda, (2019) ditemukan beberapa masalah yang menunjukkan kurang optimalnya menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPINTER) antara lain kurang optimalnya proses mengupload berkas persyaratan, belum efektif jika terlalu banyak dalam proses pendaftaran perizinan, masih belum responsive melalui android untuk tampilan dan hanya melalui Personal Computer (PC). Pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi e-government masih terdapat masalah, yang sering kali masih menjadi kendala yaitu terjadinya error bug, proses waktu yang lama dalam penggunaannya, kurang respon dalam menanggapi. Maka permasalahan dalam penerapan suatu sistem informasi tersebut perlu adanya perbaikan sistem, agar menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakannya.

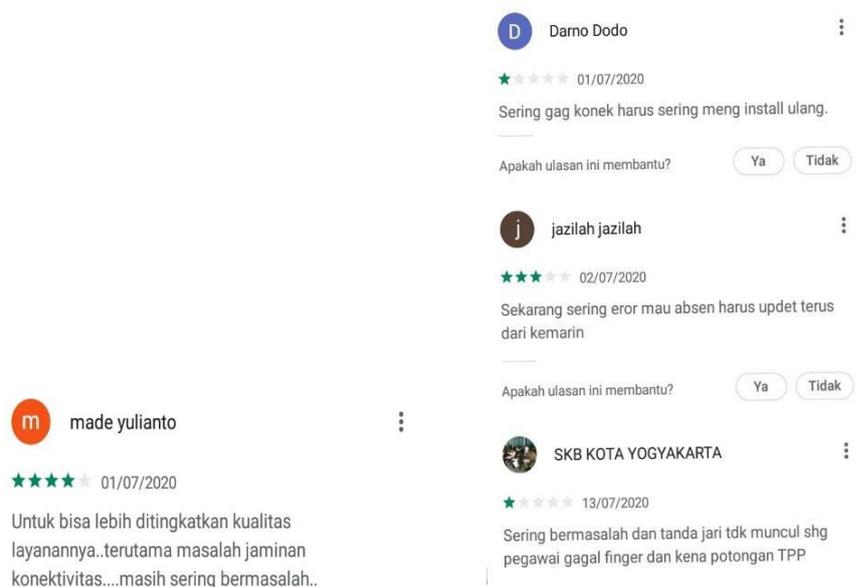
Kota Yogyakarta sebagai salah satu kota melaksanakan sistem pemerintahannya telah memanfaatkan perkembangan TIK secara e-governement. Tercantum dalam RPJMD 2017-2022 Kota Yogyakarta telah memiliki konsep smart city yang memberikan inovasi-inovasi dalam bidang teknologi informasi, bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Implementasi dalam penerapan smart city di Kota Yogyakarta ini telah terealisasikan dengan adanya aplikasi berbasis elektronik yakni Jogja Smart Service (JSS).

Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) adalah jalur tambahan untuk menginformasikan dan memberikan pelaporan kejadian kedaruratan diluar jalur pelaporan konvensional (melalui kanal elektronik) dalam desain satu pintu. Dimana dalam aplikasi ini telah otomatis tersambung dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Aplikasi ini merupakan inovasi baru yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai bentuk layanan publik kepada masyarakat yang cepat dan friendly dengan menggunakan kemajuan teknologi seperti smartphone. Keberadaan aplikasi ini sangat membantu masyarakat untuk melaporkan segala sesuatu permasalahan seperti penyampaian keluhan,

permohonan perizinan hingga layanan kegawatdarutan. Aplikasi Jogja Smart Service ini saling mempermudah masyarakat maupun pemerintah, pemerintah dapat memahami permasalahan yang ada kemudian dapat dengan cepat melakukan perencanaan dan perbaikan untuk masalah yang sedang terjadi. Aplikasi yang dibangun tahun 2000 ini telah dikembangkan dan diintegrasikan dalam konsep single ID, single window, single sign on yang dikembangkan untuk semua layanan. Fitur aplikasi meliputi layanan kedaruratan, kesehatan, pendidikan, aduan, dan sejumlah layanan yang lainnya.

Respon masyarakat dengan keberadaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) ini direspon dengan baik. Pengguna aplikasi Jogja Smart Service hingga saat ini berjumlah 66.710 pengguna aktif (<https://jss.jogjakota.go.id>). Pemanfaatan aplikasi JSS melalui pemantauan sistem telah dimanfaatkan dengan baik. Tetapi aplikasi ini perlu adanya optimalisasi pemanfaatan dengan melakukan sosialisasi mengembangkan cara penentuan dan startegi yang lebih baik (Gumilar, 2019).

Aplikasi Jogja Smart Service saat ini memiliki rating cukup tinggi pada Play Store yakni 4,3. Jika dibandingkan dengan aplikasi pelayanan publik Kabupaten Sleman seperti Lapor Sleman (3,2) dan Kabupaten Bantul Lapor Bantul (4,2) JSS memiliki rating tertinggi namun beberapa keluhan masih dirasakan oleh masyarakat pengguna.



**Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Jogja Smart Service**  
Sumber : Google Play Store, 2020

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa, masih banyak pengguna yang mengeluhkan kualitas sistem pada aplikasi Jogja Smart Service. Pengguna masih sering mengeluhkan aplikasi error, terdapat layanan yang tidak dapat diakses, tidak dapat login. Keluhan-keluhan tersebut terjadi atas baik atau tidaknya kinerja kualitas sistem pada aplikasi tersebut atau masalah yang terjadi pada smartphone yang digunakan user. Kinerja kualitas system yang tidak baik akan membuat masyarakat merasa kurang puas dalam menggunakan aplikasi, yang nantinya akan enggan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan paparan di atas, Penelitian ini memiliki fokus pada studi “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Layanan Pemerintah Daerah Studi Kasus Kota Yogyakarta Tahun 2020”. Mengingat Kota Yogyakarta sebagai salah satu kota di Indonesia yang mendapat penghargaan di bidang pelayanan publik terbaik kategori Kota dari PANRB 2019 dan sebagai salah satu kota di DIY yang mengembangkan kota pintar (Smart City) salah satu pelayanan publik berbasis elektronik, yakni aplikasi Jogja Smart Service masih banyak dikeluhkan oleh para pengguna.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna terhadap aplikasi layanan Jogja Smart Service (JSS) Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2020?

## **C. Tujuan Penelitian**

Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2020.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Memberi masukan pada pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian tentang kepuasan masyarakat pengguna aplikasi layanan pemerintah daerah.
2. Memberi masukan kepada Pemerintah Daerah, khususnya untuk memperbaiki kebijakan yang berkaitan dengan aplikasi layanan pemerintah daerah.

## **E. Tinjauan Pustaka (literature review)**

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah di Indonesia dapat dikategorikan sebagai berikut:

Ikhsani & Yusuf (2018) meneliti dengan menggunakan metode kuantitatif model DeLone dan McLean tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik SIKPD (Sistem Informasi Keuangan Daerah) di Kabupaten Wonogiri tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik dipengaruhi kualitas informasi dan kualitas layanan. Widiani & Abdullah (2018) meneliti dengan metode kuantitatif deskriptif tentang kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik E-Filling di KPP Bandung Cibeunying pada tahun 2018. Hasil penelitian mereka juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik e-government dipengaruhi kualitas pelayanan. Nanda (2019) meneliti dengan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Office Diskominfo Provinsi Riau tahun 2019.

Dari hasil penelitian juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna di pengaruhi *Service Interaction* dan *Information Quality*. Viandra, Sriwahyuni, dan Anwar (2017) meneliti dengan metode deskriptif tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan publik SKP online di kota Padang tahun 2017. Hasil penelitian mereka juga menyatakan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan struktur organisasi.

Purwidiasari dan Syafruddin (2017) meneliti dengan metode kuantitatif tentang kepuasan pengguna terhadap layanan e-government di Blitar pada tahun 2017. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi faktor keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas layanan.

Yunanta (2019) meneliti dengan menggunakan metode kualitatif tentang kepuasan pengguna terhadap layanan perizinan (DPM-PTSP) kota Kediri tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel sistem dan prosedur, kapasitas dan kemampuan pegawai memberikan layanan, kewajaran biaya layanan.

Iswahyudi, Nasiruddin, dan Darmawan (2019) meneliti dengan metode *end user computing satisfaction (EUCS)* tentang kepuasan pengguna sistem informasi E-KTP Kabupaten Pamekasan tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh lima variabel yaitu *content*, *Accurary*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Saputra (2017) meneliti dengan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* tentang kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik *e-commerce* di provinsi Yogyakarta dan Jawa Tengah tahun 2017. Hasil penelitian juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi isi, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu. Mardiana dan Hartati (2019) meneliti dengan metode kuantitatif deskriptif tentang kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik aplikasi siskeudes di Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan tahun 2019. Hasil penelitian mereka juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel *Easy of Use*, *Customization*, *Download Delay*, dan *Content*. Awaludin dan Yolanda (2018) meneliti dengan metode kuantitatif tentang

kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik CEISA (Customs & Excise Information System and Automation) pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Indonesia tahun 2018. Hasil penelitian juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi isi (content), akurasi (accuracy), tampilan (format), ketepatan waktu (timeliness), dan kemudahan penggunaan (ease of use).

Namun demikian, banyak penelitian terdahulu tersebut hanya mengungkap faktor kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas system. Padahal di era modern ini pemerintahan di Indonesia telah menerapkan system pemerintahan berbasis elektronik. Di samping itu, menurut Nurdin, (2018) penerapan e-government mempengaruhi transparansi, akuntabilitas, dan kinerja sektor publik dalam bentuk kebijakan, layanan dan komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Hal ini berarti ada *gap* atau kesenjangan ilmu pengetahuan dalam penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik pemerintah.

Studi ini mengisi kekosongan pengetahuan itu dengan cara melengkapi penelitian- penelitian terdahulu dengan variabel penerapan e-government yang berkemungkinan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

## **F. Kerangka Teoritik**

### **1. User Satisfaction /Kepuasan Pengguna**

Menurut Sachan dalam Kitsios, Tsotoulidou, & Kamariotou, (2019) kepuasan pengguna merupakan kekuatan pendorong dalam memperoleh manfaat seperti produktivitas yang lebih tinggi, prestasi kerja dan efisiensi pegawai pemerintah kota. Menurut Chai Setyowanti & Respati, (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan suatu hasil yang telah dirasakan oleh pengguna atas kinerja system tersebut yang telah digunakan. Gopikrishnan & Paul, (2017) kepuasan merupakan sebuah evaluasi subjektif terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kepuasan adalah ukuran perbedaan antara kinerja produk atau produk yang sebenarnya dan yang diharapkan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dari perspektif

pengguna. Setyowanti & Respati, (2017) kepuasan pengguna merupakan penilaian atas kinerja yang dihasilkan suatu system informasi yang relative bagus atau jelek, dan kecocokan atau tidaknya dengan tujuan pengguna. Menurut Wang dan Liao & McGill dalam Susilowati, (2020) kepuasan pengguna diukur dengan indikator :

- a. Memenuhi harapan, yang dapat dilihat dari harapan atau target yang diinginkan sistem informasi dapat tercapai.
- b. Kinerja merupakan hasil kinerja sistem informasi telah memenuhi pengharapan dan kebutuhan pengguna sitem informasi.
- c. Efisien dan efektivitas, efisien dapat dilihat bahwa system informasi tersebut hanya memerlukan sedikit pengeluaran biaya dan waktu. Sedangkan efektivitas dapat dilihat dari prosedur, system, mekanisme , dan persyaratan mudah dilakukan.
- d. Kebutuhan informasi, dilihat dari sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
- e. Kepuasan, sistem informasi yang disajikan dapat bermanfaat dan memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem informasi. Kepuasan ini dapat dilihat dari cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan pengguna.

Tarkzadeh & Doll dalam Wijaya & Suwastika, (2017) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai yaitu:

- a. Content (isi) ditinjau dari sisi isi dari system berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.
- b. Accuracy (akurasi) keakuratan data saat sistem menerima input dan mengolah menjadi informasi.
- c. Format (bentuk) tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan system.
- d. Ease of use (kemudahan pengguna) kemudahan proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibuthkan pengguna

saat menggunakan system tersebut.

- e. Timelines (ketepatan waktu) ketepatan waktu sistem menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## 2. Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna

Menurut Nawi & Email, (2014) kualitas sistem merupakan kualitas dari perpaduan antara perangkat keras dan perangkat lunak suatu sistem informasi. yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur, dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Pawirosumarto, (2016) kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Tulodo & Solichin, (2019) bahwa kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna. penilaian kualitas sistem dapat diukur dengan (response time), kehandalan sistem (sistem reliability), kemudahan untuk digunakan (ease to use), kemudahan untuk diakses (sistem flexibility), dan keamanan sistem (sistem security).

Indikator pengukuran kualitas sistem menurut Bailey dan Pearson dalam Jogiyanto (2007:14) meliputi :

- a. kenyamanan akses, yang berarti sistem informasi mudah dipelajari dan dipahami sesuai kebutuhan pengguna dalam pengoperasian.
- b. keluwesan system atau fleksibel, yaitu sistem yang mempunyai kemampuan untuk mencapai suatu tujuan lewat sejumlah cara yang berbeda. Karakteristik penting dalam mencapai keluwesan suatu sistem adalah bahwa sistem harus dapat menyesuaikan diri dengan keinginan pengguna.
- c. Integritas sistem Integritas sistem, sistem dapat diakses tanpa

menyulitkan pengguna dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, integritas sistem dapat dinilai dari kemampuan sistem menemukan kesalahan. dan waktu respon waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input dan tepatnya pengolahan input untuk menghasilkan data atau informasi.

Pawirosumarto. S, (2016) mengevaluasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning di Jakarta Tahun 2016. Ia menyatakan bahwa semakin baik persepsi kualitas sistem akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem e-learning yang berarti memiliki pengaruh. Buana & Wirawati, (2018) mengevaluasi pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Bali tahun 2018. Ia menyatakan bahwa kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna. Suhendro, (2017) mengevaluasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada koperasi di kota pematangsiantar tahun 2017. Ia juga menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

### 3. Persyaratan mempengaruhi kualitas sistem

Menurut Jogiyanto dalam Rendy, (2018) kemudahan persyaratan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa mengajukan persyaratan akan mudah untuk dilakukan. Bahwa kemudahan persyaratan juga merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Fatmawati, Irviani, Rachman, Putu, Anggie, & Kristina, (2016) persyaratan proses mengumpulkan informasi kebutuhan system atau

perangkat lunak melalui konsultasi dengan user system. Proses ini mendefinisikan secara rinci mengenai fungsi- fungsi, batasan dan tujuan dari perangkat lunak sebagai spesifikasi sistem yang akan dibuat. Risma Niswaty et al., (2020) persyaratan adalah suatu berkas atau barang yang harus terpenuhi oleh pemohon dalam melakukan proses pengurusan pelayanan persyaratan teknis maupun administrative. Suatu proses pengurusan dapat berjalan secara efisiensi penggunaan waktu, jika ada pemberian kejelasan informasi mengenai suatu persyaratan tersebut.

Lumi, (2019) mengevaluasi persyaratan pada kualitas pelayanan publik ASN di Manado tahun 2020. Ia menyatakan bahwa kemudahan dan keterbatasan informasi persyaratan mempengaruhi kualitas sistem pelayanan publik. Juliana, Renaldi, &Santikarama, (2019) mengevaluasi persyaratan pada pembangunan sistem informasi manajemen di Jawa Barat tahun 2019. Ia menyatakan bahwa kelengkapan persyaratan mempengaruhi keberhasilan sistem informasi serta kualitas sistem. Mkpojiogu & Hussain, (2018) Ia menyatakan bahwa kepentingan persyaratan yang ditetapkan untuk dipenuhi oleh pelanggan atau pengguna sangat memperhitungkan variasi dalam persepsi kepuasan pelanggan dan kualitas yang dirasakan dari produk perangkat lunak. Kamdjoug et al., (2017) persyaratan merupakan penentu langsung dari penggunaan sistem, tahapan penting untuk memastikan penggunaan yang efektif dari sistem.

#### 4. Mekanisme dan prosedur mempengaruhi kualitas sistem

Peraturan MPANR Nomor 14 Tahun 2017 sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Menurut Jati, (2017) standar kebutuhan sistem aplikasi yang harus dipenuhi oleh setiap sistem aplikasi *egovernment* dalam blueprint e-government yang dikeluarkan oleh Departemen Komunikasi dan Informatika Indonesia (2004):

- a. Reliable yakni sistem aplikasi berjalan dengan handal tanpa adanya robust kesalahan data, perubahan sistem, dan bug free.
- b. Interoperable yakni sistem aplikasi dapat membentuk sinergi sistem

dengan dapat bertukar data dan informasi dengan system aplikasi lainnya.

- c. Scalable yakni system aplikasi mudah untuk melakukan peningkatan seperti fitur baru.
- d. User friendly yakni system aplikasi dapat mudah dioperasikan sistem dengan user interface (antarmuka pengguna) yang lazim berlaku di pemerintahan dan sesuai dengan kebiasaan bahasa dan budaya penggunanya.
- e. Integratable yakni system aplikasi memiliki integrasi dengan system lain dalam melakukan transaksi data dan informasi baik dalam lingkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain.

Menurut Moenir dalam I Gede, (2018) mekanisme merupakan rangkaian suatu pekerjaan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan dan bertujuan untuk menghasilkan suatu hasil yang maksimal dengan minim kegagalan. Poerwadamita dalam Divery (2019) mekanisme adalah sebuah prinsip-prinsip yang bias dipakai untuk menjelaskan cara kerja mesin tanpa menggunakan intelegensi sebagai sebuah sebab atau prinsip kerja.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Agustin, (2019) prosedur merupakan serangkaian aksi yang spesifik, tindakan yang harus dijalankan dengan cara yang baku agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama.

Dannie M Mulay Junior, Suryanto, Tri Lathif Mardi, (2020) mengevaluasi mekanisme pada web akademik mahasiswa STIE indonesia di Surabaya tahun 2020. Ia menyatakan bahwa mekanisme aplikasi web yang dinamis dan handal mempengaruhi kualitas sistem yang baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan pengguna. Widodo, Putranti, & Nurchayati, (2016) mengevaluasi prosedur pada aplikasi Rail Ticketing System (RTS)

di Semarang tahun 2016. Ia menyatakan bahwa kualitas prosedur yang mudah dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai mempengaruhi sistem aplikasi.

5. Waktu penyelesaian mempengaruhi kualitas sistem

Menurut Soeharto dalam Inkiriwang, (2019) waktu penyelesaian adalah lama waktu atau kecepatan penyelesaian suatu pekerjaan konstruksi (kegiatan) dari awal sampai akhir yang biasanya dinyatakan dengan jam, hari atau minggu. Nuriana, (2018) waktu penyelesaian mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan standar pelayanan. Eka (2017) mendefinisikan bahwa jangka waktu penyelesaian adalah dimulainya melengkapi persyaratan teknis maupun administrative hingga selesainya suatu proses pelayanan. Dalam pelayanan publik suatu kepastian dan kejelasan kurun waktu penyelesaian harus diinformasikan dengan jelas, hal ini dilakukan agar dapat mengukur suatu kualitas pelayanana dengan memperhatikan ketepatan waktu atau jadwal.

Ginting & Marlina, (2017) mengevaluasi waktu respon pelayanan pada E- filling di Bandung tahun 2016. Ia menyatakan bahwa waktu atau jangka waktu pelayanan yang baik dan cepat mempengaruhi pada kualitas sistem yang dapat digunakan. Halim, Setiawan & Novela, (2016) ia menyatakan bahwa waktu respons yang cepat, informasi ketersediaan saat dibutuhkan, dan respons yang cepat atas layanan merupakan faktor terpenting dalam kualitas sistem.

6. Biaya/Tarif mempengaruhi kualitas sistem

Menurut Hansen dalam Putra & Suardika (2019) mendefinisikan biaya sebagai kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai diharapkan memberi manfaat saat ini atau dimasa yang akan datang bagi organisasi. Eka (2017) mendefinisikan tarif adalah segala biaya imbalan atas pemberian pelayanan umum, yang nominal dan tata caranya telah ditentukan oleh pihak yang

berwenang dengan berpedoman pada perundang-undangan. Dalam pelayanan umum kepastian dan rincian biaya kepastian dan rincian harus diinformasikan secara jelas. Sehingga menciptakan transparansi mengenai biaya.

Selain itu biaya atau tarif pelayanan seharusnya telah memiliki kejelasan biaya yang akan dikenakan dalam suatu pelayanan serta bersifat ekonomis.

Suharso, (2016) mengevaluasi tarif atau biaya pada pelayanan publik e- government di Jember tahun 2016. Ia mengevaluasi bahwa efisiensi biaya, efektifitas waktu, kenyamanan, dan aksesibilitas mempengaruhi kualitas sistem informasi yang lebih baik dari pelayanan publik. Lores & Siregar, (2019) mengevaluasi bahwa biaya berhubungan dan berdampak langsung dengan kualitas produk yang ditawarkan. Hendrayati et al., (2020) ia menyatakan bahwa harga e-service berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan yang dirasakan, karena mereka menerima kualitas sistem yang baik sesuai dengan harapannya.

7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mempengaruhi kualitas sistem

Peraturan MPANR Nomor 14 Tahun 2017 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Risma Niswaty et al., (2020) mendefinisikan bahwa pelayanan pengaduan, saran, dan masukan merupakan langkah untuk memperbaiki suatu system pelayanan. Dengan adanya suatu pelayanan pengaduan yang dapat digunakan masyarakat atas permasalahan yang sedang di alami saat melakukan pelayanan, maka hal ini dapat menjadi bahwa evaluasi suatu organisasi untuk melakukan pelayanan yang lebih baik. Istanbuluoglu, (2017) penanganan pengaduan mengacu pada strategi digunakan perusahaan untuk menyelesaikan kegagalan layanan dalam rangka mengelola ketidakpuasan pasca pembelian. Pengelolaan pengaduan yang efektif dan sukses akan memungkinkan perusahaan untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan berbagai cara, termasuk memberikan umpan balik pelanggan yang efisien, mengurangi kata-kata negatif dari mulut ke

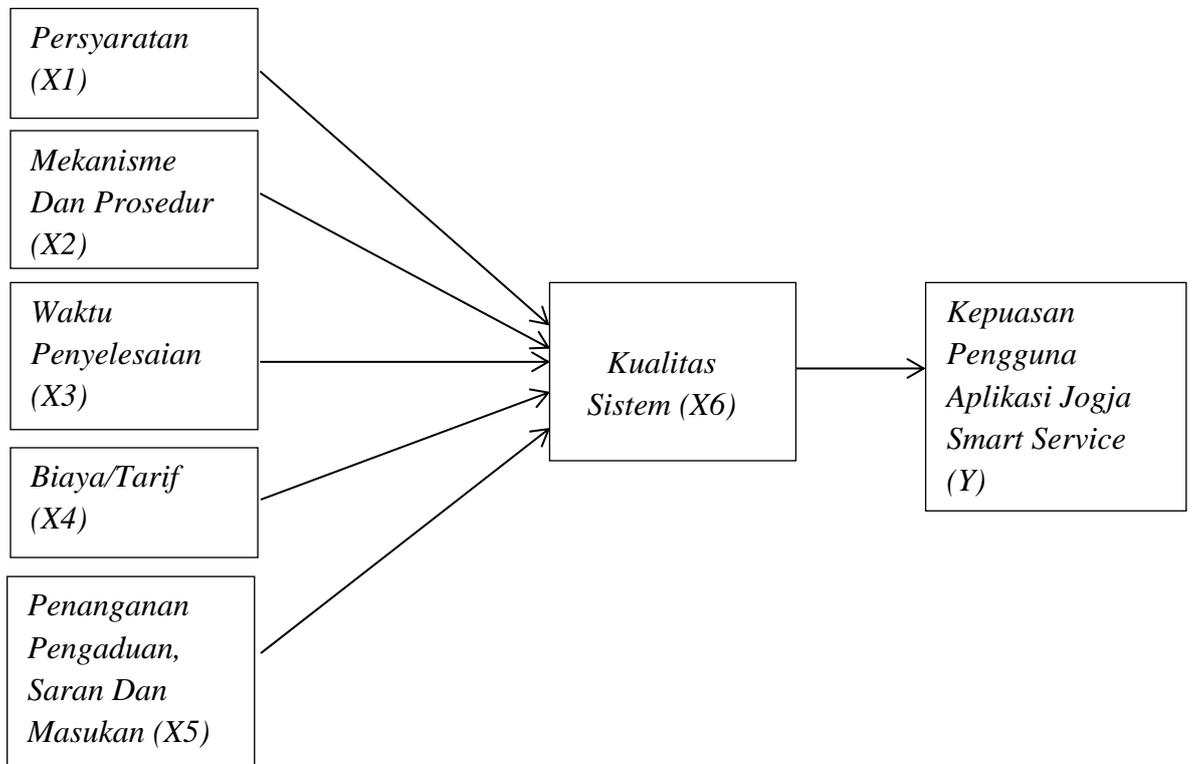
mulut, meningkatkan loyalitas dan mempertahankan pelanggan. Meski demikian, perusahaan tidak selalu bisa memuaskan. Tjiptono (2007:240) mengatakan terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, diantaranya:

- a. Memberikan rasa empati kepada pelanggan yang tidak puas atas pelayanan yang didapatkan, dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan.
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- c. Bersikap wajar atau adil dalam menangani permasalahan yang sedang terjadi dan memberikan solusi sesuai dengan harapan atas keluhan pelanggan.
- d. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk dapat menyampaikan kemudahan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan, hal ini sangatlah penting bagi kelangsungan perusahaan.

Menurut KBBI saran merupakan sebuah pendapat (usul, anjuran, cita-cita) yang dikemukakan untuk dipertimbangkan. Menurut Jogiyanto dalam Sutopo et al., (2016) Masukan (input) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Venti Sembiring dalam Mintaria, (2019) masukan atau input adalah rangsangan dari luar yang diterapkan ke sebuah sistem kendali untuk memperoleh tanggapan tertentu dari sistem pengaturan. masukan juga sering disebut respon keluaran yang diharapkan.

Utomo, Titisari, & Wijayanti, (2019) mengevaluasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan (kepuasan pengguna) e-filing di Surakarta tahun 2019. Ia menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan (kepuasan pengguna) yang semakin baik akan mempengaruhi kualitas sistem E-filing maka dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Semakin tinggi kualitas sistem membuat kepuasan pengguna atau wajib pajak menjadi meningkat.

### G. Gambar Kerangka Teoritik



**Gambar 1. 2 Kerangka Teoritik**

### H. Hipotesa Penelitian

- X1. Persyaratan mempengaruhi kualitas sistem secara positif dan signifikan.
- X2. Mekanisme dan prosedur mempengaruhi kualitas sistem secara positif dan signifikan.
- X3. Waktu penyelesaian mempengaruhi kualitas sistem secara positif dan signifikan.
- X4. Biaya atau tarif mempengaruhi kualitas sistem secara positif dan signifikan.
- X5. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mempengaruhi kualitas sistem secara positif dan signifikan.
- X6. Kualitas sistem mempengaruhi user satisfaction atau kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

### I. Definisi Konseptual

1. User satisfaction/kepuasan pengguna

Penelitian ini fokus pada pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang berdasarkan pada teori McGill pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan beberapa variabel :

- a. Efisiensi (biaya dan waktu)
  - b. Efektivitas (prosedur, mekanisme, persyaratan)
  - c. Kepuasan (penanganan pengaduan, saran, dan masukan)
2. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Jogja Smart Service (JSS) merupakan aplikasi layanan publik dalam daring atau jaringan yang terus dikembangkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, yang dapat diakses langsung oleh masyarakat dengan mengedepankan pelayanan mandiri (Swalayan).

#### **J. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut (Hikmah, 2017). Jadi, definisi konseptual adalah hasil dari pemikiran penulis yang akan menjelaskan batasan suatu konsep yang akan digunakan dalam penelitiannya.

**Tabel 1. 1 Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Kepuasan pengguna	1. Dimensi content/isi sistem 2. Keakuratan data 3. Kinerja sistem sesuai harapan
Kualitas sistem	1. Keandalan system (sistemreliability) 2. Kemudahan untuk digunakan (ease to use) 3. Kemudahan untuk Diakses
Persyaratan	1. Kemudahan persyaratan 2. Proses indentifikasi 3. Kejelasan persyaratan
Mekanisme dan prosedur	1. Sistem reliable/dapat berjalan dengan handal, robust dan bug free 2. Rangkaian kerja aplikasi dapat menyelesaikan masalah 3. Kemudahan tahapan pelayanan
Waktu penyelesaian	1. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan jelas. 2. Ketepatan waktu penyelesaian 3. Kecepatan
Biaya atau tarif	1. Pengeluaran biaya setara harapan 2. Kepastian dan rincian biaya 3. Biaya atau tarif pelayanan bersifat ekonomis
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kecepatan penanganan keluhan 2. Kemudahan memberikan saran 3. keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

## **K. Metode Penelitian**

### **1. Desain dan metode penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan pemerintah daerah dan membuktikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, desain penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif. Menurut Hartati et al., (2019) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan filsafat positivisme, dimana dalam meneliti menggunakan sampel tertentu dan data penelitiannya berupa angka-angka dengan menggunakan statistik.

Metode penelitian di sini menggunakan metode penelitian survey. Menurut Hartono dalam Anggraini & Oliver, (2019) metode survei merupakan metode dalam proses pengumpulan data menggunakan

pendekatan komunikasi dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner terhadap sumber data. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mendapatkan data primer mengenai kepuasan pengguna aplikasi Jogja Smart Service (JSS) layanan pemerintah di Kota Jogja. Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur sebagai instrumen penelitian untuk pengumpulan data primer. Menurut Sudjana dalam Lazwardi, (2017) kuesioner terstruktur atau tertutup merupakan kuesioner yang terdiri atas pertanyaan atau pernyataan, yang jawabannya disediakan sebagai pilihan jawaban pada setiap pertanyaan atau pernyataan. Kelemahan jenis kuesioner tertutup adalah pilihan jawaban dapat membatasi kebebasan responden karena pilihan jawaban sudah ditentukan oleh responden.

Penelitian ini juga menggunakan metode wawancara dan dokumenter untuk melengkapi data yang ada. Metode wawancara (interview), yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan data-data serta keterangan yang dibutuhkan oleh penulis (Risanty & Sopiyan, 2017). Penelitian ini mewawancarai masyarakat yang menggunakan aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Metode dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan data-data atau informasi (Ariani et al., 2016). Dokumen pemerintah yang dicari adalah Perda, Perwal, dan lain-lain. Di samping itu, penelitian ini mencari data online yang berkaitan dengan masalah kepuasan pengguna.

## 2. Lokasi dan target responden

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Jogja Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah tersebut diambil karena sebagai salah satu Kota di Indonesia yang mendapat penghargaan di bidang pelayanan publik terbaik kategori Kota dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tahun 2019 (<https://jogja.tribunnews.com>). Selain itu Kota Jogja merupakan salah satu kota di DIY yang mengembangkan kota pintar (Smart City) di bawah payung besar Smart Culture, yaitu Smart Education dan Smart Tourism. Lebih spesifik

lagi, responden yang dijadikan sasaran penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan publik e-government aplikasi Jogja Smart Service (JSS).

### 3. Populasi dan sampel

Menurut Menurut Sugiono dalam Rahayu (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Yogyakarta pengguna aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Populasi secara menyeluruh berdasarkan data dari Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta, sejak 1 Januari 2020 hingga 25 September 2020, populasi warga yang menggunakan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) kota sebanyak 58.268 pengguna aktif yang terbagi menjadi 2 cluster NIK kota sebanyak 15.213 pengguna aktif dan non kota sebanyak 43.055 pengguna aktif. Penelitian ini di spesifikasikan kepada pengguna warga kota Yogyakarta sebagaimana tabulasinya sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Aktif JSS NIK Kota perkecamatan periode Januari-September 2020**

KECAMATAN	Jumlah (Januari- September 2020)
Tegalrejo	1013
Jetis	870
Gondokusuman	1435
Gedongtengen	631
Umbulharjo	2677
Danurejan	775
Wirobrajan	1195
Gondomanan	488
Pakualaman	450
Ngampilan	718
Mergangsan	1009
Kotagede	1457
Kraton	938
Mantrijeron	1338

Sumber: Data Primer Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata dalam Hasibuan & Saleh (2018) sampel merupakan suatu kelompok kecil bagian dari target populasi yang

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

mewakili populasi dan secara riil diteliti. Berdasarkan rumus solvin dengan taraf signifikan 10%.

$n$  = sampel

$N$  = populasi

$e$  = sampling error/margin error

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{15213}{(1 + 15213 \cdot 10^2)} \\
 &= \frac{15213}{(1 + 15213 \cdot 0,01)} \\
 &= \frac{15213}{1 + 152,13} \\
 &= \frac{15213}{153,13} \\
 &= 99,34 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}
 \end{aligned}$$

Dengan taraf 10%, dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama. Sampel penelitian ini adalah 100 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019) purposive sampling adalah teknik penentuan sumber data berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu. Pertimbangan yang biasa digunakan adalah orang yang diperkirakan paling paham mengenai data atau keterangan yang dibutuhkan peneliti. Adapun penggunaan metode purposive sampling dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Yogyakarta pengguna aplikasi Jogja Smart Service dengan ketentuan identitas sebagai berikut:

- |                   |               |
|-------------------|---------------|
| a. Jenis kelamin: | a). Laki-laki |
|                   | b). Perempuan |

- c. Umur
  - a). 20-35 tahun
  - b). 36-51 tahun
  - c). 52 tahun ke atas
- d. Pendidikan terakhir:
  - a). SMP/SMA
  - b). Diploma/Sarjana
  - c). S2/S3
- e. Pengalaman menggunakan e-government:
  - a). <1 tahun
  - b). 1-3 tahun
  - c). >3 tahun

#### 4. Pengukuran dan analisis data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan survei kuantitatif yang dikembangkan dari indikator-indikator dari variabel. Kuisisioner ini adalah kuisisioner tertutup dengan menggunakan skala Likert. Menurut Raharja et al., (2018) skala Likert digunakan untuk menentukan pendapat responden, yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju.

**Tabel 1. 3 Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. Menurut Hartono dan Abdillah dalam Hestiantini & Pribadi (2020) SEM-PLS adalah model yang dipilih ketika tujuan penelitian digunakan untuk pengembangan teori dan perkiraan konstruk. SEM (Structural Equation Modeling) adalah suatu metode yang memungkinkan untuk mencoba hubungan dependen antara variabel terukur dan konstruk laten secara bersamaan.

SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

- a. Uji validitas merupakan suatu ukuran sejauh mana kevalidan atau ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur apa yang hendak diukurnya (Suryana, 2017).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi

$\sum xy$  : Jumlah Perkalian antara X dan Y

$\sum x^2$  : Jumlah Kuadrat X

$\sum y^2$  : Jumlah Kuadrat Y

$(\sum x)^2$  : Jumlah nilai X yang akan dikuadratkan

$(\sum y)^2$  : Jumlah nilai Y yang akan dikuadratkan

N : Sampel

- b. Uji reliabilitas adalah ketepatan atau keajegan suatu ukuran atau alat pengukur yang ditunjukkan dalam koefisien reliabilitas (Suryana, 2017).

Keterangan:  $r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$

$r_{11}$  : Nilai reliabilitas

$\sum S_i$  : Jumlah varians skor tiap-tiap item

$S_t$  : Varians total

k : Jumlah item

- c. Uji regresi untuk mengetahui pengaruh atau dampak antara variabel independent terhadap variabel dependent (Wirawan, n.d.) Rumus regresi

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = variabel y (dependen)  
 X = variabel x (Independen)  
 a = konstanta  
 b = koefisien regresi

**Rumus koefisien regresi (b)**

$$b = \frac{(n)(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{((\sum x^2)) - (\sum x)^2}$$

Keterangan=

n = jumlah pengamat  
 $\sum$  = jumlah variabel

**Rumus konstanta (a)**

$$a = \frac{\sum y - b(\sum x)}{n}$$

Keterangan:

a = konstanta  
 n = jumlah pengamat  
 $\sum$  = jumlah variabel  
 b = koefisien regresi  
 y = variabel y (dependen)  
 x = variabel x (independent)

- d. Uji hipotesa adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi tidak terkontrol. Yang digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh atau dampak yang signifikan (Imanira Sofiani, 2020)

## 5. Desain Kuesioner

**Tabel 1. 4 Desain Kuesioner**

Variabel	Indikator	Parameter
Kepuasan pengguna	1. Dimensi content/isi sistem 2. Keakuratan data 3. Kinerja sistem	Skor 1: Sangat tidak setuju
Kualitas sistem	1. Kehandalan sistem (sistem reliability) 2. Kemudahan digunakan (ease to use) 3. Kemudahan diakses	Skor 2: Setuju Skor 3: Netral Skor 4: Setuju
Persyaratan	1. Kemudahan persyaratan 2. Proses identifikasi 3. Kejelasan persyaratan	Skor 5: Sangat setuju
Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sistem reliable 2. Rangkaian kerja aplikasi 3. Kemudahan tahapan pelayanan	
Waktu penyelesaian	1. Kepastian waktu penyelesaian. 2. Ketepatan waktu penyelesaian 3. Kecepatan	
Biaya atau tarif	1. Pengeluaran biaya 2. Kepastian dan rincian biaya 3. Biaya atau tarif ekonomis	
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kecepatan penanganan 2. Kemudahan memberikan saran 3. keadilan	