



**HUBUNGAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI PADA APLIKASI DEPOK *SINGLE WINDOW* (DSW) DI
KOTA DEPOK**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

ALYA RASYA FAUZIA

14020120130099

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM.
2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum.

**PROGRAM STUDI SARJANA S-1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fkip.undip.ac.id
Pos-el: [fkip\[at\]undip.ac.id](mailto:fkip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Alya Rasya Fauzia
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020120130099
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Desember 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Villa Pertiwi Blok A2 No. 36, Depok, Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna
Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok *Single Window* (DSW) di Kota Depok

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh
kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM.
NIP. 196708191994032003

Semarang, 25 September 2024

Pembuat Pernyataan,

Alya Rasya Fauzia
NIM. 14020120130099

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Retna Hanani, S.Sos., MPP.
NIP. 198107212006042002

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok *Single Window* (DSW) di Kota Depok

Nama Penyusun : Alya Rasya Fauzia

NIM : 14020120130099

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 25 September 2024

Dekan,

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003



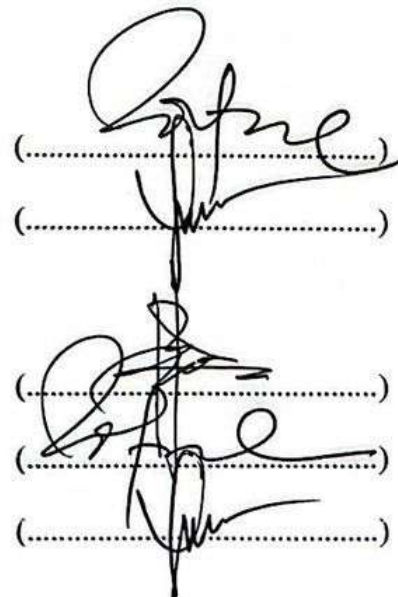
S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM.
2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum.

Dosen Penguji:

1. Drs. Ari Subowo, M.A.
2. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM.
3. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum.



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

Perjuanganmu belum berakhir hingga kamu berhenti memperjuangkannya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Selama proses penyusunan skripsi ini, terdapat banyak doa, dukungan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis peroleh dari berbagai pihak maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. *My own self*. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai karya untuk diri sendiri yang telah berjuang dengan keras, sabar, dan bersungguh-sungguh. *You got this, you finally made it to the finish line, Al!*
2. Bapak dan Ibu atas segala dukungan emosional dan finansial selama penulis merantau jauh di Semarang. Terima kasih karena selalu percaya dengan kemampuan penulis, serta tidak pernah putus untuk memberikan kasih sayang dan melangitkan doa-doa baiknya. Terima kasih Bapak dan Ibu, *for always being my number one support system*.
3. Kedua dosen pembimbing, Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM. dan Bapak Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum. yang senantiasa membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan arahan, motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih Bu Ida dan Pak Budi, penulis bangga dan bersyukur memiliki dosen pembimbing seperti Ibu dan Bapak.
4. Aini Najwa Khairani, adik penulis yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk cepat lulus, cepat kerja, dan menabung agar dapat membelikan tiket konser *NCT Dream*.

5. Daffa Satrio Wibowo, seseorang yang tidak pernah absen untuk mengapresiasi dan menguatkan dalam kondisi apapun, serta menjadi motivasi bagi penulis untuk selalu yakin dan semangat merealisasikan mimpi. *Thank you for being such a special part of my college journey!*
6. Warga “Tanpa Dosen”, Vivi, Nabila, Dinda, Sabil, dan Ameng, terima kasih karena selalu baik, tidak pernah pelit ilmu, dan telah kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, *respect*.
7. Keluarga “Baskoro x Koramil”, Naila, Difanda, Wulan, Farah, Gusti, Arya, Osa, Gajan, Aldi, Jen, Rakha, Alek, Nabil, Kioko, Adit, dan Daffa, atau lebih dikenal dengan *Circle* Si Punya-Punya, terima kasih telah memberi warna dan pengalaman yang menyenangkan selama kehidupan perantauan di Semarang, *see you on top*.
8. “Proke”, Erika, Cindy, Ami, Dea, Ale, dan Dena, terima kasih telah menjadi saksi hidup penulis sampai saat ini. Terima kasih karena selalu bersedia mendengarkan dan membantu penulis di setiap keadaan.
9. “3 AM Club”, Zahra, Gabriel, dan Harum, terima kasih telah menjadi teman yang baik dan menyenangkan selama hidup di Kluwih. Terima kasih atas dukungan tanpa henti selama KKN hingga penyelesaian skripsi ini.
10. Lintang, Rahma, Kiya, dan Vibby, terima kasih selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan referensi tentang penelitian kuantitatif.
11. Acin, Fadhil, Iqbal, Haidar, dan Kemal atas berbagai masukan, nasihat, dan pengalaman yang dibagi tentang kehidupan. Terima kasih telah bertumbuh bersama dan banyak membantu penulis di masa-masa sulit.

12. Dini sebagai teman baik penulis yang selalu berbagi cerita dan keluh kesah sejak SMA hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi salah satu motivasi penulis untuk semangat menyusul dan menyelesaikan sidang skripsi.
13. MIKAT dan Keluarga Merah Biru yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih telah menjadi wadah organisasi pertama bagi penulis untuk berproses dan berkembang, memberikan berbagai pengalaman baru, serta menjadi keluarga di dunia perkuliahan. Mikat-ku *ora sepélé*, Mikat mania mantap!
14. HMPS Administrasi Publik dan TEKA Publik sebagai alasan utama penulis semangat merantau ke Semarang karena “Ketika jurusan memanggil maka bergegaslah!”. Terima kasih telah menjadi rumah bagi penulis untuk menyalurkan ide dan berkontribusi kepada jurusan.
15. Magang *Update* dan *Growth Center* Kompas Gramedia beserta seluruh individu di dalamnya, terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran luar biasa yang diberikan selama magang sehingga penulis dapat menemukan *passion* dan semakin semangat untuk mengejar mimpi.
16. Kayo, Taman Teduh, Teja, Semasa, *Peacock*, dan Perpustakaan FISIP sebagai tempat favorit untuk belajar, mencari inspirasi, dan menjadi saksi bisu perjuangan penulis sejak seminar proposal hingga penyelesaian skripsi ini, *will be missed!*
17. Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro. Satu Rasa, Satu Jiwa, Publik Jaya!

ABSTRAK

Perkembangan zaman digital menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui implementasi *electronic government (e-Government)*. Kota Depok sebagai kota dengan pengguna internet tertinggi ketiga di Indonesia berupaya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini didukung dengan terciptanya aplikasi Depok *Single Window* (DSW), yaitu aplikasi *mobile* yang berperan sebagai portal tunggal layanan publik di Kota Depok. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang mengindikasikan bahwa sistem, informasi, dan layanan pada aplikasi Depok *Single Window* tidak memberikan kepuasan pada pengguna, yang dibuktikan dengan ulasan pengguna pada aplikasi *Play Store*, *App Store*, *Instagram*, dan *Twitter*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok menggunakan teori kepuasan pengguna sistem informasi oleh DeLone dan McLean (2003). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket dengan media *Google Forms*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 6,331. Kualitas informasi secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 4,536. Kualitas layanan secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 2,490. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna dengan nilai F hitung sebesar 248,704.

Kata Kunci: Depok *Single Window*, Kualitas, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The rapid development of the digital era demands that governments adapt in delivering public services through the implementation of electronic government (e-Government). Depok, as the city with the third-highest number of internet users in Indonesia, strives to leverage information and communication technology to facilitate interaction between the government and the public. This effort is supported by the creation of the Depok Single Window (DSW) application, a mobile app that serves as a single portal for public services in Depok. However, several issues indicate that the system, information, and services provided by the Depok Single Window application do not fully meet user satisfaction, as evidenced by user reviews on the Play Store, App Store, Instagram, and Twitter. This study aims to analyze the relationship between system quality, information quality, and service quality and user satisfaction with the Depok Single Window information system, using the information system user satisfaction theory by DeLone and McLean (2003). This research employs a quantitative approach with an explanatory method. The sampling technique used in this study is Non-Probability Sampling with a Purposive Sampling method, while data collection was conducted through a questionnaire distributed via Google Forms. The results of the study indicate that system quality has a partially positive and significant relationship with user satisfaction, with a t-value of 6.331. Information quality has a partially positive and significant relationship with user satisfaction, with a t-value of 4.536. Service quality has a partially positive and significant relationship with user satisfaction, with a t-value of 2.490. System quality, information quality, and service quality simultaneously have a positive and significant relationship with user satisfaction, with an F-value of 248.704.

Keywords: Depok Single Window, Quality, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (DSW) di Kota Depok”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, kemudahan, kekuatan, dan menjadi tempat kembali bagi penulis selama melewati masa perkuliahan.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku Ketua Program Studi S-1 Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro.
5. Kedua dosen pembimbing, yaitu Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM. dan Bapak Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum. yang senantiasa membimbing

dengan penuh kesabaran, memberikan arahan, motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan dan memberikan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademika Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
8. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, yaitu Bapak Denhas Ary Wibowo selaku Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Bapak Sultan, dan Bapak Danang yang telah membantu selama proses penelitian.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk perbaikan ke depannya. Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat serta pengetahuan baru bagi para pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Semarang, 25 September 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alya Rasya Fauzia', enclosed within a faint, light-colored rectangular border.

Alya Rasya Fauzia

NIM. 14020120130099

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Kegunaan Penelitian.....	17
1.5. Kerangka Teori.....	18
1.5.1. Penelitian Terdahulu	18
1.5.2. Administrasi Publik.....	24
1.5.3. Kepuasan Pengguna (Y).....	25
1.5.4. Kualitas Sistem (X1)	37
1.5.5. Kualitas Informasi (X2)	41
1.5.6. Kualitas Layanan (X3)	45
1.5.7. Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem Dengan Kepuasan Pengguna	50
1.5.8. Hubungan Antara Variabel Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna	51
1.5.9. Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna	53
1.5.10. Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna.....	54
1.6. Hipotesis.....	56

1.7. Kerangka Teori.....	57
1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	58
1.9. Metode Penelitian.....	66
1.9.1. Tipe Penelitian.....	66
1.9.2. Populasi dan Sampel	67
1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	68
1.9.4. Jenis dan Sumber Data	69
1.9.5. Skala Pengukuran	71
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	71
1.9.7. Teknik Analisis Data	72
BAB II GAMBARAN UMUM.....	75
2.1. Gambaran Umum Kota Depok.....	75
2.1.1. Kondisi Geografis Kota Depok	75
2.1.2. Kondisi Administratif Kota Depok	77
2.1.3. Kondisi Demografis Kota Depok.....	78
2.2. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	81
2.2.1. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	81
2.2.2. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok	82
2.2.3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	85
2.3. Profil Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).....	87
2.3.1. Latar Belakang Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW)	87
2.3.2. Visi dan Misi Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW)	89
2.3.3. Tujuan dan Manfaat Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW)	89
2.3.4. Layanan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW)	90
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	94
3.1. Identifikasi Responden	94
3.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
3.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	95
3.1.3. Responden Berdasarkan Status	95
3.1.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	96
3.1.5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	97
3.1.6. Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW)	98
3.2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y)	99

3.2.1. Indikator Efisiensi Langkah Akses Mudah	99
3.2.2. Indikator Efisiensi Kepraktisan Informasi/Layanan	99
3.2.3. Indikator Efektivitas Informasi/Layanan Tepat dan Akurat	100
3.2.4. Indikator Efektivitas Kelangsungan Pemberian Informasi/Layanan	100
3.2.5. Indikator Efektivitas Tercapainya Tujuan Pengguna	101
3.2.6. Indikator Kepuasan Memenuhi Kebutuhan Pengguna.....	101
3.2.7. Indikator Kepuasan Layanan Memuaskan	102
3.2.8. Indikator Kebanggaan Menggunakan Sistem Kecenderungan Terus Menggunakan Aplikasi	102
3.2.9. Indikator Kebanggaan Menggunakan Sistem Merekomendasikan Aplikasi	103
3.3. Analisis Deskriptif Kualitas Sistem (X1).....	104
3.3.1. Indikator Reliabilitas Sistem Tidak Mengalami <i>Error</i>	104
3.3.2. Indikator Reliabilitas Sistem Informasi/Layanan Tepat dan Jelas ...	104
3.3.3. Indikator Reliabilitas Sistem Selalu Tersedia Saat Dibutuhkan.....	105
3.3.4. Indikator Reliabilitas Sistem Proses Pemulihan Kesalahan Cepat...	105
3.3.5. Indikator Fleksibilitas Sistem Mengikuti Perkembangan Kebutuhan Pengguna	106
3.3.6. Indikator Integrasi Sistem Tidak Perlu Mengunduh Aplikasi Lain .	106
3.3.7. Indikator Aksesibilitas Sistem Waktu dan Tempat Akses	107
3.3.8. Indikator Aksesibilitas Sistem Perangkat Akses.....	107
3.3.9. Indikator Waktu Respons Sistem Cepat dalam Merespons	108
3.4. Analisis Deskriptif Kualitas Informasi (X2)	108
3.4.1. Indikator Kelengkapan Detail Informasi.....	108
3.4.2. Indikator Relevan Informasi Sesuai	109
3.4.3. Indikator Relevan Informasi Bermanfaat.....	109
3.4.4. Indikator Akurat Informasi Tepat dan Bebas dari Kesalahan	110
3.4.5. Indikator Akurat Informasi Tidak Bias dan Tidak Membingungkan	110
3.4.6. Indikator Akurat Informasi Akurat dan Meyakinkan.....	111
3.4.7. Indikator Ketepatan Waktu Informasi Terkini	111
3.4.8. Indikator Ketepatan Waktu Tampilan Informasi Tanpa <i>Error</i>	112
3.4.9. Indikator Format Informasi Jelas dan Mudah Dipahami	112
3.4.10. Indikator Format Bentuk Informasi Berguna	113
3.5. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X3)	114
3.5.1. Indikator Bukti Fisik Menggunakan Teknologi Modern	114

3.5.2. Indikator Bukti Fisik Menyediakan Fasilitas Pengaduan.....	114
3.5.3. Indikator Keandalan Pelayanan yang Tepat.....	115
3.5.4. Indikator Keandalan Menyelesaikan Keluhan Pengguna.....	115
3.5.5. Indikator Daya Tanggap Merespons dengan Cepat/Segera	116
3.5.6. Indikator Jaminan Kompeten dan Memahami Aplikasi.....	116
3.5.7. Indikator Jaminan Terpenuhinya Informasi/Layanan	117
3.5.8. Indikator Empati Mengatasi Keluhan Pengguna.....	117
3.5.9. Indikator Empati Memberikan Perhatian Secara Personal.....	118
3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	119
3.6.1. Uji Validitas	119
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	122
3.7. Uji Normalitas	122
3.8. Uji Hipotesis.....	123
3.8.1. Uji t.....	123
3.8.2. Uji F.....	124
3.8.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	125
3.9. Hasil Pembahasan Penelitian	126
3.9.1. Hubungan Kualitas Sistem Dengan Kepuasan Pengguna	126
3.9.2. Hubungan Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna	127
3.9.3. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna	128
3.9.4. Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna	129
BAB IV PENUTUP	132
4.1. Kesimpulan.....	132
4.2. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Indeks SPBE Kota Depok.....	4
Tabel 1. 2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	59
Tabel 2. 1 Luas Wilayah, Jumlah Kelurahan, Rukun Warga (RW), dan Rukun Tetangga (RT) Menurut Kecamatan di Kota Depok.....	77
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kota Depok Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2023.....	78
Tabel 2. 3 Jumlah dan Persentase Penduduk Kota Depok Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2022.....	79
Tabel 2. 4 Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Depok Tahun 2023	80
Tabel 2. 5 Layanan Aplikasi Depok <i>Single Window</i>	90
Tabel 3. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel 3. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	95
Tabel 3. 3 Data Responden Berdasarkan Status.....	95
Tabel 3. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	96
Tabel 3. 5 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	97
Tabel 3. 6 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW)	98
Tabel 3. 7 Data Efisiensi Langkah Akses Mudah	99
Tabel 3. 8 Data Efisiensi Kepraktisan Informasi/Layanan	99
Tabel 3. 9 Data Efektivitas Informasi/Layanan Tepat dan Akurat	100
Tabel 3. 10 Data Efektivitas Kelangsungan Pemberian Informasi/Layanan	100
Tabel 3. 11 Data Efektivitas Tercapainya Tujuan Pengguna	101
Tabel 3. 12 Data Kepuasan Memenuhi Kebutuhan Pengguna.....	101
Tabel 3. 13 Data Kepuasan Layanan Memuaskan	102
Tabel 3. 14 Data Kebanggaan Menggunakan Sistem Kecenderungan Terus Menggunakan Aplikasi	102
Tabel 3. 15 Data Kebanggaan Menggunakan Sistem Bersedia Merekomendasikan Aplikasi	103
Tabel 3. 16 Data Reliabilitas Sistem Tidak Mengalami <i>Error</i>	104
Tabel 3. 17 Data Reliabilitas Sistem Informasi/Layanan Tepat dan Jelas	104
Tabel 3. 18 Data Reliabilitas Sistem Selalu Tersedia Saat Dibutuhkan	105
Tabel 3. 19 Data Reliabilitas Sistem Proses Pemulihan Kesalahan Cepat	105
Tabel 3. 20 Data Fleksibilitas Sistem Mengikuti Perkembangan Kebutuhan.....	106
Tabel 3. 21 Data Integrasi Sistem Tidak Perlu Mengunduh Aplikasi Lain	106
Tabel 3. 22 Data Aksesibilitas Sistem Waktu dan Tempat Akses	107
Tabel 3. 23 Data Aksesibilitas Sistem Perangkat Akses.....	107

Tabel 3. 24 Data Waktu Respons Sistem Cepat dalam Merespons	108
Tabel 3. 25 Data Kelengkapan Detail Informasi.....	108
Tabel 3. 26 Data Relevan Informasi Sesuai	109
Tabel 3. 27 Data Relevan Informasi Bermanfaat.....	109
Tabel 3. 28 Data Akurat Informasi Tepat dan Bebas dari Kesalahan.....	110
Tabel 3. 29 Data Akurat Informasi Tidak Bias dan Tidak Membingungkan.....	110
Tabel 3. 30 Data Akurat Informasi Akurat dan Meyakinkan.....	111
Tabel 3. 31 Data Ketepatan Waktu Informasi Terkini.....	111
Tabel 3. 32 Data Ketepatan Waktu Tampilan Informasi Tanpa <i>Error</i>	112
Tabel 3. 33 Data Format Informasi Jelas dan Mudah Dipahami	112
Tabel 3. 34 Data Format Bentuk Informasi Berguna.....	113
Tabel 3. 35 Data Bukti Fisik Menggunakan Teknologi Modern	114
Tabel 3. 36 Data Bukti Fisik Menyediakan Fasilitas Pengaduan.....	114
Tabel 3. 37 Data Keandalan Pelayanan yang Tepat.....	115
Tabel 3. 38 Data Keandalan Menyelesaikan Keluhan Pengguna	115
Tabel 3. 39 Data Daya Tanggap Merespons dengan Cepat/Segera	116
Tabel 3. 40 Data Jaminan Kompeten dan Memahami Aplikasi.....	116
Tabel 3. 41 Data Jaminan Terpenuhinya Informasi/Layanan	117
Tabel 3. 42 Data Empati Mengatasi Keluhan Pengguna.....	117
Tabel 3. 43 Data Empati Memberikan Perhatian Secara Personal.....	118
Tabel 3. 44 Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	119
Tabel 3. 45 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Sistem (X1)	120
Tabel 3. 46 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Informasi (X2).....	120
Tabel 3. 47 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X3).....	121
Tabel 3. 48 Hasil Uji Reliabilitas.....	122
Tabel 3. 49 Hasil Uji Normalitas	122
Tabel 3. 50 Hasil Uji t	123
Tabel 3. 51 Hasil Uji F	124
Tabel 3. 52 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 10 Negara dengan Skor Indeks Pengembangan <i>E-Government</i> /EGDI Tertinggi (2022)	3
Gambar 1. 2 Halaman Depan Aplikasi Depok <i>Single Window</i>	6
Gambar 1. 3 Data Perbandingan Antara Pengguna Baru dan Pengguna yang Meng- <i>uninstall</i> Aplikasi Depok <i>Single Window</i>	8
Gambar 1. 4 Ulasan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> di <i>App Store</i>	9
Gambar 1. 5 Ulasan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> di <i>Play Store</i>	10
Gambar 1. 6 Ulasan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> di <i>Instagram</i>	12
Gambar 1. 7 Ulasan Aplikasi Depok <i>Single Window</i> di <i>Twitter</i>	13
Gambar 1. 8 Kerangka Teori.....	57
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kota Depok Provinsi Jawa Barat.....	76
Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	144
Lampiran 2 Surat Telah Melaksanakan Penelitian	145
Lampiran 3 Angket	146
Lampiran 4 Angket Melalui <i>Google Forms</i>	152
Lampiran 5 Uji Validitas.....	157
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	159
Lampiran 7 Uji Normalitas	160
Lampiran 8 Uji t.....	160
Lampiran 9 Uji F.....	160
Lampiran 10 Koefisien Determinasi (R^2)	161
Lampiran 11 Tabulasi Data Jawaban Responden	162
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	170