

BAB I

PENDAHULUAN

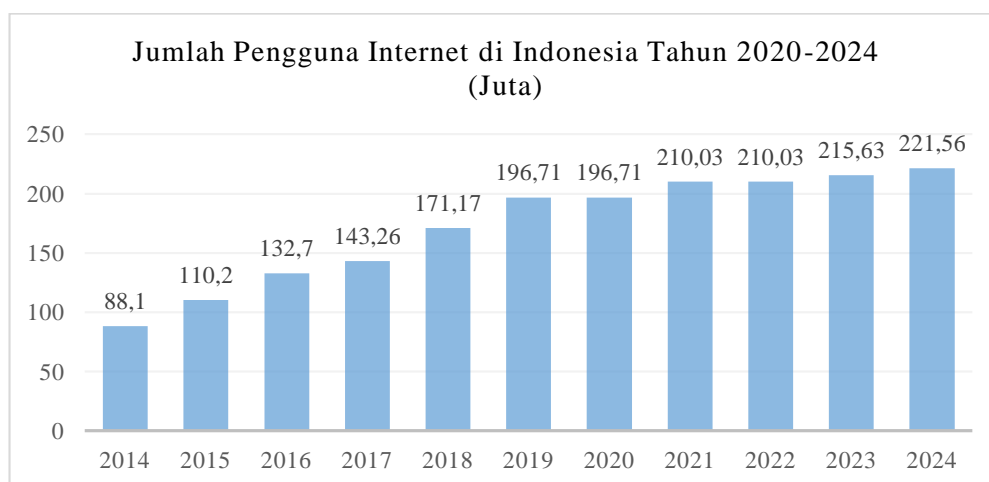
1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah guna menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat lokal. Otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat di daerahnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah pada kenyataannya belum berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini ditunjukkan laporan Ombudsman Republik Indonesia pada 2024, Ombudsman menerima 10.846 aduan masyarakat, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yang berjumlah 8.452. Berdasarkan data Ombudsman, Pemerintah Daerah menjadi instansi terlapor yang paling banyak diadukan oleh masyarakat pada tahun 2024 dengan persentase (45,88%). Kemudian diikuti Kementerian ATR/BPN (11,59%), BUMN/BUMD (6,2%), lembaga pendidikan negeri (5,9%) dan kepolisian (4,4%) (www.ombudsman.go.id, 2025).

Pemerintah Indonesia berupaya melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kinerja dan pelayanan publik di tengah tantangan era globalisasi saat

ini. Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi turut diiringi oleh peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang terus bertambah setiap tahunnya, sebagaimana terlihat pada periode 2014 hingga 2024.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020-2024 (Juta)

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024

Perkembangan pesat era digital dalam memanfaatkan teknologi informasi di bidang pelayanan publik membuat pemerintah dituntut untuk selalu berkembang dan melakukan inovasi. Dari kondisi tersebut, pemerintah membentuk pelayanan publik menggunakan teknologi informasi yang disebut dengan *e-government* atau pemerintahan digital (Insaninda dan Pambudi, 2024). Menurut Forman (2005), *e-government* adalah sebuah pemerintahan yang menjalankan tugas dan kewajiban dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan (Azmi, 2022).

Pemerintah saat ini terus mendorong transformasi digital sebagai upaya modernisasi pelayanan publik agar lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE) menjadi landasan nasional bagi transformasi pelayanan publik berbasis digital, mengharuskan seluruh instansi pemerintah, termasuk daerah, untuk menyediakan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, Permendagri No. 7 Tahun 2019 juga mewajibkan setiap Dispendukcapil di Indonesia untuk memanfaatkan teknologi digital dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan, di mana Pasal 2 ayat (1) menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan secara daring untuk meningkatkan efisiensi dan memudahkan akses bagi masyarakat (Rahma, 2024).

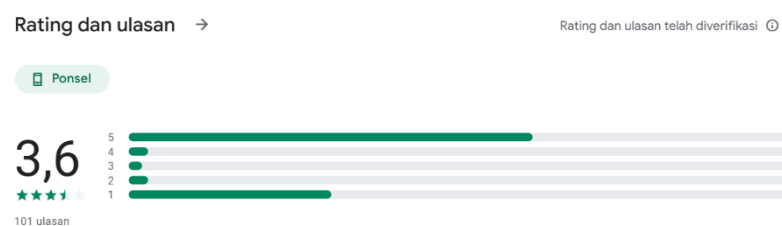
Menindaklanjuti ketentuan nasional tersebut, Peraturan Bupati Kendal Nomor 35 Tahun 2021 tentang Peta Rencana SPBE Tahun 2021–2026 kemudian disusun untuk mengarahkan pengembangan layanan digital di tingkat daerah, termasuk digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang responsif dan berkualitas sehingga berkontribusi memberikan kepuasan pengguna aplikasi.

Pemerintah Kabupaten Kendal sebagai bagian dari kabupaten yang ada di Jawa Tengah tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi pelayanan publik dengan tujuan mempermudah pelayanan terhadap masyarakatnya. Salah satu instansi yang berupaya memberikan digitalisasi pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Kendal adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Sebagai bentuk kepedulian Pemerintah Kabupaten Kendal terhadap pelayanan

publik, pada tahun 2019 melalui Dispendukcapil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta mendukung program prioritas nasional untuk memenuhi hak-hak penduduk atas dokumen kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kendal menghadirkan inovasi digital dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut berupa aplikasi permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dinamakan "PAK DALMAN" atau Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Rahmawati dan Fatchuriza, 2021).

Aplikasi Pak Dalman merupakan sebuah platform digital yang dirancang untuk memfasilitasi pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Inovasi ini merupakan langkah dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, terutama dalam pengajuan dokumen-dokumen kependudukan. Hadirnya aplikasi Pak Dalman membuat masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus permohonan terkait dokumen. Aplikasi Pak Dalman memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin beragam. Masyarakat Kabupaten Kendal bisa menggunakan aplikasi Pak Dalman dengan cara mendownload melalui *Google Playstore* yang ada di *smartphone*. Aplikasi Pak Dalman memiliki beberapa menu pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat, di dalam aplikasi terdapat berbagai menu pelayanan terkait dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Keluar, Kedatangan dan pelayanan terkait dokumen lainnya.

Aplikasi Pak Dalman yang diluncurkan pada tahun 2019 dan tersedia di *Google Playstore* merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi yang dikembangkan untuk mempermudah masyarakat terkait pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Kendal. Aplikasi ini telah menarik perhatian publik dengan banyaknya jumlah unduhan, hal ini mencerminkan adanya antusiasme masyarakat. Namun demikian, jumlah unduhan yang banyak tersebut bukan berarti menunjukkan bahwa aplikasi Pak Dalman dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan terkait administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari ulasan dan penilaian pengguna yang menunjukkan bahwa tidak semua pengunduh merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh aplikasi ini.



Gambar 1.2 Rating Aplikasi Pak Dalman

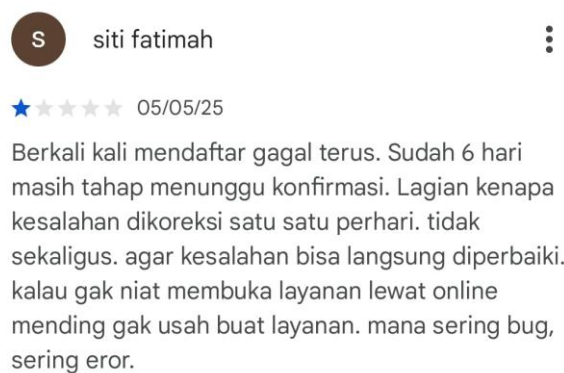
Sumber: *Google Playstore*, April 2025



Gambar 1.3 Rating Aplikasi Pak Dalman

Sumber: *Google Playstore*, Juni 2025

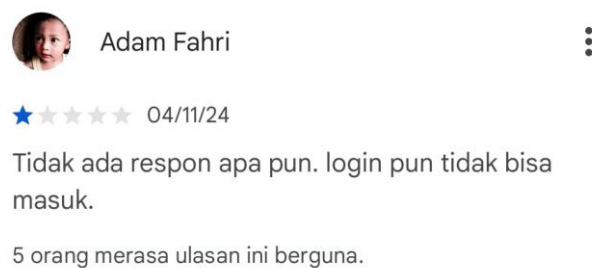
Berdasarkan data pada Gambar 1.2, penilaian pengguna di *Google Playstore* menunjukkan bahwa aplikasi Pak Dalman memperoleh rating 3,6 pada bulan April 2025 dan berdasarkan data pada Gambar 1.3, memperoleh rating 3,3 pada bulan Juni 2025 dari skala 1 hingga 5, penurunan rating aplikasi Pak Dalman dari 3,6 menjadi 3,3 menunjukkan adanya penurunan kepuasan pengguna dalam beberapa bulan terakhir. Banyaknya ulasan dengan rating bintang satu terhadap aplikasi mencerminkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi di kalangan pengguna. Rating bintang sendiri merupakan indikator penilaian kualitas aplikasi serta layanan yang diterima oleh pengguna. Semakin tinggi rating yang diberikan, maka semakin baik kualitas aplikasi. Namun, rating yang berada di bawah angka 4 mengindikasikan bahwa aplikasi ini masih menghadapi berbagai permasalahan, yang berdampak pada kekecewaan dan ketidakpuasan pengguna. Ketidakpuasan terhadap penggunaan aplikasi Pak Dalman juga dapat dilihat dari ulasan-ulasan yang diberikan oleh pengguna terkait aplikasi di *Google Playstore*.



Gambar 1.4 Ulasan Terkait Permasalahan Sistem Aplikasi

Sumber: Google Playstore, 2025

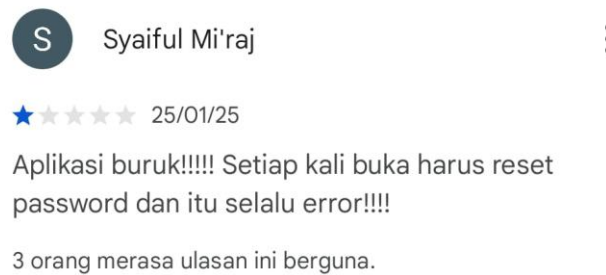
Ulasan dari pengguna bernama *Siti Fatimah* pada aplikasi "Pak Dalman" menunjukkan adanya permasalahan terkait kualitas sistem. Pengguna mengeluhkan kegagalan berulang kali saat mendaftar, lamanya waktu konfirmasi yang mencapai enam hari, serta proses koreksi kesalahan yang dinilai tidak efisien karena dilakukan satu per satu setiap hari, bukan secara keseluruhan. Selain itu, pengguna juga menyebutkan bahwa aplikasi sering mengalami *bug* dan *error*, yang menandakan sistem tidak berjalan secara andal dan stabil. Ketika sistem tidak mampu merespons kebutuhan pengguna dengan cepat dan lancar, hal ini akan berdampak langsung pada rendahnya kepuasan pengguna.



Gambar 1.5 Ulasan Terkait Permasalahan Sistem Aplikasi

Sumber: Google Playstore, 2025

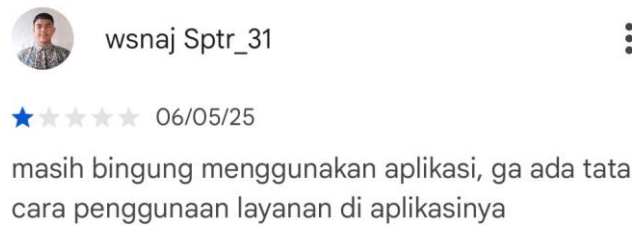
Ulasan dari pengguna bernama *Adam Fahri* menunjukkan adanya permasalahan terkait kualitas sistem pada aplikasi "Pak Dalman". Dalam ulasannya, ia menyampaikan bahwa tidak ada respons dari sistem sama sekali dan bahkan tidak dapat login ke aplikasi. Aplikasi yang tidak dapat diakses atau tidak merespons perintah pengguna merupakan bentuk kegagalan sistem dalam menyediakan layanan digital yang andal dan fungsional. Kondisi ini tentu berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna karena sistem tidak menjalankan fungsinya dengan baik.



Gambar 1.6 Ulasan Terkait Permasalahan Sistem Aplikasi

Sumber: Google Playstore, 2025

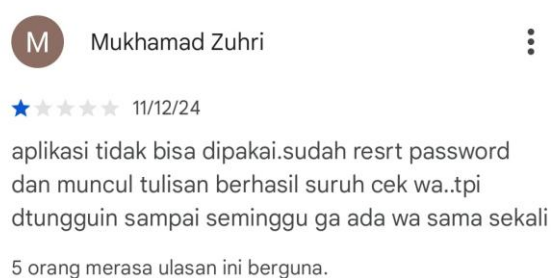
Ulasan dari pengguna *Syaiful Mi'raj* memperlihatkan adanya permasalahan terkait kualitas sistem pada aplikasi "Pak Dalman". Dalam komentarnya, ia menyebutkan bahwa setiap kali membuka aplikasi, pengguna harus melakukan proses reset password, namun fitur tersebut selalu mengalami error. Hal ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Masalah reset password yang terus-menerus dibutuhkan serta selalu gagal menunjukkan bahwa sistem tidak stabil dan tidak memberikan pengalaman yang efisien bagi pengguna. Ini berpotensi menimbulkan frustrasi, kehilangan kepercayaan, dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital publik yang seharusnya mempermudah bukan menyulitkan.



Gambar 1.7 Ulasan Terkait Permasalahan Informasi Aplikasi

Sumber: Google Playstore, 2025

Ulasan dari pengguna *wsnaj Sptr_31* menyoroti permasalahan terkait kualitas informasi dalam aplikasi "Pak Dalman". Dalam ulasannya, ia menyatakan bahwa dirinya masih bingung dalam menggunakan aplikasi karena tidak ada tata cara penggunaan layanan yang disediakan. Hal ini mencerminkan minimnya informasi yang disampaikan aplikasi, khususnya yang berkaitan dengan petunjuk atau panduan penggunaan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital. Ketidakhadiran panduan penggunaan menunjukkan bahwa informasi yang tersedia tidak lengkap dan tidak mudah dipahami oleh pengguna awam. Akibatnya, hal ini menimbulkan kebingungan dan kesulitan dalam mengakses layanan yang berdampak langsung terhadap rendahnya kepuasan pengguna.



Gambar 1.8 Ulasan Terkait Permasalahan Informasi Aplikasi

Sumber: Google Playstore, 2025

Ulasan dari pengguna *Mukhamad Zuhri* menggambarkan adanya masalah pada kualitas informasi dalam aplikasi "Pak Dalman". Pengguna menyampaikan bahwa setelah melakukan proses reset password, sistem menampilkan pesan bahwa proses berhasil dan diarahkan untuk mengecek pesan *WhatsApp* (WA). Namun, setelah ditunggu hingga dalam waktu satu minggu tidak ada pesan yang masuk sama sekali. Hal ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan oleh sistem dengan realitas yang diterima pengguna, yang mengarah pada informasi yang tidak akurat, tidak tepat waktu, dan membingungkan. Ketidaksesuaian ini sangat merugikan dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem yang berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna.

Permasalahan yang muncul pada aplikasi Pak Dalman tidak hanya bersifat faktual seperti error sistem atau keluhan pengguna, namun juga mengindikasikan adanya persoalan konseptual terkait bagaimana konsep kualitas sistem dan kualitas informasi diterapkan dalam konteks pelayanan digital. Dalam model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem terkait bagaimana performa sistem itu stabil dan andal ketika digunakan. Namun dalam implementasi aplikasi Pak Dalman, aspek ini belum sepenuhnya terakomodasi misalnya sistem login yang gagal, reset password yang error, dan lambatnya proses konfirmasi menunjukkan bahwa *system quality* belum terpenuhi secara optimal.

Sementara itu, kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003) terkait bagaimana informasi yang dihasilkan dari sistem informasi itu dapat diterima dan dipahami pengguna. Dalam konteks aplikasi Pak Dalman, ketiadaan

panduan penggunaan, informasi yang tidak konsisten dengan realita (misalnya notifikasi yang tidak dikirim meskipun dinyatakan berhasil), serta informasi yang membingungkan menunjukkan bahwa *information quality* belum sepenuhnya diterapkan. Permasalahan yang muncul bukan hanya soal teknis, tetapi juga kegagalan dalam mengintegrasikan konsep-konsep teori kualitas sistem dan informasi ke dalam desain dan pelaksanaan pelayanan publik digital. Hal ini yang menjadi permasalahan konseptual yang penting untuk dianalisis agar pelayanan digital seperti Pak Dalman tidak hanya hadir sebagai inovasi, tetapi benar-benar sesuai dengan tata kelola digital yang berkualitas.

Penggunaan aplikasi Pak Dalman sebagai platform pelayanan publik di Kabupaten Kendal berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi dalam mendapatkan pelayanan dan informasi dari pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal. Kepuasan pengguna sistem informasi memiliki hubungan erat dengan beberapa faktor, di antaranya kualitas sistem dan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas sistem (dalam DeLone dan McLean, 2003) merujuk pada performa dari sistem informasi yang digunakan. Kualitas sistem mencakup fleksibilitas, kemudahan penggunaan, keandalan, kesediaan, dan waktu respon dari sistem. Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem tersebut secara teknis dapat berjalan dengan baik, mudah digunakan oleh pengguna, serta memberikan kinerja yang stabil dan konsisten sesuai dengan kebutuhan operasional organisasi. Kualitas informasi (dalam DeLone dan McLean, 2003) mengacu pada kualitas dari output

informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kualitas informasi dinilai dari atribut seperti akurasi, kelengkapan, kemudahan dipahami, relevansi, dan keamanan informasi. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan mendukung produktivitas kerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) relevan digunakan untuk meneliti permasalahan yang terjadi pada aplikasi "Pak Dalman" karena model ini secara khusus dirancang untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi berdasarkan dimensi yang sangat relevan dengan konteks aplikasi pelayanan publik digital. Model ini mencakup variabel-variabel yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Dalam kasus aplikasi Pak Dalman, berbagai keluhan yang muncul dari pengguna seperti sistem yang sering error, kesulitan login, reset password yang gagal, informasi penggunaan yang membingungkan, dan tidak adanya tanggapan atau pemberitahuan merupakan contoh nyata dari permasalahan pada dua variabel utama model ini, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, muncul pertanyaan penelitian atau *research question* **“Mengapa masih ditemukan permasalahan sistem dan informasi pada aplikasi Pak Dalman, padahal aplikasi Pak Dalman sudah berjalan lebih dari lima tahun?”**. Pertanyaan ini penting mengingat meskipun aplikasi Pak Dalman dihadirkan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, kenyataannya tingkat

kepuasan pengguna masih bervariasi dan masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap penggunaan aplikasi sebagaimana tercermin dari ulasan dan rating yang diberikan di *Google Playstore*. Dari *research question* ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pak Dalman” di Kabupaten Kendal**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang dapat dirumuskan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal?
2. Bagaimana pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal?
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.
2. Menganalisis pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.
3. Menganalisis pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu administrasi publik khususnya mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung peneliti lain dengan topik yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman peneliti dan menjadi saran yang menghasilkan manfaat dalam proses implementasi pengetahuan peneliti tentang kepuasan pengguna aplikasi pelayanan publik.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk memperbaiki produk layanan publik agar meningkatkan kepuasan masyarakat dengan melihat kualitas sistem dan kualitas informasi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan aplikasi Pak Dalman dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat dalam melihat pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dan memiliki keterkaitan atau relevansi dengan penelitian ini, penelitian terdahulu bertujuan sebagai bahan perbandingan dan acuan oleh peneliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, sebagian besar dari penelitian tersebut masih terfokus pada konteks internal organisasi, sektor pendidikan, layanan privat atau komersial, maupun instansi pusat. Belum banyak kajian yang secara spesifik menyoroti bagaimana konsep kualitas sistem dan kualitas informasi diterapkan dalam layanan publik digital yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya pada sektor administrasi kependudukan.

Sebagian besar literatur sebelumnya mengeksplorasi sistem informasi akademik, e-learning, ataupun aplikasi keuangan yang cenderung melibatkan pengguna dengan tingkat literasi digital yang relatif tinggi dan proses layanan yang tidak langsung berhubungan dengan hak dasar warga negara. Sedangkan aplikasi “Pak Dalman” merupakan inovasi layanan publik berbasis digital yang digunakan oleh masyarakat luas dengan latar belakang pendidikan, ekonomi, dan akses teknologi yang beragam. Hal ini menuntut pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi diimplementasikan dalam kondisi pelayanan publik daerah yang kompleks dan dinamis.

Implementasi teknologi informasi pada lingkup pelayanan publik di tingkat daerah menghadapi hambatan yang berbeda apabila dibandingkan dengan sektor swasta maupun pemerintah pusat, diantaranya adalah keterbatasan infrastruktur digital, sumber daya manusia yang belum merata dalam penguasaan teknologi, serta rendahnya literasi digital di masyarakat. Gap inilah yang belum banyak dijelaskan secara rinci dalam literatur-literatur sebelumnya. Maka dari itu, penelitian dilakukan berdasarkan *research gap* dalam konteks penerapan model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean) pada layanan administrasi publik daerah yang secara langsung berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Gap/ Perbedaan
1.	Arthaingan H. Mutiha, Marsdenia Marsdenia, dan Andhita Yukihana. (2016). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Di Universitas : Studi Kasus Pada Universitas Indonesia.	Menguji pengaruh keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berdasarkan kinerja individu dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja individu, sementara kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh terhadap kinerja individu. Sedangkan kinerja individu secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Objek penelitian adalah sistem akuntansi di lingkungan kampus, sedangkan penelitian ini adalah layanan publik digital daerah.
2.	Lala Meilani, Arif Imam Suroso, dan Lilik Noor Yuliati. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean.	Menganalisis kinerja kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih SIAKAD.	Kuantitatif	Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif-signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta penggunaan dan kepuasan pengguna	Objek penelitian adalah sistem akademik, sedangkan penelitian ini layanan publik digital daerah.

No	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Gap/ Perbedaan
				berpengaruh positif-signifikan terhadap manfaat bersih SIAKAD	
3.	<p>Beti Buanawati, Haila Sopa, Nandang Harun, dan Rosaria Mita Amalia. (2019).</p> <p>Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Di Lingkungan Universitas Padjadjaran</p>	<p>Menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di lingkungan Universitas Padjadjaran.</p>	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem (ERP), sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem (ERP). Sedangkan secara simultan mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem (ERP) di lingkungan Universitas Padjadjaran.</p>	<p>Objeknya sistem internal organisasi dalam lingkungan akademik, sedangkan penelitian ini melihat layanan publik daerah berbasis aplikasi.</p>

No	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Gap/ Perbedaan
4.	Rahmat Firdaus, Dina Sartika, dan Nurhasanah. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Kepabeanan.	Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan kepabeanan baik secara parsial maupun simultan.	Kuantitatif	Hasil penelitian diperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan kepabeanan baik secara parsial maupun secara simultan.	Penelitian ini fokus pada sistem nasional kepabeanan, sedangkan penelitian ini fokus pada konteks pelayanan administrasi kependudukan daerah berbasis aplikasi.
5.	Alya Rasya Fauzia, Ida Hayu Dwimawanti, dan Budi Puspo Priyadi. (2024). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (DSW) Di Kota Depok.	Menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna pada sistem informasi Depok Single Window	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok Single Window.	Penelitian ini mencakup 3 variabel, sementara penelitian ini hanya fokus pada 2 variabel yang paling relevan untuk aplikasi.
6.	Achmadi dan Amelia Oktrivina. (2021).	Menganalisis dan menjelaskan pengaruh	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem,	Konteksnya adalah layanan pendidikan

No	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Gap/ Perbedaan
	The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of E-Learning System	kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning di Magister Akuntansi.		kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.	daring, sedangkan penelitian ini konteksnya adalah pelayanan administrasi kependudukan publik digital.
7.	Lidya Astuti dan Winanda Wahana Warga Dalam (2019). Influence Of Information Quality, System Quality, Service Quality And Security On User Satisfaction In Using E-Money Based Paytren Applications.	Menguji kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi PayTren, seperti pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan keamanan.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas informasi, kualitas pelayanan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna uang elektronik berbasis aplikasi PayTren, sedangkan kualitas sistem tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna uang elektronik berbasis aplikasi PayTren.	Fokus pada aplikasi komersial keuangan, sedangkan penelitian ini adalah aplikasi pelayanan administrasi kependudukan.

No	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Gap/ Perbedaan
8.	<p>Widiastuti Rini, Haryono Bambang Santoso, dan Said Abdullah. (2019).</p> <p>Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University).</p>	<p>Menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dosen di Universitas Negeri Malang.</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem BKD. Namun, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem BKD, antara penggunaan sistem BKD terhadap manfaat bersih, dan antara kepuasan pengguna sistem BKD terhadap manfaat bersih.</p>	<p>Fokus pada pelayanan yang ditujukan untuk internal kampus, sedangkan penelitian ini fokus pada aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang ditujukan kepada masyarakat.</p>
9.	<p>Indah Rahmawati Andala Rama Putra Barusman, dan Iskandar AA. (2023)</p>	<p>Menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap</p>	<p>Fokus pada aplikasi keuangan SKPD, sedangkan penelitian ini fokus pada aplikasi pelayanan administrasi</p>

No	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Gap/ Perbedaan
	The Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of The Agency-Level Financial Application System (SAKTI) at the Food Security, Food Crops and Horticulture Service Unit of Lampung Province.	kepuasan pengguna SAKTI.		kepuasan pengguna SAKTI. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya dengan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna SAKTI sehingga kinerja menjadi lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien.	kependudukan di daerah.
10.	Bambang Rustandi dkk. (2023). The Influence Of System Quality, Information Quality And Service Quality On User Satisfactionfinancial Technology Shopeepay.	Mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna teknologi finansial ShopeePay.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna teknologi finansial ShopeePay baik secara parsial maupun simultan.	Objek penelitian adalah aplikasi komersial, sedangkan penelitian ini adalah aplikasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah yang ditujukan kepada masyarakat.

Tabel penelitian terdahulu menyajikan berbagai studi yang relevan dengan topik penelitian ini. Secara keseluruhan penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory dan instrumen berupa kuesioner. Temuan yang dihasilkan dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sebuah sistem, baik dalam konteks akademik, layanan keuangan, hingga sistem informasi publik yang akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

Meskipun memiliki kesamaan pada variabel yang digunakan, terdapat beberapa perbedaan atau gap yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada sistem internal organisasi seperti sistem informasi akademik, sistem keuangan instansi, e-learning, aplikasi keuangan hingga aplikasi komersial. Sementara itu, penelitian ini fokus pada aplikasi “Pak Dalman”, yaitu aplikasi pelayanan publik berbasis digital yang digunakan secara langsung oleh masyarakat Kabupaten Kendal untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini memberikan kontribusi dalam mengkaji pelayanan publik digital di tingkat daerah.

Penelitian terdahulu mengkaji sistem informasi yang tidak sepenuhnya bersifat publik atau tidak melibatkan layanan dasar kepada warga negara. Berbeda dengan kajian tersebut, penelitian ini menyorot pada pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan hak dasar masyarakat dan menjadi tanggung jawab konstitusional pemerintah daerah. Artinya, sistem yang diteliti dalam penelitian ini memiliki nilai strategis dalam mewujudkan hak-hak sipil warga negara melalui

inovasi digital. Tinjauan berdasarkan lokasi dan skala penelitian, penelitian terdahulu dilakukan pada lingkungan pendidikan, bisnis, hingga tingkat nasional atau sistem besar dengan cakupan yang luas, seperti sistem kepabeanan dan aplikasi SAKTI. Berbeda halnya dengan penelitian ini yang mengambil studi kasus pada satu kabupaten, yaitu Kabupaten Kendal. Fokus pada skala lokal memberikan kontribusi dalam mengkaji implementasi digitalisasi pelayanan publik berbasis SPBE di daerah yang sangat penting dalam mendukung agenda reformasi birokrasi nasional.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa meskipun penelitian ini mengadopsi variabel yang telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya, tetapi tetap memiliki nilai kebaruan (*novelty*) karena menekankan pada konteks pelayanan publik digital di daerah, serta belum ada penelitian yang berfokus mengkaji kepuasan pengguna aplikasi pelayanan administrasi kependudukan “Pak Dalman” di Kabupaten Kendal.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry, administrasi publik adalah suatu administrasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan baik (Warsono, 2021).

Administrasi publik dapat dipahami sebagai peran yang dijalankan oleh pemerintah dalam menggunakan kekuasaannya untuk merancang strategi baru demi kepentingan masyarakat (Keban, 2014). Administrasi publik mencakup proses pengelolaan sumber daya dan tenaga kerja dalam menyusun, menerapkan, serta mengatur kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan umum (Chandler dan Plano dalam Keban, 2014). Administrasi publik juga dilihat sebagai bentuk kerja sama antar kelompok dalam struktur pemerintahan, di mana setiap aktor berkontribusi secara signifikan dalam merumuskan kebijakan negara sehingga tidak terlepas dari dinamika politik (Keban, 2014).

Administrasi publik melibatkan fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi, yang semuanya diarahkan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara efisien, efektif, dan adil. Berdasarkan pandangan beberapa ahli, administrasi publik dapat dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh sekelompok individu, khususnya aparatur pemerintahan, dengan tujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik mengalami pergeseran paradigma untuk menyesuaikan cara pandang, prinsip dasar, metode, nilai, atau cara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Pergeseran paradigma administrasi publik menurut Nicolas Henry adalah sebagai berikut (Astuti dkk, 2020):

1. Paradigma 1 (1900-1926): Dikotomi Politik dan Administrasi

Paradigma ini didasarkan pada gagasan awal bahwa administrasi publik harus dipisahkan secara tegas dari politik. Pemikiran ini pertama kali dipopulerkan oleh Woodrow Wilson, yang dikenal sebagai "bapak administrasi publik modern." Wilson berpendapat bahwa agar pemerintahan menjadi efektif dan efisien, maka para administrator harus bebas dari pengaruh politik. Politik dilihat sebagai proses perumusan kebijakan, sedangkan administrasi adalah pelaksanaan kebijakan tersebut. Pemisahan ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang netral dan profesional sehingga mampu mengimplementasikan kebijakan secara objektif dan tidak memihak. Namun, seiring waktu, para akademisi dan praktisi menyadari bahwa dalam praktiknya, politik dan administrasi saling terkait erat dan sulit dipisahkan.

2. Paradigma 2 (1927-1937): Prinsip-Prinsip Administrasi

Pada masa ini, muncul keyakinan bahwa administrasi publik dapat dijalankan secara ilmiah dan universal melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen tertentu. Tokoh penting dalam paradigma ini adalah Luther Gulick dan Lyndall Urwick, yang mengembangkan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*). Administrasi publik dipandang sebagai suatu ilmu yang memiliki prinsip-prinsip tetap yang dapat diterapkan di semua organisasi, baik pemerintahan maupun swasta. Fokus utamanya adalah efisiensi, hirarki, dan spesialisasi kerja. Namun, paradigma ini kemudian mendapat kritik karena dianggap terlalu kaku dan mengabaikan konteks sosial-politik serta kebutuhan publik yang dinamis.

3. Paradigma 3 (1950-1970): Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik

Administrasi publik dipandang sebagai bagian dari ilmu politik karena dalam praktiknya sangat dipengaruhi oleh proses politik, seperti penyusunan kebijakan, lobi, konflik kepentingan, dan distribusi kekuasaan. Penelitian pada masa ini lebih bersifat analitis dan menggunakan pendekatan behaviorisme, yang menekankan pada studi perilaku manusia dalam organisasi pemerintahan. Fokusnya tidak lagi hanya pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada pengaruh politik, partisipasi publik, dan dinamika kekuasaan. Paradigma ini memperkuat pandangan bahwa kebijakan dan administrasi tidak bisa dipisahkan.

4. Paradigma 4 (1956-1970): Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Paradigma ini muncul sebagai reaksi terhadap dominasi ilmu politik dalam administrasi publik. Para ahli pada masa ini berupaya mengembangkan administrasi publik sebagai disiplin ilmiah yang mandiri dengan mengintegrasikan teori organisasi, manajemen, dan ilmu sosial lainnya. Pendekatan ini lebih menekankan pada aspek teknis dan struktural dari organisasi pemerintahan, seperti proses pengambilan keputusan, kepemimpinan, perilaku organisasi, dan efektivitas struktur birokrasi. Paradigma ini juga dipengaruhi oleh pendekatan sistem, yang memandang administrasi sebagai bagian dari sistem sosial yang kompleks. Tujuan utamanya adalah efektivitas dan kemampuan adaptasi birokrasi terhadap perubahan lingkungan.

5. Paradigma 5 (1970-1990): Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Paradigma ini menandai upaya untuk menegaskan identitas administrasi publik sebagai bidang ilmu yang otonom, tidak hanya bergantung pada ilmu politik atau

manajemen. Fokus utama dalam periode ini adalah bagaimana administrasi publik menjawab tuntutan masyarakat secara demokratis, bertanggung jawab, dan akuntabel. Administrasi publik dalam paradigma ini mulai memperhatikan nilai-nilai etika, keadilan sosial, dan partisipasi publik dalam proses administrasi. Ini menjadi respons terhadap krisis legitimasi pemerintah di berbagai negara akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Dengan demikian, administrasi publik tidak hanya dilihat sebagai sistem manajemen, tetapi juga sebagai alat untuk mewujudkan nilai-nilai demokrasi dan pelayanan publik yang adil.

6. Paradigma 6 (1990-sekarang): *Governance*

Paradigma terbaru ini memperkenalkan konsep *governance* sebagai pendekatan baru dalam administrasi publik. *Governance* tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga sektor swasta, masyarakat sipil, dan aktor non-pemerintah lainnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *governance* menekankan jaringan kerja sama antar lembaga, baik vertikal (pemerintah pusat ke daerah) maupun horizontal (antar sektor). Ciri utama dari *governance* adalah desentralisasi kekuasaan, transparansi dan akuntabilitas, pelibatan masyarakat dalam proses kebijakan, dan peningkatan kapasitas dan responsivitas birokrasi. Paradigma ini sangat relevan dalam era globalisasi dan demokratisasi, di mana pemerintah tidak bisa lagi bekerja sendiri dalam menangani kompleksitas persoalan publik.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma ke enam, yaitu *governance*, yang menekankan pentingnya transformasi administrasi publik melalui teknologi

informasi untuk meningkatkan keterlibatan warga dan efektivitas pelayanan publik. Paradigma *governance* mengedepankan partisipasi warga, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem pelayanan publik digital. Ini menunjukkan pendekatan yang berorientasi pada pengguna atau masyarakat.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan individu atau kelompok yang dilakukan dengan bersama demi mewujudkan sasaran organisasi. Fungsi manajemen menurut G.R Terry terdiri dari fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) (Syahputra, 2023). Manajemen publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan sumber daya, sarana, dan prasarana yang tersedia.

Manajemen publik merupakan bentuk pengelolaan dalam sektor pemerintahan yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep ini juga mencerminkan tanggung jawab dalam mengelola organisasi publik dengan memanfaatkan berbagai sumber daya, baik manusia maupun teknologi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan manajemen publik bertujuan untuk mengatur dan mengoordinasikan sektor publik agar mampu bekerja secara

kolaboratif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat menciptakan kepuasan publik yang maksimal (Sudarmanto, 2020).

Penelitian ini termasuk dalam lingkup manajemen publik karena berfokus dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan publik. Penelitian ini mengukur bagaimana sistem aplikasi Pak Dalman dikelola dan dimanfaatkan oleh pemerintah daerah. Hal ini mencerminkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya, baik sumber daya manusia maupun teknologi dalam konteks manajemen publik.

1.5.5 Governance

Istilah *governance* secara umum merujuk pada proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan dalam suatu organisasi, baik pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat sipil. Menurut UNDP *governance* adalah “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affairs. It is the complex mechanisms, processes, relationships, and institutions through which citizens and groups articulate their interests, exercise their rights and obligations and mediate their differences*”. *Governance* atau tata kelola merupakan pelaksanaan kewenangan dalam bidang politik, ekonomi, dan administrasi untuk mengatur berbagai urusan dalam suatu negara. Mencakup mekanisme, proses, hubungan, dan institusi yang kompleks, di mana masyarakat dan berbagai kelompok menyampaikan kepentingan mereka, menjalankan hak serta kewajiban, dan menyelesaikan perbedaan yang muncul di antara mereka (Subhan, 2019).

Governance merujuk pada cara-cara pemerintah dalam menjalankan kebijakan dan programnya dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan supremasi hukum yang kuat (Rahmawati & Tjenreng, 2025). Konsep *governance* tidak semata-mata dipahami sebagai bentuk tata kelola pemerintahan yang bersifat top-down atau vertikal, di mana kebijakan berasal dari pemerintah dan diteruskan kepada masyarakat. *Governance* menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan, serta mengedepankan prinsip transparansi informasi, akuntabilitas kinerja, efektivitas layanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik.

1.5.6 Digital Governance

Secara umum pemerintahan digital dapat dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi, terutama teknologi informasi untuk penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan digital didefinisikan sebagai pemerintahan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses produksi dan penyampaian informasi dan jasa (Amane, dkk, 2023)

Digital governance adalah suatu kerangka kerja administrasi, manajemen dan pelayanan publik untuk menetapkan tugas, kerjasama dan distribusi kewenangan antar-aktor pemerintahan, swasta, dan masyarakat dalam suatu kolaborasi menggunakan aplikasi dan jaringan digital dalam meningkatkan pelayanan publik. *Digital governance* dapat juga disebut sebagai digitalisasi tata kelola pemerintahan yang melibatkan tiga aktor, yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam manajemen dan pelayanan publik secara produktif, efektif,

efisien, dan akuntabel sesuai perkembangan teknologi. *Digital governance* adalah *governance* dalam bentuk digital, konsep dan implementasi *governance* diwujudkan dalam sistem informasi manajemen (SIM) dengan dukungan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan elektronik (*networking*), dan sumber daya manusia yaitu spesialis (ahli), pelaksana (pengelola), dan user (pengguna) yang memahami teknologi informasi (*brainware*) (Arifin, dkk., 2025).

Seiring dengan perkembangan terdapat 3 (tiga) pilar *Governance* yang masing-masing pihak dapat memainkan perannya yang baik agar tercipta suatu lingkungan digital yang aman, andal, dan terpercaya, sebelumnya (Amane, dkk., 2023) yaitu:

- 1) Regulator dalam hal ini pemerintah memainkan peran dalam mengayomi dan mengedukasi pelaku usaha dan masyarakat, mendorong ketersediaan infrastruktur, mengelola keseimbangan antara inovasi bisnis dengan perlindungan masyarakat. Peraturan prinsip dipromosikan dan kolaborasi diciptakan.
- 2) Masyarakat berperan dalam keadilan dan kejujuran dalam menggunakan layanan digital.
- 3) Pelaku usaha terutama dari sektor swasta mengelola values dan model bisnis yang dapat menguntungkan dan berkembang dengan tetap menjaga kerahasiaan, integritas transaksi dan data, serta ketersediaan layanan.

Tata kelola digital mencakup layanan dan proses dalam interaksi yang meliputi (Amane, dkk., 2023):

1) *Government-to-citizen*/Pemerintah-ke-orang (G2C)

Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mencari berbagai informasi tentang pemerintah.

2) *Government-to-business*/Pemerintah-ke-bisnis (G2B)

Karena itu sangat membutuhkan hubungan yang sangat baik antara negara dan bisnis. Dan tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam berbisnis atas nama komunitas bisnis.

3) *Government-to-government*/Pemerintah-ke-pemerintah (G2G)

Tujuan dari hubungan ini adalah untuk mengisi berbagai informasi yang dibutuhkan antara pemerintah dan mempercepat serta memfasilitasi kerjasama antara pemerintah terkait.

4) *Government-to-employee*/Pemerintah-ke-pegawai (G2E)

Hubungan ini bertujuan untuk dapat memasukkan berbagai informasi yang diperlukan antara pemerintah dan mempercepat serta memfasilitasi kerjasama antara pemerintah terkait.

5) *Government-to-Non-Profit*/Pemerintah-ke-lembaga-non-profit (G2N)

Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat dikelola dengan baik sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Berdasarkan prinsip dan usulan berbagai lembaga internasional (Bank Dunia, IMF, UNDP, ODA, IDA) untuk mencapai *good governance*, keberadaan karakteristik berikut menjadi penting untuk diperhatikan, Nag dalam (Amane, dkk., 2022):

1) Partisipasi

Semua masyarakat harus memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perantara yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Dari sudut pandang hak asasi manusia, setiap orang memiliki hak untuk berpartisipasi dalam keputusan yang memengaruhi mereka serta mendapatkan ganti rugi jika hak-hak tersebut ditolak.

2) Aturan hukum (*Rule of law*)

Rule of law adalah landasan masyarakat yang demokratis dan egaliter, berarti bahwa setiap orang dalam masyarakat adalah sama di depan hukum dan hukum dilaksanakan secara tidak memihak.

3) Pemerataan dan inklusivitas

Kesetaraan berarti bahwa setiap orang sama dan memiliki kesempatan yang sama dalam suatu komunitas tanpa memandang kasta, jenis kelamin, warna kulit, ras, agama atau keyakinan dan status sosialnya. Inklusivitas mensyaratkan bahwa kepentingan, aspirasi, dan pendapat semua individu dan kelompok yang hidup dalam suatu masyarakat harus dipertimbangkan ketika merumuskan kebijakan dan program tertentu yang ditujukan untuk masyarakat.

4) Transparansi

Transparansi didasarkan pada pergerakan informasi yang bebas. Dengan kata lain, proses, kelembagaan, dan informasi dapat diakses langsung oleh seluruh anggota masyarakat. Hal ini menunjukkan keterbukaan tindakan pemerintah, proses pengambilan keputusan, dan proses konsultatif di antara sektor publik dan semua pemangku kepentingan

5) Daya tanggap

Responsivitas penyedia barang dan jasa, baik di sektor publik maupun swasta, berarti bahwa permintaan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi secara tepat waktu.

6) Konsensus dan legitimasi

Menjamin perdamaian dan kerukunan dalam suatu masyarakat dilakukan dengan mengadakan konsensus di antara berbagai pemangku kepentingan sehingga struktur dan fungsi pemerintahan memperoleh legitimasi dari seluruh masyarakat. Konsensus biasanya melibatkan kolaborasi, bukan kompromi.

7) Efektivitas dan efisiensi

Aspek teknis tata kelola yang baik berfokus pada efektivitas dan efisiensi kebijakan, program, dan sumber daya yang akan digunakan untuk melaksanakannya. Tata kelola yang baik memiliki arti bahwa proses dan program yang diterapkan oleh organisasi untuk menghasilkan hasil yang bermanfaat yang memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya dengan sebaik-baiknya

8) Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti bahwa pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil harus bertanggung jawab kepada publik dan pemangku kepentingan kelembagaan atas kelambanan atau penyimpangan yang disengaja.

1.5.7 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan itu, setiap warga wajib menerima pelayanan publik yang terbaik yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Ratminto pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Munir, 2019).

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Terdapat unsur-unsur penting dalam pelayanan publik yaitu (Lestari, 2023):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) dan jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan dalam *good governance*. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

1.5.8 Pelayanan Publik Digital

Pelayanan publik digital adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan. Untuk menerapkan digitalisasi pelayanan publik, beberapa langkah dapat dilakukan, antara lain perencanaan dan sosialisasi, pengembangan platform digital yang *user-friendly*, melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi, dukungan pemerintah, dan pelatihan dan pembangunan kapasitas bagi pejabat pemerintah dan masyarakat (Irfan, 2023).

Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, penting untuk memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat serta membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik tentang upaya digitalisasi. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, serta diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. (Christover, 2023).

Digitalisasi pelayanan publik memiliki sejumlah keuntungan, seperti memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, meningkatkan transparansi pemerintah, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, digitalisasi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat pembangunan, dan mendukung pemberdayaan masyarakat berbasis

teknologi informasi. Melalui digitalisasi, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola yang baik (*good governance*) (Christover, 2023).

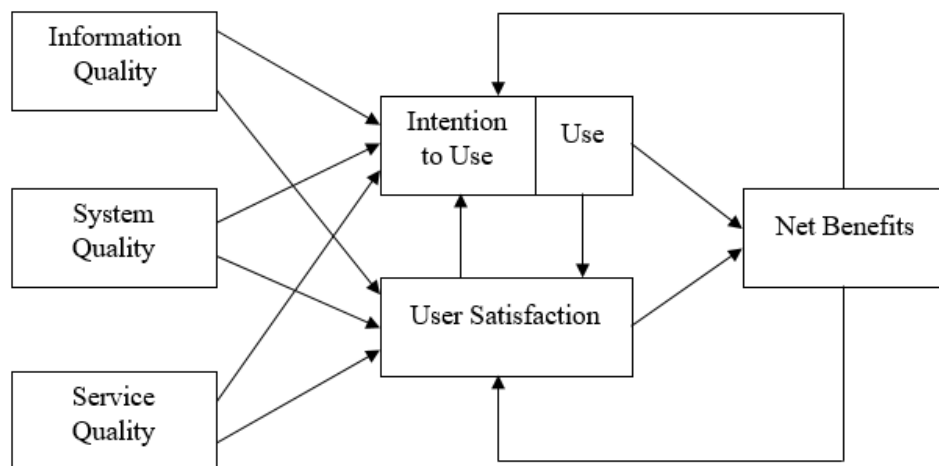
Urgensi digitalisasi pelayanan merupakan fokus penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa alasan mengapa digitalisasi pelayanan sangat diperlukan (Irfan, 2023) antara lain:

- 1) Meningkatkan efisiensi, digitalisasi layanan publik dapat mengurangi waktu dan antrian sehingga memperbaiki efisiensi dalam pemerintahan.
- 2) Meningkatkan transparansi, layanan digital memungkinkan masyarakat untuk melihat dan mengakses informasi secara langsung, yang memperbaiki transparansi dan akuntabilitas pemerintah.
- 3) Meningkatkan pelayanan, digitalisasi dapat memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat.
- 4) Meningkatkan keberlanjutan, digitalisasi dapat membantu mengurangi praktik percaloan dan menghindari penggunaan kertas, yang membantu mengurangi dampak lingkungan.
- 5) Meningkatkan peningkatan investasi, digitalisasi dapat membantu mengurangi biaya dan mempercepat proses, yang dapat membantu peningkatan investasi.

1.5.9 Kualitas Pelayanan Publik Digital

Kualitas merupakan tolak ukur dari pelayanan publik apakah berhasil atau tidaknya model, media, maupun pendekatan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kualitas tersebut biasanya akan diukur dari apa yang dirasakan oleh pengguna atau siapa yang menjadi subjek dari pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka biasanya akan semakin baik juga persepsi dari subjek yang diberikan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan kata kunci dari ketercapaian kualitas pelayanan publik (Prasodjo, 2023).

Kualitas pelayanan publik digital merujuk pada sejauh mana pelayanan yang disediakan pemerintah melalui media digital dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik digital, pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform *online* seperti *website*, aplikasi seluler, dan media sosial. Langkah ini bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Christover, 2023). Digitalisasi memberikan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat memudahkan kehidupan manusia. Dengan demikian, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan.



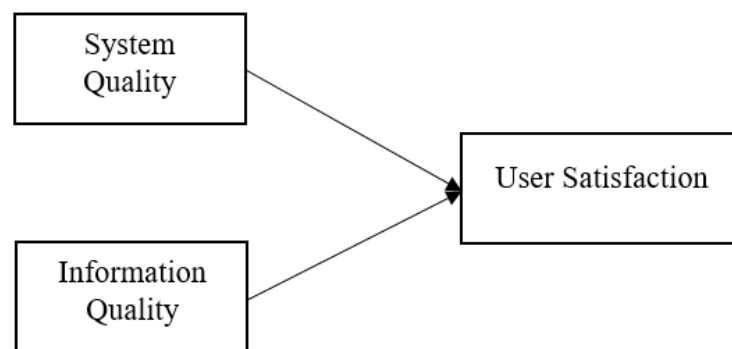
Gambar 1.9 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Sumber: Model DeLone dan McLean (2003)

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik digital, teori yang digunakan adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini menyebutkan bahwa *user satisfaction* atau kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa variabel, diantaranya adalah *system quality* dan *information quality*. Pemilihan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kedua variabel tersebut merupakan variabel yang berpengaruh dari model kesuksesan sistem informasi digital yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), khususnya dalam konteks layanan berbasis aplikasi.

Sementara itu, variabel kualitas pelayanan (*service quality*) tidak disertakan karena konsep tersebut pada dasarnya lebih relevan diterapkan dalam konteks layanan publik konvensional atau tatap muka langsung yang melibatkan interaksi fisik antara petugas dan masyarakat. Dalam layanan digital seperti aplikasi Pak Dalman, interaksi antara penyedia layanan dan pengguna dilakukan secara otomatis

melalui sistem, bukan melalui kontak langsung dengan petugas. Oleh karena itu, fokus penelitian diarahkan pada dua dimensi yang relevan dalam sistem aplikasi digital, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan publik digital.



Gambar 1.10 Variabel yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna

Kedua variabel secara langsung mempengaruhi *user satisfaction* atau kepuasan pengguna yang didefinisikan sebagai respons pengguna terhadap pengalaman mereka menggunakan sistem. Pengguna yang merasa bahwa sistem bekerja dengan baik dan memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan akurat akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan.

1.5.10 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna (dalam DeLone dan McLean, 2003) merujuk pada respons afektif pengguna terhadap penggunaan sistem informasi, yaitu bagaimana pengguna merasa puas atau tidak puas setelah menggunakan sistem tersebut. Kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang

dihasilkan dan yang diberikan. Menurut McGill et al (2003) indikator-indikator kepuasan pengguna adalah sebagai berikut (Maryana dkk, 2018):

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Tingkat kepuasan pengguna dapat tercapai apabila sistem informasi mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan hemat sumber daya sehingga proses yang dijalankan menjadi lebih efisien.

2. Keefektifan (*Effectiveness*)

Kemampuan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan serta tujuan pengguna secara optimal akan berdampak pada meningkatnya kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut.

3. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat dinilai dari sejauh mana pengguna merasakan pengalaman positif dan merasa puas setelah menggunakan aplikasi.

4. Kebanggaan Menggunakan Sistem (*Proudness*)

Kepuasan dalam penggunaan sistem informasi juga tercermin dari sikap dan perilaku pengguna yang menunjukkan rasa bangga serta keyakinan dalam menggunakan sistem tersebut.

1.5.11 Kualitas Sistem (X1)

Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan dan

harapan penggunanya. Kualitas sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003) mengacu pada performa dari sistem yang mencerminkan seberapa baik sistem dirancang dan diimplementasikan. Indikator kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (2003) adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan Beradaptasi (*Adaptability*)

Fleksibilitas sistem untuk beradaptasi dengan kebutuhan pengguna atau perubahan dalam organisasi.

2. Ketersediaan (*Availability*)

Seberapa sering sistem tersedia dan dapat diakses ketika dibutuhkan.

3. Keandalan (*Reliability*)

Sejauh mana sistem berfungsi dengan stabil tanpa kendala.

4. Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Sejauh mana sistem mudah untuk dipelajari dan digunakan oleh pengguna.

5. Waktu Tanggap (*Response Time*)

Seberapa cepat sistem merespons perintah atau permintaan pengguna.

1.5.12 Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi, yaitu menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi (DeLone dan McLean, 2003) merujuk pada tingkat keberhasilan dalam menghasilkan output informasi dan menyampaikan makna yang dimaksud kepada penerima, artinya informasi yang disampaikan oleh sistem informasi harus bisa dipahami dan relevan dengan

kebutuhan pengguna agar dianggap berkualitas. Indikator kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003) adalah sebagai berikut:

1. Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi mencakup semua data yang diperlukan.

2. Kemudahan Dipahami (*Ease of Understanding*)

Informasi mudah dimengerti oleh pengguna.

3. Personalisasi (*Personalization*)

Tampilan informasi dalam aplikasi yang disesuaikan dengan karakteristik atau preferensi pengguna.

4. Relevansi (*Relevance*)

Informasi yang disajikan telah relevan dengan kebutuhan para pengguna.

5. Keamanan (*Security*)

Informasi aman dari akses yang tidak sah.

1.5.13 Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Semakin baik kualitas sistem informasi maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna dari sistem informasi tersebut. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut (Laksmiyati dan Meiranto, 2015).

1.5.14 Hubungan Antara Variabel Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Semakin baik kualitas informasi maka pengguna akan semakin merasa puas karena akan menghasilkan keputusan yang semakin tepat pula. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai (Laksmiyati dan Meiranto, 2015).

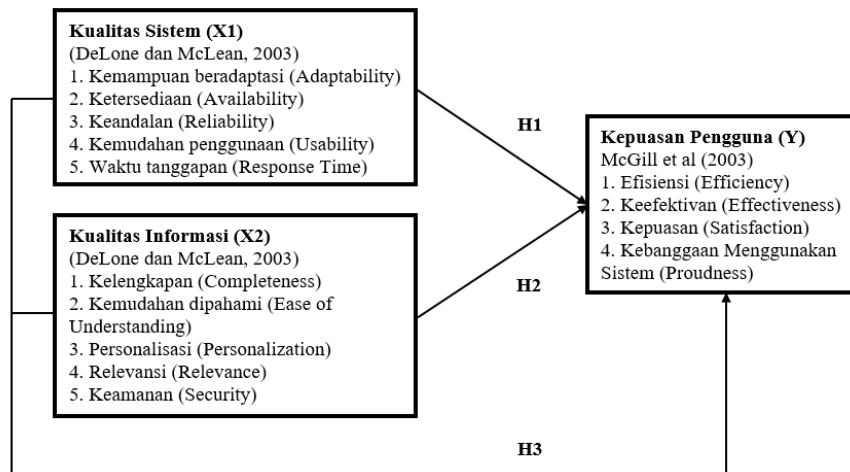
1.5.15 Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa terdapat variabel-variabel yang memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi, meliputi kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan oleh penyedia layanan. Kualitas sistem mencerminkan performa teknis dari sistem. Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna dalam memperoleh pelayanan sehingga berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kualitas informasi merujuk pada keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang berkualitas memudahkan pengguna dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya meningkatkan rasa puas terhadap sistem.

Kedua variabel ini saling melengkapi dan berinteraksi dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Pengalaman penggunaan sistem yang positif, baik dari segi teknis dan informasi akan memperkuat kepuasan pengguna. Peningkatan dalam

kualitas sistem dan informasi cenderung menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna.

1.6 Kerangka Teori



Gambar 1.11 Kerangka Teori

1.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis penelitian diajukan sebagai berikut :

a. Hipotesis 1

H0: Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Hipotesis 2

H0: Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. Hipotesis 3

H0: Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.8 Definisi Konsep

1.8.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau tidak puas yang dialami oleh masyarakat setelah menggunakan aplikasi Pak Dalman sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan digital. Kepuasan ini muncul ketika pengguna merasa bahwa aplikasi telah memenuhi harapan mereka, baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, maupun kualitas informasi yang diberikan. Kepuasan menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana aplikasi Pak Dalman mampu memberikan pengalaman pelayanan publik digital yang efektif dan efisien. Jika pengguna merasa bahwa proses pengajuan dokumen kependudukan menjadi lebih praktis dan tidak menyulitkan, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Indikator kepuasan pengguna yang digunakan, yaitu efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan (*satisfaction*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*).

1.8.2 Kualitas Sistem (X1)

Kualitas sistem mengacu pada seberapa baik performa sistem atau aplikasi Pak Dalman dibangun dari segi teknis dan fungsionalitas dapat memenuhi harapan, standar, dan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem mencakup berbagai hal seperti kecepatan respon aplikasi, kestabilan sistem (tidak sering error atau macet), kemudahan dalam mengakses fitur-fitur pelayanan, serta ketersediaan sistem setiap saat. Sistem yang berkualitas akan membuat pengguna merasa nyaman dan percaya diri dalam mengajukan berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, dan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Apabila sistem sering mengalami gangguan, tidak responsif, atau membingungkan, maka akan menurunkan kualitas layanan dan berdampak negatif pada kepuasan pengguna. Indikator kualitas sistem yang digunakan, yaitu kemampuan beradaptasi (*adaptability*), ketersediaan (*availability*), keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*usability*), dan waktu tanggap (*response time*).

1.8.3 Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Pak Dalman dapat dipahami, dipercaya, dan digunakan oleh pengguna. Informasi yang berkualitas sangat penting dalam pelayanan publik digital karena menjadi acuan utama bagi masyarakat dalam memahami proses dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Jika informasi dalam aplikasi membingungkan, tidak lengkap, atau tidak sesuai kenyataan, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman,

menghambat proses pelayanan, dan akhirnya menurunkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pak Dalman. Indikator kualitas informasi yang digunakan, yaitu kelengkapan (*completeness*), kemudahan dipahami (*ease of understanding*), personalisasi (*personalization*), relevansi (*relevance*), dan keamanan (*security*).

1.9 Definisi Operasional

Tabel 1.2 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Pengguna (Y)	Efisiensi (<i>efficiency</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Aplikasi mempercepat proses pelayanan dokumen (Y.1) – Penggunaan aplikasi menghemat waktu (Y.2) – Proses pengajuan dokumen lebih praktis dan efisien (Y.3)
	Keefektifan (<i>effectiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Aplikasi menyelesaikan kebutuhan layanan dengan tuntas (Y.4) – Hasil layanan sesuai dengan permohonan (Y.5) – Aplikasi membantu memperoleh dokumen tanpa kendala (Y.6)
	Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan (Y.7) – Aplikasi memenuhi harapan pengguna (Y.8) – Pengguna puas dengan kinerja dan manfaat aplikasi (Y.9)
	Kebanggaan menggunakan sistem (<i>proudness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Pengguna bangga menggunakan layanan digital pemerintah (Y.10) – Aplikasi mencerminkan kemajuan pelayanan publik (Y.11)

Variabel	Indikator	Sub Indikator
		– Kesiediaan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain (Y.12)
Kualitas Sistem (X1)	Kemampuan beradaptasi (<i>adaptability</i>)	– Sistem Fitur sesuai kebutuhan pelayanan pengguna (X1.1) – Aplikasi menyesuaikan perubahan layanan atau kebijakan (X1.2) – Aplikasi rutin diperbarui agar tetap relevan (X1.3)
	Ketersediaan (<i>availability</i>)	– Aplikasi dapat diakses kapan saja (X1.4) – Gangguan tidak terjadi (X1.5) – Tetap bisa diakses saat jam sibuk (X1.6)
	Keandalan (<i>reliability</i>)	– Aplikasi tidak error (X1.7) – Proses login dan pengiriman data lancar (X1.8) – Aplikasi berfungsi stabil (X1.9)
	Kemudahan penggunaan (<i>usability</i>)	– Tampilan mudah dipahami pengguna baru (X1.10) – Menu dan ikon mudah diakses (X1.11) – Tata letak memudahkan menemukan fitur (X1.12)
	Waktu tanggap (<i>response time</i>).	– Aplikasi merespons cepat (X1.13) – Proses permohonan dokumen tidak lama (X1.14) – Konfirmasi diberikan dengan waktu wajar (X1.15)
Kualitas Informasi (X2)	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	– Informasi persyaratan dan prosedur lengkap (X2.1) – Panduan penggunaan jelas dan menyeluruh (X2.2)

Variabel	Indikator	Sub Indikator
		– Informasi mencakup seluruh tahapan pengajuan (X2.3).
	Kemudahan dipahami (<i>ease of understanding</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Bahasa mudah dimengerti (X2.4) – Petunjuk disampaikan sederhana & jelas (X2.5) – Pengguna mudah memahami cara penggunaan (X2.6)
	Personalisasi (<i>personalization</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Informasi ditampilkan sesuai layanan dipilih (X2.7) – Notifikasi sesuai status permohonan (X2.8) – Tampilan informasi menyesuaikan kebutuhan pengguna (X2.9)
	Relevansi (<i>relevance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Informasi sesuai kebutuhan pengurusan dokumen (X2.10) – Tidak ada informasi yang tidak relevan (X2.11) – Informasi selalu diperbarui sesuai regulasi terbaru (X2.12)
	Keamanan (<i>security</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Pengguna merasa aman memberikan data pribadi (X2.13) – Keyakinan data tidak disalahgunakan (X2.14) – Kerahasiaan data pengguna terjaga (X2.15)

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian didasarkan pada filsafat positivisme dan bertujuan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu. Pada umumnya, sampel dipilih secara acak dan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menerapkan metode eksplanatori (*explanatory research*), yaitu suatu pendekatan yang bertujuan menjelaskan keterkaitan antara variabel-variabel yang memengaruhi hipotesis. Metode ini juga dikenal sebagai penelitian yang berfokus pada analisis hubungan sebab-akibat antar variabel melalui proses pengujian hipotesis. (Singarimbun dan Effendi, 2011).

Tipe penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif, yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel. Penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis yang menyatakan adanya hubungan kausal antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen), yaitu hubungan dan pengaruh variabel independen (kualitas sistem dan kualitas informasi) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna).

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan ciri dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan untuk diteliti dan dijadikan dasar penarikan kesimpulan oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Dengan kata lain, populasi dapat diartikan sebagai seluruh subjek yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Pak Dalman, yaitu sebanyak 10.000 pengguna (*Google Playstore*, 2025).

1.10.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih sebagai representasi untuk menggambarkan keseluruhan populasi (Sugiyono, 2008). Jumlah atau ukuran sampel responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Besarnya sampel penelitian

N = Total populasi (total pengguna aplikasi Pak Dalman)

e = margin of error (toleransi kesalahan) dari sampel sebesar 1%, 5%, atau 10%

Peneliti menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10% dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan dana penelitian. Populasi yang sudah ditentukan oleh peneliti berjumlah 10.000 jiwa sehingga dengan rumus slovin di atas didapat ukuran sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{10.000}{1 + 10.000 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{10.000}{100,01} = 99,99 \text{ (pembulatan = 100)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebanyak 99,99 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu pemilihan sekelompok subjek berdasarkan ciri tertentu yang diyakini memiliki keterkaitan erat dengan ciri-ciri populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan jenis pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Pertimbangan yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini, yaitu responden adalah pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Sugiyono (2015), menyatakan bahwa jenis data dikategorikan menjadi dua, yaitu:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka (numerik) (Sugiyono, 2015). Data kuantitatif pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal yang bersedia untuk menjadi responden.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berwujud kata, skema, dan gambar (Sugiyono, 2015). Data kualitatif pada penelitian ini adalah gambaran umum penelitian, yaitu Kabupaten Kendal.

1.10.4.2 Sumber Data

Sumber data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal yang bersedia menjadi responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang memberikan informasi secara tidak langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal, artikel, buku, dan berita internet yang berkaitan dengan penelitian.

1.10.5 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan data ordinal, yaitu pembuatan kelompok data berdasarkan nilai-nilai yang diurutkan ke dalam tingkatan-tingkatan dengan menerapkan rumus skala likert. Skala ini dimulai dari 1 sampai dengan 4 yang akan digunakan oleh peneliti. Adapun tabel skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Skala Likert

No	Opsi Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang diambil peneliti untuk memperoleh informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan yang diisi langsung oleh responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan responden pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.

1.10.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan angka-angka dan dikelompokkan dalam kategori tertentu dalam bentuk statistik. Peneliti menggunakan analisis data dengan beberapa tahap sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta memberikan gambaran umum mengenai penilaian responden terhadap variabel penelitian. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan penggunaan aplikasi Pak Dalman berdasarkan hasil pengolahan data secara kuantitatif.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk menggambarkan pengguna aplikasi Pak Dalman yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik tersebut meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Penyajian karakteristik ini bertujuan untuk mengetahui keberagaman responden sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap persepsi pengguna dalam menilai kualitas layanan aplikasi. Dengan demikian, analisis karakteristik responden memberikan gambaran awal mengenai siapa saja

pengguna aplikasi dan bagaimana latar belakang mereka berpotensi memengaruhi penilaian terhadap aplikasi Pak Dalman.

b. Deskripsi Penilaian Responden pada Setiap Variabel

Selain menggambarkan karakteristik responden, analisis deskriptif juga digunakan untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap setiap variabel penelitian, yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kepuasan pengguna (Y).

Melalui analisis deskriptif ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas sistem aplikasi Pak Dalman, kualitas informasi yang disajikan, serta tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil statistik deskriptif ini kemudian menjadi dasar awal untuk melakukan analisis lanjutan.

2. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Instrumen yang baik harus memenuhi dua kriteria utama, yaitu valid dan reliabel. Oleh karena itu, sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap seluruh item pernyataan pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur indikator yang seharusnya diukur.

Instrumen dikatakan valid apabila item pernyataan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabelnya. Uji validitas dalam penelitian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment melalui aplikasi SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah Item pernyataan dinyatakan valid apabila:

- Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 maka item tersebut dinyatakan valid
- Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 maka item tersebut dinyatakan tidak valid

Item pernyataan yang dinyatakan tidak valid perlu dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi. Melalui uji ini, peneliti dapat memastikan bahwa setiap pernyataan pada kuesioner benar-benar layak digunakan dalam mengukur konstruk kualitas sistem, kualitas informasi, maupun kepuasan pengguna.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang sama. Reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan kuesioner dalam mengukur suatu variabel. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha melalui aplikasi SPSS. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha (α) > 0.70 .

Nilai α di atas 0.70 menunjukkan bahwa item-item pernyataan dalam variabel tersebut memiliki konsistensi internal yang baik sehingga kuesioner dapat digunakan untuk pengukuran selanjutnya karena telah terbukti stabil dan dapat

dipercaya. Melalui uji reliabilitas, peneliti memastikan bahwa instrumen yang digunakan tidak hanya valid, tetapi juga memiliki tingkat konsistensi yang memadai.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan statistik parametrik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menilai kelayakan model sehingga hasil analisis dapat memberikan estimasi yang akurat, tidak bias, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Ketiga pengujian tersebut diperlukan agar model regresi dapat digunakan secara tepat dalam menguji pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi “Pak Dalman”.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Distribusi residual yang normal merupakan salah satu syarat penting dalam regresi linear agar model dapat menghasilkan estimasi parameter yang akurat. Normalitas residual menjadi salah satu syarat penting dalam analisis regresi linear berganda karena berpengaruh terhadap keakuratan pengujian hipotesis. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan analisis grafik, seperti *Normal Probability Plot (P-P Plot)* atau dengan uji statistik

Kolmogorov-Smirnov (K-S) melalui aplikasi SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 .

Nilai Sig. yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara distribusi residual dengan distribusi normal sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Selanjutnya pada P-P Plot, data residual dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk memastikan bahwa tidak terjadi korelasi yang kuat antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi sehingga interpretasi menjadi tidak akurat. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan sehingga mengganggu keakuratan hasil analisis. Pengujian multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) yang diperoleh melalui aplikasi SPSS. Dalam penelitian ini, multikolinearitas diuji menggunakan dua indikator, yaitu:

- Tolerance > 0.100 , dan
- Variance Inflation Factor (VIF) < 10 .

Apabila kedua syarat tersebut terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkorelasi kuat dan model regresi tidak mengalami multikolinearitas. Dengan demikian, masing-masing variabel independen dapat memberikan kontribusi yang jelas dalam menjelaskan variabel dependen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians pada residual model regresi. Model regresi yang baik harus memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu varians residual yang sama pada setiap nilai variabel independen. Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka hasil estimasi regresi dapat menjadi tidak akurat karena standard error menjadi bias. Heteroskedastisitas dapat menyebabkan hasil regresi menjadi tidak efisien atau bias. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan uji Glejser atau analisis scatterplot pada grafik residual pada aplikasi SPSS. Kriteria yang digunakan adalah:

- Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 .

Jika nilai Sig. lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa varians residual bersifat homogen, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Model regresi dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila titik-titik pada scatterplot menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun di bawah sumbu nol.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas atau independen, yaitu Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2), terhadap variabel terikat atau dependen, yaitu Kepuasan Pengguna (Y) pada aplikasi Pak Dalman. Metode ini dipilih karena penelitian melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diduga memiliki kontribusi terhadap variabel dependen. Melalui analisis ini, peneliti dapat melihat arah hubungan, kekuatan pengaruh, serta signifikansi masing-masing variabel bebas secara simultan maupun parsial. Model regresi disusun untuk menguji sejauh mana perubahan pada variabel X_1 dan X_2 mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel Y . Hasil analisis regresi diperoleh dari output SPSS yang menyajikan koefisien regresi, nilai signifikansi, serta ukuran kelayakan model seperti nilai R , R Square, dan uji F . Dengan demikian, analisis regresi linear berganda menjadi dasar untuk menarik kesimpulan apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelayanan administrasi kependudukan “Pak Dalman”.

Model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- a = Konstanta atau nilai Y ketika X_1 dan X_2 bernilai nol
- b_1 = Koefisien regresi untuk Kualitas Sistem

- b_2 = Koefisien regresi untuk Kualitas Informasi
- X_1 = Kualitas Sistem
- X_2 = Kualitas Informasi

Koefisien regresi b_1 dan b_2 menunjukkan arah dan besarnya pengaruh setiap variabel bebas terhadap kepuasan pengguna. Apabila koefisien bernilai positif, maka peningkatan pada variabel tersebut akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna sehingga dapat diketahui besar pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda melalui uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sementara itu, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Selain itu, dilakukan pula uji koefisien determinasi (R^2) untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel X_1 dan X_2 dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel Y . Hasil uji hipotesis ini menjadi dasar dalam menarik kesimpulan dan menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, artinya setiap variabel diuji pengaruhnya secara terpisah. Melalui uji ini, peneliti dapat mengetahui apakah Kualitas Sistem (X_1) secara individual berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y), serta apakah Kualitas Informasi (X_2) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 , maka variabel bebas tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dengan demikian, uji t memberikan gambaran sejauh mana masing-masing variabel independen memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan, yaitu melihat apakah Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Uji ini menguji kelayakan model regresi secara keseluruhan. Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- $F_{hitung} > F_{tabel}$

- Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 , maka variabel X_1 dan X_2 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Y .

Dengan demikian, uji F membantu memastikan bahwa model regresi yang digunakan memang layak dan variabel-variabel independen memberikan kontribusi secara simultan dalam menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2), dalam menjelaskan variasi pada variabel terikat Kepuasan Pengguna (Y). Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana:

- Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar proporsi variasi kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh kualitas sistem dan kualitas informasi.
- Sebaliknya, nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel bebas hanya menjelaskan sebagian kecil variasi kepuasan pengguna.

Dengan demikian, R^2 memberikan gambaran mengenai kekuatan model regresi dalam menjelaskan fenomena yang diteliti, serta menunjukkan seberapa efektif variabel X_1 dan X_2 dalam menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman. Selain itu, nilai Adjusted R^2 digunakan sebagai pengoreksi R^2 agar lebih akurat, terutama ketika model memiliki lebih dari satu variabel independen.