

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan tujuan pendirian Negara Republik Indonesia yang diantaranya adalah demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tujuan pendirian negara memiliki arti bahwa negara memiliki kewajiban melakukan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang prima (Trisianto, 2018).

Pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 merupakan kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dari penyelenggara pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi atau lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang guna menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila masyarakat dimudahkan dalam mengakses pelayanan yang cepat prosesnya dan tepat sehingga memuaskan masyarakat.

Pemerintah pusat dalam menyelenggarakan pelayanan publik pasti mengalami kendala atau kesulitan tanpa ada campur tangan dari pemerintah-pemerintah yang ada di daerah sehingga pemerintah pusat memberikan kewenangan terkait otonomi daerah. Pemberian otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 merupakan upaya perwujudan pemberdayaan daerah dalam rangka mengelola urusan

pemerintahan dan rakyatnya sendiri dengan menerapkan kreativitas, inovasi dan kemandirian daerah otonom sehingga mengurangi tingkat ketergantungan daerah pada pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah pusat (Christia & Ispriyarso, 2019). Otonomi daerah juga dimaknai sebagai upaya mendorong pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan menjamin ketersediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum tata kelola pemerintah yang baik (good governance), serta mengutamakan keamanan setiap penduduknya dari penyalahgunaan wewenang yang terjadi daerahnya masing-masing (Raden Wijaya & Rezky Aprilia, 2020).

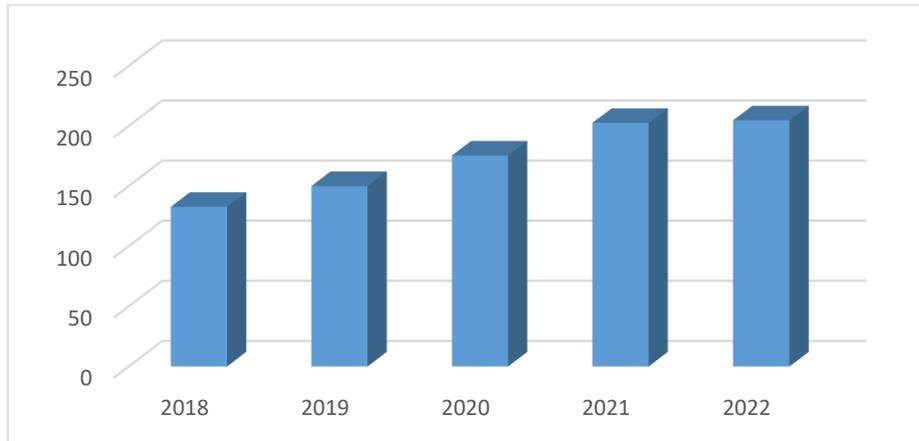
Permasalahan pelayanan publik yang sering dijumpai di daerah-daerah adalah standar operasional prosedur (SOP) yang kurang jelas, prosedur yang berbelit-belit, lambannya pelayanan yang diberikan oleh aparat karena kurangnya disiplin pegawai terhadap jam kerja, jam buka pelayanan publik bersamaan dengan waktu kerja masyarakat sehingga masyarakat harus izin tidak masuk kerja untuk mendapatkan pelayanan, masih ada perbedaan perilaku dari aparat pemerintah dalam proses pelayanan serta masih adanya pungutan di luar biaya resmi untuk memperlancar pemberian pelayanan sehingga menimbulkan masalah kemacetan. Kemacetan yang dimaksud adalah aparatur penyelenggara pelayanan publik kurang memiliki rasa tanggungjawab, kemampuan, ketrampilan, dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Trisianto, 2018).

Pemerintah Indonesia pun terus berupaya melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi menurut Menpan adalah upaya yang dilakukan untuk mencapai sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik terutama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Reformasi birokrasi dapat dimaknai sebagai upaya memperbaiki sistem penyelenggaraan pemerintahan kearah yang lebih baik. Adanya kebijakan reformasi birokrasi mendorong berbagai lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai tanggapan atas tuntutan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan efisiensi untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan (ombudsman.go.id). Pelayanan publik yang dituntut serba cepat, mudah, terjangkau, dan efisiensi akibat era globalisasi.

Era globalisasi saat ini memberikan dampak dalam peningkatan keberagaman kebutuhan masyarakat, bukan hanya berupa barang tetapi juga pemberian jasa ataupun pelayanan publik. Adapun hal-hal yang mempengaruhi pesatnya perkembangan jasa dan pelayanan publik adalah globalisasi, demografis dan kemajuan perkembangan teknologi khususnya komputasi dan telekomunikasi. Perkembangan komputasi dan telekomunikasi seperti internet yang memegang peranan yang besar bagi masyarakat sebab memberikan kemudahan dalam mencari beragam informasi (Mahira, *et al.*, 2021).

Kemajuan teknologi informasi pada era globalisasi sejalan pula dengan jumlah pengguna internet di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun, contohnya dapat dilihat pada tahun 2018-2022.

Gambar 1. 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2018-2022 (Juta)



Sumber : Databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1 Jumlah pengguna internet di Indonesia menunjukkan fakta bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia terus melonjak naik setiap tahunnya. Pada tahun 2018, jumlah pengguna internet adalah 132,7 juta pengguna. Setahun kemudian tepatnya pada tahun 2019 melonjak sebesar 17,3 juta pengguna internet di Indonesia sehingga total 150 juta pengguna. Pada tahun 2020 semakin merangkak naik sebesar 25,4 juta pengguna dengan total 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Selanjutnya, kenaikan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia sebesar 27,2 juta yang dipegang oleh tahun 2021 dengan total jumlah pengguna sebesar 202,6 juta. Sebaliknya, kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia yang terendah pada tahun 2022 adalah 204,7 juta pengguna dan berarti hanya meningkat sebesar 2,1 juta pengguna.

Indonesia sebetulnya sudah menerapkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang bernama e-government. E-government adalah penerapan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan saluran

komunikasi antara pemerintah, masyarakat, swasta dan pihak-pihak lain yang mendukung perwujudan pelayanan secara cepat dan tepat. E-government pada awalnya diperkenalkan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 sebagai langkah lanjutandalam penerapan e-government dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum, khususnya layanan informasi dan menumbuhkan tata pemerintahan yang baik (Atthahara, 2018).

E-government masif tercipta dan digunakan dikala pandemi covid-19. Penyebaran virus covid-19 di Indonesia merebak pada bulan Maret 2020. Awalnya hanya 2 orang yang terjangkit virus covid-19 di Bulan Maret, namun akhirnya menjangkiti ribuan warga Indonesia. Pemerintah pun berusaha menekan penyebaran covid-19 dengan mengeluarkan kebijakan yang bisa meminimalisir kontak social satu sama lain. Presiden Joko Widodo secara resmi menghimbau kepada seluruh rakyatnya untuk bekerja dari rumah, belajar dari rumah, dan beribadah dari rumah agar tidak membuat keramaian yang dapat mempercepat penyebaran virus covid-19. Hal ini menjadi landasan bagi lembaga atau instansi untuk menerapkan kebijakan work from home (WFH). Selain itu, Kemendagri juga memberikan instruksi tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang harus dijalankan daerah-daerah untuk mengurangi penyebaran virus covid-19 (ombudsman.go.id). Pandemi covid-19 mengharuskan masyarakat untuk meminimalisir kontak social satu sama lain sampai pembatasan kegiatan masyarakat sehingga pelayanan publik yang awalnya dilakukan secara offline mau tidak mau harus dilaksanakan secara online. Para

aparatur penyelenggara pelayanan publik yang bekerja secara “Work From Home” memanfaatkan e-government sebagai sarana pelayanannya (e-service).

Pemerintah daerah banyak berlomba-lomba menciptakan e-government tak terkecuali Pemerintah Jawa Tengah. Pemerintah Jawa Tengah melalui Dispermadesdukcapil dengan membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai pelayanan online dukcapil tanggap covid-19 di 35 Kabupaten/kota di Indonesia. Salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang yang bernama Genduk Manis. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi yang telah dibuat oleh Dispermadesdukcapil Kabupaten Magelang. Dikutip dalam (18/06/2021) bahwa aplikasi digital ini bernama Genduk Manis (Gawe Adminduk Mayar Lan Gratis) menggunakan Bahasa Jawa yang berarti masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dengan mudah dan gratis.

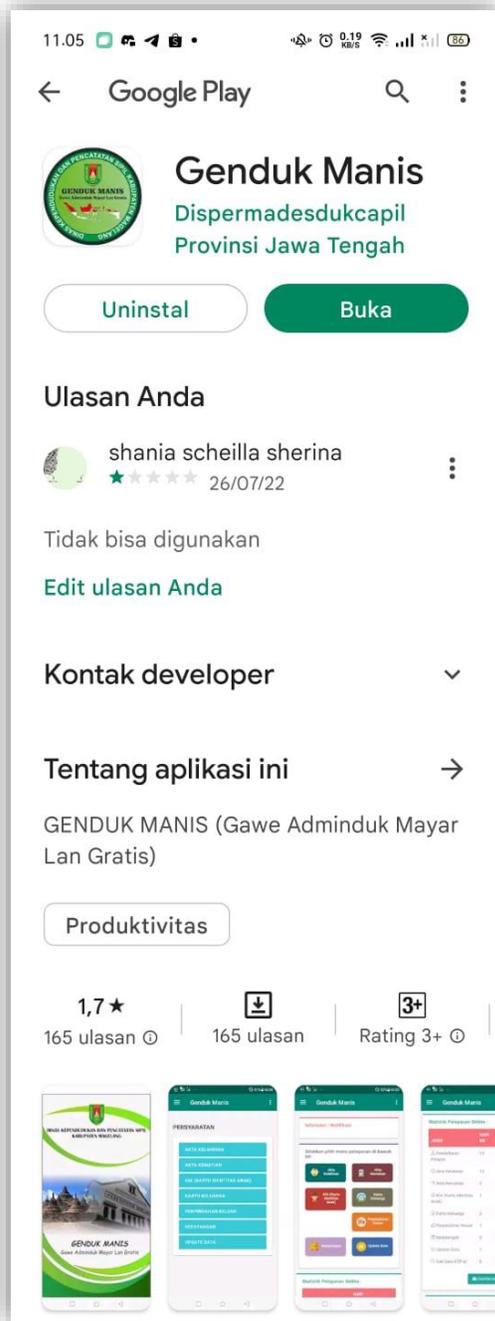
Aplikasi ini dapat diunduh melalui playstore saja karena aplikasi berbasis android. Administrasi kependudukan yang bisa diajukan melalui aplikasi tersebut meliputi akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak (KIA), kartu keluarga (KK), pindah keluar, pindah masuk, sinkronisasi data. Disdukcapil Kabupaten Magelang melayani pelayanan administrasi kependudukan melalui online tetapi untuk perekaman e-KTP harus datang ke kantor. Pemohon perekaman e-ktp harus hadir dan dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan. Untuk kasus tertentu yang perlu konfirmasi maka setelah mendaftar secara online maka akan diberi waktu untuk datang ke kantor.

Dengan adanya program pembuatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbentuk aplikasi ini diharapkan dapat melayani masyarakat dengan pelayanan yang maksimal secara cepat, akurasi yang tepat, lengkap, dan gratis serta meminimalisir penyebaran Covid-19. Hal ini merupakan kebijakan Dispermadesdukcapil Jawa Tengah yang cocok mengatasi masalah tentang pelayanan *offline* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang berdasarkan ulasan *google web* dinas tersebut bahwa kurangnya disiplin para pegawai dalam berangkat kantor sehingga masyarakat harus menunggu, antrian yang panjang, pegawai kurang ramah serta meminimalisir penyebaran Covid-19.

Genduk Manis sebagai pelayanan publik yang diselenggarakan secara online ini diharapkan memberikan solusi dari kualitas pelayanan publik secara offline yang buruk. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai dasar bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik yang kegiatannya sesuai dengan kewenangannya guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Ukuran keberhasilan pemberian pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimanya. Tercapainya kepuasan penerima layanan ketika layanan yang didapatkan telah sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan rating pengguna Aplikasi Genduk Manis di *google play store* hanya mendapatkan bintang sebesar 1,7 dari 5. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan

pengguna dalam menggunakan Aplikasi Genduk Manis sebagai layanan kependudukan yang ada di Kabupaten Magelang.



Peneliti pun mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna dari Aplikasi Genduk Manis dengan teori model keberhasilan sistem delone dan Mclean. Teori ini cocok diterapkan pada Aplikasi Genduk Manis karena peneliti ingin mengkaji lebih jauh tentang penyelenggaraan pelayanan kependudukan dari sudut pandang pengguna Aplikasi Genduk Manis. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean ini paling banyak digunakan dan direkomendasikan oleh banyak peneliti karena model kesuksesan sistem informasi ini dianggap sebagai model yang paling komprehensif. Model kesuksesan sistem informasi ini mengevaluasi sistem informasi dari banyak sisi sehingga dapat memberikan kerangka evaluasi yang menyeluruh kepada peneliti dalam melihat kesuksesan suatu sistem informasi (William H. DeLone and Ephraim R. Mclean, 2003).

Model Kesuksesan Sistem Informasi ini pertama kali diperkenalkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Teori ini kemudian dikenal sebagai D&M IS Success Model. Pada tahun 2003 teori ini mengalami penyempurnaan. Cara pengukuran kesuksesan penggunaan sistem informasi dalam teori ini dapat ditinjau melalui 6 dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Pada penelitian ini peneliti menggunakan dimensi kepuasan pengguna sehingga kepuasan pengguna Aplikasi Genduk Manis dapat diukur dari 3 (tiga) hal yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiganya adalah satu kesatuan yang saling melengkapi karena sebuah sistem informasi diilustrasikan sebagai sebuah tubuh manusia dimana kualitas

sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan saling membentuk sebagai kepala, tangan, serta kaki dari badan tersebut yang tidak bisa dipisahkan (Natalea & Christiani, 2019).

Kualitas sistem (dalam DeLone dan McLean, 1992) merujuk pada kinerja (*performance*) sistem informasi dari kombinasi hardware, software, kebijakan, dan prosedur dalam memberikan bermacam-macam informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sehingga apabila semakin baik kualitas sistem dan output sistemnya yang diberikan seperti dengan cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*) dengan demikian pemakaian sistem akan terus meningkat. Fakta yang ditemukan dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di *google playstore* adalah ketika pengguna mengakses aplikasi sering *force close*, aplikasi tidak mau merespon, susah melakukan login akun ke aplikasi, dan bahkan ketika masuk ke dalam system aplikasi malah sulit menampilkan informasi didalamnya, serta yang lebih mengerikannya lagi adalah rawan terjadi kebocoran data masyarakat oleh para hacker.

Kualitas informasi (dalam Delone and. Mclean, 2003) berkaitan dengan isu-isu seperti relevansi, mudah dipahami, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi diharapkan pengguna bisa mengakses internet dan kembali ke sistem informasi dengan secara teratur. Fakta yang ditemukan dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di *google playstore* adalah tidak ada informasi mengenai tata cara menggunakan layanan Aplikasi Genduk Manis sehingga sulit dipahami pengguna aplikasi, sudah melakukan pendaftaran tetapi

tidak ada informasi pemberitahuan kode verifikasi yang terkirim, jika kesulitan ada fitur bantuan tetapi layanan pengaduan tidak ada di aplikasi tersebut dan bahkan ketika sudah masuk aplikasi untuk mendapatkan pelayanan malah diarahkan untuk mendaftar ke nomor whatsapp yang ditampilkan di dalam aplikasi.

Menurut Wycof (dalam Nurdin, 2019) bahwa “kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dari pengertian ini didapatkan makna apabila pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan oleh pengguna maka dianggap kualitas pelayanan buruk. Fakta yang ditemukan dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di *google playstore* adalah hampir semua pengguna Aplikasi Genduk Manis menuliskan bahwa kualitas dari aplikasi ini sangat buruk karena aplikasi sering mengalami eror dalam melakukan pendaftaran untuk layanan administrasi kependudukan sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang memutuskan untuk menambahkan pelayanan melalui nomor *Whatsapp* yang ditampilkan didalam aplikasi tersebut tetapi nyatanya kebanyakan pengguna sering tidak mendapatkan balasan apapun atau hanya dibalas oleh *bot chat*.

Menurut Ibu Aryan Limagawati yang menjabat sebagai Jabatan Fungsional menambahkan bahwa kurang ada penjelasan penggunaan aplikasi SIAK yang dibuat oleh Dispermadesdukcapi Provinsi Jawa Tengah untuk beberapa Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah apalagi untuk masyarakat sehingga masing-masing daerah

membuat tata cara penggunaan dan promosi berbeda-beda untuk disosialisasikan kepada masyarakat walaupun dengan tampilan yang sederhana. Permasalahan kedua adalah memang database dipegang oleh daerah masing-masing tetapi proses penarikan data masuk dikelola Dispermadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah sehingga kota/kabupaten kesulitan untuk menangani kendala yang dialami warga secara cepat. Contoh permasalahannya adalah banyak NIK yang tidak kebaca dan tidak terdaftar ketika mendaftar di instansi lain seperti BPJS, PPDB online, pembuatan paspor online karena database di daerah tapi penarikan data dipusat maka proses perbaikannya membutuhkan waktu yang lama.

Beberapa peneliti telah mengusulkan pengukuran hubungan variable kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Teori yang digunakan yakni Model Keberhasilan DeLone dan McLean (2003). Salah satunya adalah menurut T L M Suryanto, *et al.*, dalam artikelnya membahas kepuasan pengguna pada penerapan sistem informasi pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. Studi ini menyatakan bahwa pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Disamping itu, variabel kualitas informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan sedangkan faktor yang paling mempengaruhi dalam kesuksesan, yaitu kepuasan pengguna dari nilai path coefficient yang paling besar sebesar 0.549 (T L M Suryanto, *et al.*, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi,

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dibuat, dapat dirumuskan permasalahannya yakni “Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang”. Adapun rumusan masalah tersebut dijabarkan dalam beberapa sub pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?
2. Bagaimana hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?
4. Bagaimana hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengukur hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.
2. Untuk mengukur hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.
3. Untuk mengukur hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.
4. Untuk mengukur hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu administrasi publik khususnya hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung peneliti lain yang tertarik dengan penelitian yang sama.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan ilmi bagi peneliti. Selain itu, memperdalam ilmu administrasi publik dengan mampu mengungkapkan realitas permasalahan yang berkaitan dengan administrasi publik dengan menggunakan metode dan teori-teori yang dijadikan sebagai acuan untuk memperoleh pengetahuan yang baru.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk memperbaiki produk layanan publik agar meningkatkan kepuasan masyarakat dengan melihat kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri); Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispermadesdukcapil) Provinsi Jawa Tengah; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang dalam menyelenggarakan pelayanan online administrasi kependudukan berbasis aplikasi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan layanan kependudukan secara online dengan meningkatkan kesuksesan e-government berbasis aplikasi dengan mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan model Delone dan Mclean sebagai penerima layanan kependudukan secara online

yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Magelang.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan landasan peneliti dalam mengukur hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang sehingga peneliti dapat menambah wawasan teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan atau digunakan sebagai bahan perbandingan penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki topik penelitian yang sama dengan judul penulis, yaitu:

Penelitian yang pertama yaitu evaluasi keberhasilan e-learning dalam perspektif sistem informasi (Universitas Terbuka). Penelitian ini dilakukan oleh ABD Rahmat, Kudang Boro Seminar, dan Arif Imam Suroso pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan implementasi e-learning dan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dengan menggunakan model sistem informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan model sistem DeLone dan McLean. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menganalisis 300 responden menggunakan Partial Least Square. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tingkat penerapan e-learning secara menyeluruh di Universitas Terbuka telah mencapai tingkat keberhasilan tinggi. Keberhasilan tersebut dilihat dari kualitas sistem dan kualitas layanan. Beberapa

implikasi dari penelitian ini kemudian digunakan usulan strategi pengelolaan e-learning yang lebih baik lagi.

Penelitian selanjutnya yaitu pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi SPPD. Penelitian ini dilakukan oleh Dimas Purwa Agani dan Elvira Azis pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD. Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan model sistem DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan sampel yang didapat melalui Google Form yaitu 72 responden yang memakai aplikasi SPPD. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SPPD tetapi tidak ada pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.

Penelitian selanjutnya yaitu analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan traveloka di Kota Semarang). Penelitian ini dilakukan Rinaldi Adhitya dan Suryono Budi Santoso pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan untuk niat membeli kembali dengan kepuasan pelanggan sebagai intervensi variabel. Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan model sistem DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode Structural Equation. Hasil dari penelitian ini menunjukkan

kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dapat diperbaiki kualitasnya untuk meningkatkan niat beli ulang konsumen. Kualitas-kualitas tersebut yang memberikan dampak kepuasan pelanggan sebagai penentu keberhasilan peningkatan variabel niat beli ulang. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan niat pembelian ulang dengan kepuasan sebagai variabel yang mengintervensi adalah kualitas sistem.

Penelitian selanjutnya yaitu *Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam*. Penelitian ini dilakukan Long Pham, Yam B. Limbu, Trung K. Bui, Hien T. Nguyen, and Huong T. Pham pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan menguji hubungan antara atribut kualitas layanan e-learning, kualitas layanan e-learning secara keseluruhan, kepuasan siswa e-learning, dan loyalitas siswa e-learning dalam konteks negara Vietnam sebagai negara berkembang. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menganalisis 1232 responden menggunakan Partial Least Square. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas sistem e-learning, instruktur e-learning dan kualitas materi kursus, dan layanan administrasi dan dukungan e-learning kualitas. Kualitas sistem e-learning adalah dimensi terpenting dari keseluruhan kualitas layanan e-learning, diikuti oleh instruktur e-learning dan materi kursus kualitas, dan e-learning administrasi dan kualitas layanan pendukung. Selain itu, kualitas layanan e-learning secara keseluruhan berhubungan positif dengan siswa e-learning kepuasan, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi loyalitas siswa e-learning. Juga, secara keseluruhan Kualitas layanan e-

learning berpengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa e-learning. Implikasi untuk perguruan tinggi dan universitas.

Penelitian selanjutnya yaitu *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)*. Penelitian ini dilakukan Rini Widiastuti, Bambang Santoso, dan Haryono Abdullah Said pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dosen di Universitas Negeri Malang. Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan model sistem DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan 93 dosen PNS UM yang aktif mengajar menjadi responden dalam penelitian ini. Adanya pengaruh positif namun tidak signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem BKD. Namun, pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna antara penggunaan sistem BKD pada manfaat bersih, dan kepuasan pengguna sistem BKD atas manfaat bersih. Pelaksanaan BKD UM sistem informasi dapat dinyatakan berhasil karena terdapat hubungan positif antar variabel.

Tabel 1. 1. Penelitian Terdahulu

PENELITI DAN JUDUL	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN	Kelemahan	Kelebihan
<p>ABD Rahmat, Kudang Boro Seminar, dan Arif Imam Suroso. (2019). Evaluasi Keberhasilan E-learning dalam Perspektif Sistem Informasi (Universitas Terbuka).</p>	<p>Untuk mengukur keberhasilan implementasi e-learning dan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dengan menggunakan model sistem informasi DeLone dan McLean</p>	<p>Kuantitatif dengan menganalisis 300 responden menggunakan Partial Least Square.</p>	<p>Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tingkat penerapan e-learning secara menyeluruh di Universitas Terbuka telah mencapai tingkat keberhasilan tinggi. Keberhasilan tersebut dilihat dari kualitas sistem dan kualitas layanan. Beberapa implikasi dari penelitian ini kemudian digunakan usulan strategi pengelolaan e-learning yang lebih baik lagi.</p>	<p>a. Latarbelakang menggunakan teori model sistem informasi Delone dan Mclean kurang dijelaskan b. Kesimpulan tidak menjelaskan berapa besar pengaruh dari antar variabel. c. Saran yang diberikan belum memberikan solusi atas permasalahan dari variabel</p>	<p>a. Abstrak sudah mewakili isi keseluruhan dalam artikel. b. Pembahasan di dalam artikel sesuai dengan judul artikel. c. Teknik analisis menggunakan uji model terbaru yaitu SEM di Smartpls. d. Penggunaan teori model sistem informasi Delone dan Mclean sudah benar.</p>

<p>Dimas Purwa Agani dan Elvira Azis. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SPPD.</p>	<p>Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD</p>	<p>Kuantitatif deskriptif dengan sampel yang didapat melalui Google Form yaitu 72 responden yang memakai aplikasi SPPD.</p>	<p>Kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SPPD tetapi tidak ada pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.</p>	<p>a. Tidak ada penjelasan mengenai <i>research gap</i>. b. Kurang dijelaskan latarbelakang menggunakan teori model sistem informasi Delone dan Mclean.</p>	<p>a. Pembahasan di dalam artikel sesuai dengan judul artikel. b. Kesimpulan artikel sudah merupakan inti dari hasil jawaban dari pertanyaan/ permasalahan di dalam penelitian. c. Saran yang diberikan sudah sesuai dengan permasalahan yang dimuat di pembahasan penelitian.</p>
<p>Rinaldi Adhitya dan Suryono Budi Santoso. (2018). Analisis</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi,</p>	<p>Kuantitatif dengan menggunakan metode Structural</p>	<p>Kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dapat diperbaiki kualitasnya untuk meningkatkan niat beli ulang konsumen.</p>	<p>a. Abstrak hanya menggunakan bahasa Inggris</p>	<p>a. Abstrak sudah mewakili isi keseluruhan dalam artikel.</p>

<p>Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang).</p>	<p>kualitas sistem dan kualitas layanan untuk niat membeli kembali dengan kepuasan pelanggan sebagai intervensi variabel.</p>	<p>Equation Modeling (SEM)</p>	<p>Kualitas-kualitas tersebut yang memberikan dampak kepuasan pelanggan sebagai penentu keberhasilan peningkatan variabel niat beli ulang. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan niat pembelian ulang dengan kepuasan sebagai variabel yang mengintervensi adalah kualitas sistem.</p>	<p>padahal jurnal nasional</p> <p>b. Kesimpulan tidak menjelaskan berapa besar pengaruh dari antar variabel.</p> <p>c. Saran yang diberikan belum memberikan solusi atas permasalahan dari variabel</p>	<p>b. Gap research yang jelas.</p> <p>c. Pembahasan di dalam artikel runtut dan sistematis.</p> <p>d. Penggunaan teori model sistem informasi Delone dan Mclean sudah benar.</p> <p>e. Ada penjelasan kelemahan penelitian yang dimuat di artikel.</p> <p>f. Teknik analisis menggunakan uji model terbaru yaitu SEM di Smartpls.</p>
<p>Long Pham, Yam B. Limbu, Trung K. Bui, Hien</p>	<p>Menguji hubungan antara atribut kualitas layanan e-</p>	<p>Kuantitatif dengan menganalisis 1232</p>	<p>Kualitas layanan e-learning adalah konstruk orde kedua terdiri dari tiga faktor, yaitu, kualitas</p>	<p>a. Pembahasan di dalam artikel</p>	<p>a. Abstrak sudah mewakili isi keseluruhan</p>

<p>T. Nguyen, and Huong T. Pham. (2019). <i>Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam.</i></p>	<p>learning, kualitas layanan e-learning secara keseluruhan, kepuasan siswa e-learning, dan loyalitas siswa e-learning dalam konteks Vietnam, negara berkembang</p>	<p>responden menggunakan Partial Least Square.</p>	<p>sistem e-learning, instruktur e-learning dan kualitas materi kursus, dan layanan administrasi dan dukungan e-learning kualitas. Kualitas sistem e-learning adalah dimensi terpenting dari keseluruhan kualitas layanan e-learning, diikuti oleh instruktur e-learning dan materi kursus kualitas, dan e-learning administrasi dan kualitas layanan pendukung. Selain itu, kualitas layanan e-learning secara keseluruhan berhubungan positif dengan siswa e-learning kepuasan, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi loyalitas siswa e-learning. Juga, secara keseluruhan Kualitas layanan e-learning berpengaruh langsung terhadap loyalitas mahasiswa e-learning. Implikasi untuk perguruan tinggi dan universitas dibahas.</p>	<p>runtut dan sistematis tetapi terlalu panjang. b. Teori yang digunakan untuk menjelaskan korelasi terlalu banyak c. Pembahasan di dalam artikel terlalu panjang dan tidak sistematis. d. Kesimpulan terlalu panjang. e. Tidak ada saran.</p>	<p>an dalam artikel. b. Latarbelakang penelitian dituliskan secara runtut dan rinci. c. Teknik analisis menggunakan uji model terbaru yaitu SEM di Smartpls. d. Ada penjelasan keterbatasan penelitian yang dimuat di artikel.</p>
<p>Rini Widiastuti, Bambang Santoso, dan Haryono</p>	<p>Untuk mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Adanya pengaruh positif namun tidak signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem</p>	<p>a. Tidak ada saran. b. Kesimpulan artikel telah</p>	<p>c. Abstrak sudah mewakili isi keseluruhan</p>

<p>Abdullah Said.(2019). 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>informasi, dan kualitas layanan dosen di Universitas Negeri Malang</p>		<p>BKD. Namun, pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna antara penggunaan sistem BKD pada manfaat bersih, dan kepuasan pengguna sistem BKD atas manfaat bersih. Pelaksanaan BKD UM sistem informasi dapat dinyatakan berhasil karena terdapat hubungan positif antar variabel.</p>	<p>menjawab pertanyaan/ permasalahan di dalam penelitian.</p>	<p>an dalam artikel.</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Latarbelakang penelitian dituliskan secara runtut dan rinci. e. Teknik analisis menggunakan uji model terbaru yaitu SEM di Smartpls. f. Penggunaan teori model sistem informasi Delone dan Mclean sudah benar. Penulisan artikel yang ringkas dan mudah dipahami pembaca.
---	---	--	--	---	---

1.5.2. Administrasi Publik

Chandler dan Pleno (1988) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses kolaborasi untuk mengorganisasikan antara sumberdaya, personel publik dan menyepakati keputusan dalam proses pembuatan kebijakan publik. McCurdy (1986) berpendapat mengenai administrasi publik sama dengan politik (Keban, 2014:3). Pengertian administrasi publik menurut Nicholas Henry (1998) adalah sebuah gabungan antara teori dengan implementasi yang mempunyai tujuan untuk memperkenalkan pemahaman mengenai hubungan antara pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan responsivitas kebutuhan sosial melalui kebijakan publik.

Administrasi publik berupaya untuk melembagakan praktik pengelolaan agar efektif dan efisien dalam melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang lebih baik. David H Rosebloom (2005) berpendapat bahwa administrasi publik adalah implementasi teori dan praktik dalam pemerintahan, politik, dan hukum guna mencapai pemenuhan kebutuhan pemerintah akan legislatif dan eksekutif untuk kepentingan rakyat (Pasolog, 2014:7-8) sedangkan menurut Ibrahim (2007) bahwa administrasi publik adalah segala bentuk usaha menyelenggarakan kegiatan pemerintahan mulai dari perencanaan hingga pengawasan terhadap pembangunan dengan adanya aturan kerja serta dukungan sumber daya manusia (Revida, E., et al, 2020).

Administrasi publik mengalami pergeseran paradigma untuk menyesuaikan cara pandang, prinsip dasar, metode, nilai, atau cara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Nicholas Henry berpendapat bahwa

administrasi publik memiliki lima paradigma. Selanjutnya oleh Cheema ditambahkan paradigma governance sebagai paradigma keenam untuk menyesuaikan dengan zaman sekarang (Keban, 2014), yaitu :

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

Tokoh-tokoh yang berada dibelakang paradigma ini adalah Leonard D. White dan Frank J. Goodnow yang memisahkan antara politik dengan administrasi. Pemisahan tersebut dimanifestasikan pada badan legislatif yang memiliki tugas untuk mengekspresikan kehendak rakyat, kemudian badan eksekutif memiliki tugas untuk melaksanakan kehendak tersebut, dan badan yudikatif merupakan pihak yang membantu tugas dari legislatif untuk merumuskan suatu tujuan. Paradigma ini sebenarnya menyatakan administrasi harus dipandang bebas nilai dan digunakan untuk mencapai tujuan dari birokrasi pemerintahan. Sayangnya, paradigma ini hanya fokus pada lokusnya saja (birokrasi pemerintahan), sedangkan administrasi publik tidak digambarkan secara terperinci dan mendalam.

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

Prinsip-prinsip administrasi memiliki tokoh terkenal adalah Willoughby dan Gullick & Urwick yang dipengaruhi oleh tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Prinsip-prinsip administrasi dipandang sebagai fokus administrasi publik yang berisi POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting and Budgeting*). Sedangkan, Lokus dari administrasi publik tidak jelas sehingga paradigma ini dianggap bisa dipakai di dimana saja termasuk organisasi pemerintahan.

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

Morstein-Marx menganggap bahwa memisahkan politik dengan administrasi merupakan tindakan yang tidak realistis. Selain itu, Herbert Simon bahkan mengkritik prinsip administrasi yang terlihat tidak konsisten. Selanjutnya, John Gaus dengan tegas menyatakan bahwa teori administrasi publik merupakan teori politik. Hal ini memicu adanya krisis identitas pada administrasi publik karena ilmu politik yang dianggap sangat dominan, dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, tetapi fokusnya tidak jelas dikarenakan banyak kelemahan yang ada pada prinsip sebelumnya. Sayangnya, mereka yang mengajukan kritik tidak memberikan solusi tentang fokus administrasi publik yang harus digunakan.

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

Pada paradigma ini bahwa prinsip-prinsip manajemen dikembangkan secara mendalam dan ilmiah yang menghasilkan perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern sebagai fokus administrasi. Paradigma ini berorientasi pada perkembangan ilmu administrasi yang berorientasi pada kebijakan publik dan didukung oleh ilmu psikologi sedangkan lokusnya masih tidak jelas.

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

Paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus dari paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik sedangkan lokusnya adalah seluruh masalah dan kepentingan publik.

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

Paradigma ini menekankan pada mekanisme dan proses dimana masyarakat, pemerintah dan sektor swasta dapat saling berkolaborasi dalam mengelola urusan ekonomi, sosial dan politik. Pemerintah diharapkan berkontribusi pada penciptaan kebijakan dan hukum yang menguntungkan, sektor swasta dalam penciptaan lapangan kerja dan pendapatan, dan masyarakat dalam mengatur interaksi sosial dan politik yang sehat. Model terakhir ini bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara ketiga aktor dalam mempromosikan pembangunan yang berpusat pada manusia.

1.5.3. Manajemen Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi publik bersama dengan kebijakan. Adapun definisi manajemen menurut para ahli diantaranya Shafritz dan Russel (1997) adalah orang yang memiliki akuntabilitas dalam melaksanakan sebuah organisasi dan prosesnya yaitu memanfaatkan sumberdaya guna mencapai tujuan organisasi (Pasolog, 2014:82). Harbani Pasolog (2014) mendefinisikan manajemen publik sebagai pembelajaran dari berbagai bidang yang terkait dengan aspek umum organisasi dan kombinasi antara fungsi-fungsi manajemen dengan sumber daya manusia, politik, informasi, fisik dan keuangan (Pasolog, 2014). Pendapat Harbani Pasolog didukung oleh Ott, Hyde & Shafritz (1990) bahwa manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang menjelaskan terkait desain program dan rekruturisasi, penganggaran alokasi sumberdaya, pengelolaan keuangan, pengelolaan sumber daya manusia serta adanya penilaian dan audit program (Wijaya, A. F., & Danar, 2014:1).

Kegiatan yang diselenggarakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan fungsi manajemen untuk mengaturnya. Teori fungsi manajemen menurut G.R Terry (dalam Rahmawati et al., 2019) terdiri dari 4 variabel, yaitu;

a. Perencanaan (*Planning*)

Perancangan ialah proses membangun rancangan, strategi, melaksanakan prosedur, tindakan, dan ramalan yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan yang ditentukan oleh suatu organisasi secara keseluruhan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dapat didefinisikan sebagai pengidentifikasian atau pembagian tugas untuk mencapai tujuan berdasarkan keahlian masing-masing orang dalam organisasi. Organisasi juga erat kaitannya dengan perencanaan karena perencanaan diperlukan dalam suatu organisasi.

c. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah fungsi yang penting dilakukan dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi tersebut mampu bekerjasama menuju tujuan yang ditetapkan. Fungsi ini mencakup kualitas, kekuatan, dan tindakan pemimpin untuk mempengaruhi orang-orang. Pengarahan adalah salah satu fungsi manajemen yang memiliki pengaruh besar dan dirancang untuk membuat setiap orang dalam organisasi mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Fungsi ini membutuhkan pemimpin yang dapat mempengaruhi kualitas, gaya, kekuatan, dan aktivitas orang-orang ini.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah proses dalam menentukan standar yang ingin dicapai, apa yang sedang dilakukan, dan nilai yang akan diterapkan. Jika suatu proyek yang dikerjakan belum mencapai standar atau nilai yang ditentukan maka perlu dilakukan perbaikan.

1.5.4. E-Government

E-Government menurut Bank Dunia (dalam Yuliani, *et al.*, 2019) adalah implementasi teknologi informasi oleh pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik agar dapat berjalan efektif dan efisien yang memiliki kemampuan untuk mengubah komunikasi *offline* menjadi *online* dengan masyarakat, swasta, dan perangkat pemerintah lainnya.

Ada tiga macam hubungan penerapan e-government (T L M Suryanto,*et al.*, 2021) , yaitu :

a. Government to Citizens (G-to-C)

Aplikasi yang paling penting yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengembangkan dan mengimplementasikan berbagai kategori teknologi untuk berinteraksi dengan publik.

b. Government to Business (G-to-B)

Suatu bentuk pemberian layanan informasi kepada perusahaan swasta yang ingin menerima data dan informasi dari pemerintah. Hubungan antara sektor swasta dan lembaga negara yang terkait dengan hak dan kewajibannya sebagai entitas komersial.

c. Government to Government (G-to-G)

Hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainnya melalui aplikasi untuk meningkatkan kerjasama dibidang politik, ekonomi, sosial, budaya, dan lain sebagainya baik regional maupun internasional.

Ketika pemerintah telah berkomitmen mengembangkan tata pemerintahan yang baik sehingga pelayanan publik menjadi fokus utama dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi.

1.5.5. Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pemerintah memiliki akuntabilitas untuk menjamin ketertiban dan keamanan warga negara untuk memberikan kepastian hukum. Salah satu bentuknya adalah memberikan dokumen kependudukan kepada setiap penduduknya. Dokumen kependudukan ini sangat penting dimiliki oleh setiap warga negara untuk menjelaskan status dan identitas kependudukannya. Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang sekarang sudah ada pembaharuan dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 24. Administrasi kependudukan adalah landasan penting dalam pengendalian penduduk guna memastikan legitimasi penduduk, perlindungan penduduk, dan keakuratan data kependudukan. Hal ini memastikan pencatatan dan pengelolaan peristiwa kependudukan dari kelahiran sampai kematian penduduk (Tryanti, Witya dan Aldri Frinaldi, 2019).

Lembaga pemerintah dimulai dari kementerian sampai kewenangan pemerintah kabupaten/kota dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, yaitu:

- a. Membentuk lembaga pelaksana yang tugas dan fungsinya dengan bidang administrasi kependudukan.
- b. Penyusunan teknis untuk mengadakan layanan administrasi kependudukan.
- c. Membimbing dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- d. Koordinasi melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan.
- e. Implementasi kegiatan administrasi kependudukan yang bermanfaat bagi masyarakat.
- f. Sebagian urusan administrasi kependudukan diberikan kepada desa pada asas gotong royong.
- g. Data kependudukan skala kabupaten/kota yang telah disusun dan diverifikasi oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan dalam negeri.
- h. Pengaturan dan pengendalian atas pelaksanaan administrasi kependudukan.

Deni Irawan menyatakan bahwa aplikasi merupakan software jadi yang siap dipakai sedangkan Ali Zaki dan Smitdev Community berpendapat bahwa definisi aplikasi adalah sebuah unsur yang berfungsi sebagai wahana untuk pemrosesan data dan berbagai aktivitas lainnya (Suhimarita & Susianto, 2019). Tujuan pembuatan aplikasi adalah mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan manusia dalam bidang teknologi dan komunikasi.

Pemerintah Indonesia menggunakan aplikasi dalam pelaksanaan pemerintahan. Hal ini tertuang pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berisi administrasi publik menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan

kepada Pengguna. Peraturan Presiden ini juga membahas dua (2) jenis aplikasi, yaitu :

- a. Aplikasi Umum adalah Aplikasi SPBE yang memiliki standar yang sama dan dipakai oleh pemerintah pusat dan daerah.
- b. Aplikasi Khusus adalah Aplikasi SPBE yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan khusus dan hanya digunakan oleh instansi yang membuat atau tertentu.

Berdasarkan definisi di atas, perbedaan antara aplikasi umum dan aplikasi khusus adalah aplikasi umum diciptakan oleh pemerintah pusat sedangkan aplikasi khusus diciptakan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu kegiatan pemerintah yang mulai menggunakan aplikasi adalah layanan manajemen kependudukan. Layanan ini sangat penting bagi pemerintah karena membutuhkan data kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan ini pun juga diatur secara khusus berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 yang bernama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Tujuan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan catatan sipil.
- b. Memberikan data dan informasi tentang hasil pendaftaran pelayanan kependudukan dan catatan sipil.
- c. Adanya pertukaran data melalui sistem pengenalan tunggal guna menjaga kerahasiaan data masyarakat.

Aplikasi layanan administrasi kependudukan dibuat sebagai salah satu alternatif yang disediakan oleh pemerintah daerah setempat agar warga dapat mengakses layanan tanpa antrian dan mudah. Aplikasi Genduk Manis yang dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang merupakan aplikasi pelayanan yang masuk kedalam aplikasi khusus karena dibuat oleh Dispermadukcapil Jawa Tengah yang disesuaikan dengan inovasi dan kebutuhan dari daerah masing-masing.

1.5.6. Kepuasan Pengguna

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berdasarkan kepercayaan masyarakat atas segala sesuatu pelayanan jasa/barang yang telah diberikan oleh lembaga tersebut. Harbani Pasolong (2021 : 322-323), menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Semakin baik penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas pelayanan maka berkorelasi dengan tinggi kepercayaan masyarakat (high trust).

Kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat Unit adalah Kepuasan masyarakat berasal dari penilaian masyarakat berdasarkan kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari penerima pelayanan mendapatkan layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Hawkins dan Leonney dikutip dalam Tjiptono (2004) bahwa indikator pembentuk kepuasan pengguna, yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Adanya keselarasan antara kinerja aplikasi yang diharapkan pengguna dengan apa yang dirasakan oleh pengguna.

2. Minat berkunjung kembali

Kesediaan pengguna untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap aplikasi yang ditawarkan.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Kesediaan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Kepuasan Pengguna menurut Kotler dan Keller (dalam Afif et al., 2017) adalah perasaan gembira atau kecewa seseorang yang didasarkan produk atau hasil sudah sesuai dengan ekspektasinya atau tidak. Indikator Kepuasan Pengguna, yaitu :

1. Pelayanan yang menyenangkan
2. Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan
3. Kepuasan secara keseluruhan

Indikator kepuasan pengguna menurut Angelova (2011), yaitu :

1. Overall satisfaction (Kepuasan Keseluruhan)
2. Expectation disconfirmation
3. Comparison to ideal (Perbandingan dengan situasi ideal)

Indikator kepuasan pengguna menurut McGill et al. (2003) yang terdiri atas 3 item, yaitu :

a. Efisiensi (Efficiency)

Indikator ini menjelaskan tentang bagaimana tingkat kepuasan pengguna mengenai tingkat efisiensi aplikasi dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

b. Efektivitas (Effectiveness)

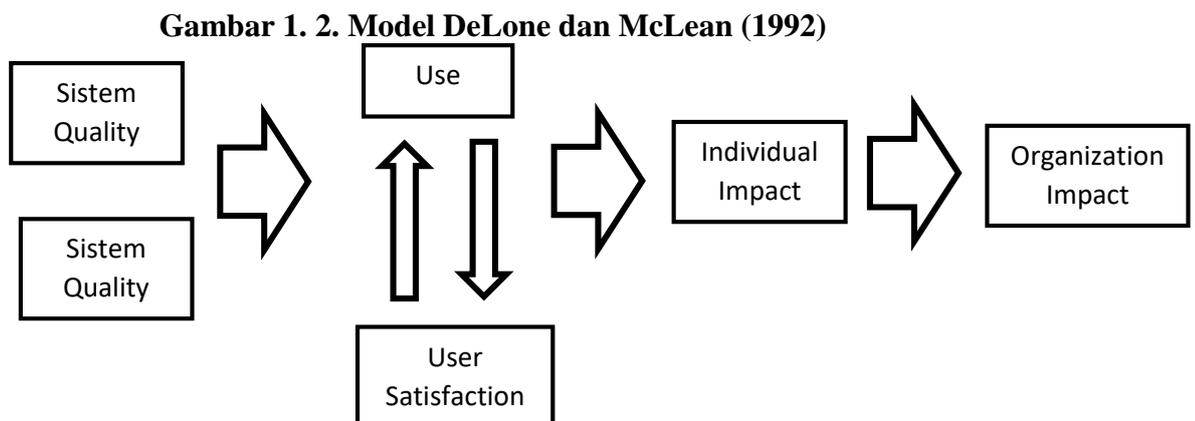
Indikator ini menjelaskan sejauh mana pengguna merasa puas terkait efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhannya.

c. Kepuasan (satisfaction)

Indikator ini menjelaskan kepuasan pengguna setelah menggunakan sistem informasi yang berbentuk aplikasi.

1.5.7. Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

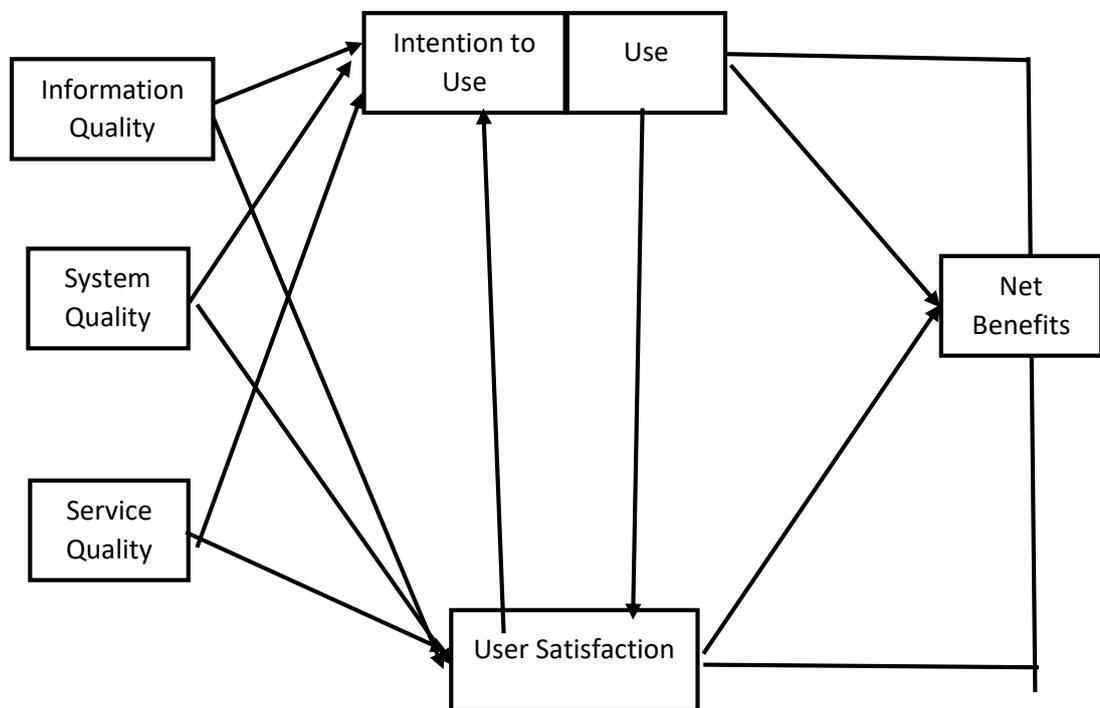
Keberhasilan suatu sistem informasi menjadi harapan bagi setiap instansi penyedia tak terkecuali instansi pemerintahan. DeLone & Mclean di tahun 1992 mengembangkan suatu model yang dapat mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.



Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Model tersebut kemudian diperbaharui berdasarkan adanya kontribusi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Perubahan tersebut antara lain penambahan dimensi kualitas pelayanan, penggabungan dimensi *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefit* dan pengadopsian dimensi *intention to use* sebagai alternative dari dimensi *use*.

Gambar 1. 3. Model DeLone dan McLean (2003)



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi, DeLone dan McLean (2003) melakukan pembaharuan modelnya. Hal-hal yang diperbarui, yaitu :

1. Dimensi kualitas hanya ada kualitas layanan dan pembaharuannya adalah dengan menambahkan kualitas sistem dan kualitas informasi.

2. Penggabungan variabel dampak individual dan dampak organisasional menjadi manfaat bersih.
3. Adanya penambahan dimensi minat pengguna sebagai alternatif dari dimensi penggunaan.
4. Hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna saling berkaitan karena peningkatan minat pengguna memberikan dampak pada peningkatan kepuasan pengguna.
5. Manfaat bersih positif akan menguatkan minat pengguna dan menggunakan serta tingkat kepuasan pengguna.
6. Model yang diperbarui memiliki arah panah untuk menggambarkan hubungan antar dimensi-dimensi, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif atau negative.

Dengan adanya pembaharuan model yang dilakukan, maka pada model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) dapat diukur dengan enam faktor, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Adapun penjelasan dari masing-masing variabel tersebut antara lain:

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (dalam DeLone dan McLean, 1992) merujuk pada kinerja (*performance*) sistem informasi dari kombinasi hardware, software, kebijakan, dan prosedur dalam memberikan bermacam-macam informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (dalam DeLone and Mclean, 2003) berkaitan dengan isu-isu seperti relevansi, mudah dipahami, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi diharapkan pengguna bisa mengakses internet dan kembali ke sistem informasi dengan secara teratur.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Parasuraman et al. (1985) dalam Purwanto dan Suharno (2017), kualitas pelayanan merupakan perbandingan atas harapan dan pendapat subjektif pelanggan mengenai kualitas dari layanan. Kualitas pelayanan diperlukan karena pengguna sistem lebih sebagai pelanggan dari pada para karyawan atau pengguna internal organisasi (DeLone dan McLean, 2003).

d. Penggunaan (*Use*)

Dimensi Dalam mengukur keberhasilan suatu teknologi sistem informasi variabel penggunaan dinilai penting (DeLone dan McLean, 2003). Penggunaan merupakan mengoptimalkan kegunaan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016).

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan yang didapatkan oleh pengguna mengacu pada bentuk umpan balik serta respon setelah pemakaian sistem tersebut (Trihandayani et.al., 2018).

f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Menurut Trihandayani et.al. (2018) manfaat bersih merupakan

dampak yang didapatkan karena adanya dan penggunaan sistem terhadap kualitas kinerja.

Peneliti menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan variabel yang berpengaruh yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayananan.

1.5.8. Kualitas Sistem

Kualitas sistem (dalam DeLone dan McLean, 1992) merujuk pada kinerja (*performance*) sistem informasi dari kombinasi hardware, software, kebijakan, dan prosedur dalam memberikan bermacam-macam informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sehingga apabila semakin baik kualitas sistem dan output sistemnya yang diberikan maka penggunaan sistem akan terus meningkat. Tingginya penyediaan kebutuhan pengguna yang didapatkan dari system maka meningkatkan kepuasan pengguna (Radityo, n.d., 2007).

Karakteristik sistem yang mendukung kualitasnya menurut Munawir (2018) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen, yaitu :

a. Component

Suatu sistem harus memiliki beberapa elemen yang tersendiri tetapi terintegrasi dengan sistem tersebut.

b. Boundary

Batas sistem suatu sistem harus memiliki perbedaan dengan sistem lainnya atau tidak boleh memiliki kesamaan sistem dengan yang lainnya.

c. Environment

Lingkungan luar yang bukan bagian dari suatu sistem.

d. Interface

Hal yang menjembatani antara elemen luar dengan sistem didalamnya.

e. Input

Masukan yang diproses oleh suatu sistem.

f. Process

Suatu sistem harus memiliki unit pengolahan.

g. Output

Keluaran atau hasil dari pengolahan.

h. Objective

Suatu sistem harus memiliki tujuan yang telah ditentukan.

Indikator kualitas sistem menurut R. Ryan Nelson, Peter A. Todd, dan Barbara H. Wixom (2005), sebagai berikut :

a. Aksesibilitas

Sejauh mana suatu sistem dan informasi yang terdapat didalamnya dapat diakses dengan usaha yang relatif rendah atau bisa dikatakan mudah.

b. Keandalan

Sejauh mana suatu sistem dapat diandalkan (misalnya, tersedia secara teknis) dari waktu ke waktu.

c. Waktu respons

Sejauh mana sistem menawarkan tanggapan terhadap permintaan informasi atau tindakan.

d. Fleksibilitas

Sejauh mana sistem dapat merespon dengan berbagai kebutuhan pengguna.

e. Integrasi

Sejauh mana sistem memfasilitasi integrasi informasi dari berbagai sumber untuk pengambilan keputusan.

William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean berpendapat bahwa kualitas sistem (2003) diukur dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan kepentingan.

Indikator kualitas sistem menurut Stacie Petter, William DeLone, dan Ephraim McLean (2008), yaitu :

- a. Keandalan didefinisikan sebagai tingkat di mana pengguna dapat mempercayai sistem informasi.
- b. Kemudahan untuk belajar adalah perasaan yang dirasakan pengguna bahwa sistem informasi mudah untuk dipelajari.
- c. Waktu Respon adalah lamanya waktu yang dibutuhkan oleh sistem informasi untuk memberikan tanggap terhadap suatu instruksi. Waktu respons sistem lebih lama dapat menyebabkan kepuasan pengguna menjadi lebih rendah.

1.5.9. Kualitas Informasi

Kualitas informasi (dalam Delone and. Mclean, 2003) berkaitan dengan isu-isu yang dihasilkan oleh sistem informasi yang diharapkan pengguna bisa mengakses internet dan kembali ke sistem informasi dengan secara teratur. Definisi kualitas informasi menurut J. Barnes & T. Vidgen (2002) adalah informasi yang memiliki jumlah, akurasi dan relevansi tentang produk atau jasa yang ditunjukkan pada pengguna.

Menurut (Jogiyanto, 2009) kualitas informasi merupakan data yang sudah diproses dalam suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan memiliki nilai praktis dan nyata untuk keputusan saat ini atau masa depan. Dalam bukunya Jogiyanto dengan judul Analisa dan Desain Sistem Informasi menyatakan bahwa kualitas informasi, yaitu: a) Akurat, b) Tepat pada waktunya, c) Relevan, d) Lengkap, e) Mengurangi ketidakpastian.

Indikator informasi yang berkualitas menurut Munawir (2018) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen, yaitu :

a. Accessibility

Akses informasi harus mudah dan tersedia sehingga semakin mudah digunakan.

b. Timelines

Tepat waktu sehingga keterlambatan informasi akan berakibat tidak baik atau buruk.

c. Relevance

Informasi yang dihasilkan relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

d. Accuracy

Informasi harus tepat, terukur, dan bebas dari kesalahan.

e. Precision

Informasi harus presisi atau terperinci.

f. Bermanfaat

Informasi harus memiliki nilai kegunaan.

Strong dan Wang (2006) berpendapat bahwa kualitas informasi diukur melalui sejumlah dimensi dalam 4 (empat) kategori sebagai berikut :

- a. Akurat adalah informasi yang terpercaya, objektif, dan benar isinya.
- b. Relevan merupakan informasi yang relevan dan berguna dalam pengambilan suatu keputusan.
- c. Representasi adalah informasi yang mudah diinterpretasikan, jelas, ringkas, dan konsisten.
- d. Aksesibilitas adalah kemudahan dalam mengakses informasi.

Berikut ini delapan (8) indikator yang dapat digunakan untuk kualitas informasi menurut Lippeveld, Sauborn, dan Bodart (Hartono, 2013), yaitu :

a. Relevansi

Informasi disediakan atau disajikan yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

b. Kelengkapan

Informasi dianggap bernilai tinggi apabila disajikan secara lengkap dalam cakupan yang luas sedangkan apabila informasi yang disediakan

terbatas atau sempit apalagi tidak tersusun sistematis menyebabkan kurang kepuasan pengguna sistem informasi.

c. Kebenaran

Kebenaran informasi ditentukan oleh validitas informasi. Informasi yang bernilai tinggi apabila berasal dari fakta, bukan dari sebuah opini atau ilusi.

d. Terukur

Informasi yang bernilai apabila dapat diukur sesuai dengan faktanya.

e. Keakuratan

Ketepatan pengukuran dan pencatatan data akan menentukan keakuratan data dan nilai informasi yang diperoleh.

f. Kejelasan

Informasi dapat disajikan dalam berbagai macam seperti teks, bagan, tabel, diagram, dan lain-lain dengan mempertimbangkan kemampuan pengguna untuk memahami informasi tersebut.

g. Keluwesan

Informasi yang mudah diubah bentuk penyajiannya sesuai kebutuhan dan situasi merupakan informasi yang baik.

h. Ketepatan Waktu

Informasi yang diberikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang datang terlambat menjadi informasi dasar yang sudah tidak berlaku lagi semisal dalam pengambilan keputusan.

1.5.10. Kualitas Layanan

Menurut Wycof (dalam Nurdin, 2019) bahwa kualitas layanan adalah pelayanan yang didapatkan sesuai yang diinginkan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dan harapan pengguna maka dianggap kualitas layanan buruk.

Menurut Suryani (dalam Mahira, 2021) bahwa kualitas layanan merupakan suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat berbanding lurus dengan harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Suryani (dalam Afif et al., 2017) bahwa indikator dari variabel kualitas layanan, yaitu :

1. Keandalan
2. Empati
3. Responsibilitas
4. Bukti fisik
5. Jaminan

Indikator kualitas pelayanan menurut Berry Leonard L, Parasuraman, Zeithaml Valerie A (1988) sebagai berikut :

- b. Tangibles adalah nyata, fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan
- c. Ability (keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat
- d. Responsiveness (ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.

- e. Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan
- f. Emphaty (empati) adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggannya

Dimensi kualitas pelayanan menurut Riyanto (Suparmah et al., 2019) memiliki lima (5) dimensi, yaitu :

1. Tangibles

Tangibles adalah memperlihatkan kemampuan yang terbaik dari suatu perusahaan untuk menampilkan kepada pelanggannya.

2. Reliability

Reliability adalah ketrampilan perusahaan untuk menyediakan layanan yang memenuhi ekspektasi konsumen dalam hal kecepatan, ketepatan waktu, akurasi, empati, dan lain sebagainya.

3. Responsiveness

Responsiveness adalah respon dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan penyampaian yang jelas sehingga mudah dipahami.

4. Assurance

Assurance adalah jaminan yang diperoleh melalui kesopanan, komunikasi dan kemampuan yang baik dapat membantu membangun kepercayaan pelanggan.

5. Empathy

Empathy adalah adanya ketulusan dan secara pribadi memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga karyawan harus mencari apa yang dibutuhkan konsumen dengan detail dan akurat.

1.5.11. Hubungan Antarvariabel

1.5.11.1. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Urbach dan Muller (dalam Agani & Azis, 2021) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Di dalam kualitas sistem, terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem dengan pengguna sehingga semakin baik kualitas sistem maka pengguna semakin puas dalam menggunakannya.

1.5.11.2. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan menurut Peterson karena memberikan informasi tentang produk, transaksi, dan layanan. Informasi berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Rinaldi & Santoso, 2018).

1.5.11.3. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai dari perbedaan ekspektasi pengguna dengan kenyataan terhadap pelayanan diterima. Menurut

Hadi Irawan (2002) bahwa banyak perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pengguna. Hal ini karena semakin tinggi pemenuhan harapan pengguna dalam memperoleh pelayanan maka pelanggan semakin puas dan begitupun sebaliknya.

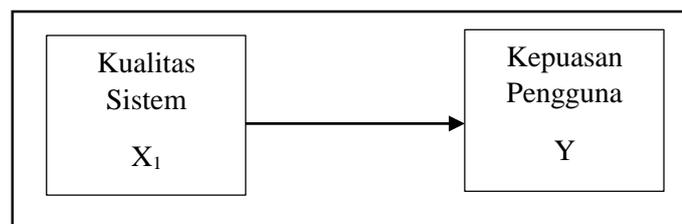
1.5.12. Hipotesis Penelitian

1.5.12.1. Kualitas sistem

H1 : Kualitas sistem (X_1) memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

H10 : Kualitas sistem (X_1) tidak memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

Gambar 1. 4. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna

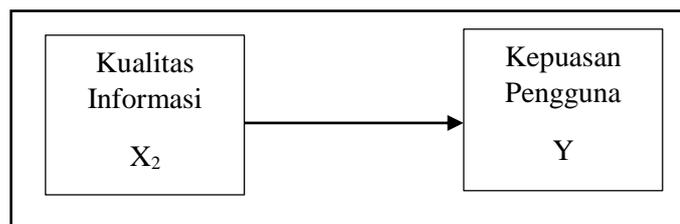


1.5.12.2. Kualitas informasi

H2 : Kualitas informasi (X_2) memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

H20 : Kualitas informasi (X_2) tidak memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

Gambar 1. 5. Hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna

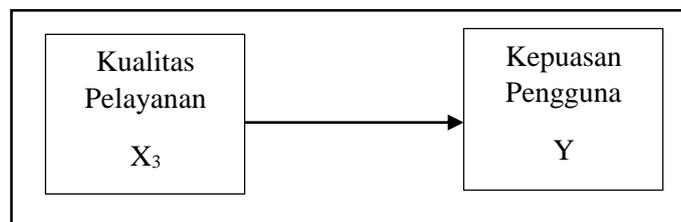


1.5.12.3. Kualitas pelayanan

H3 : Kualitas pelayanan (X_3) memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

H30 : Kualitas pelayanan (X_3) tidak memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

Gambar 1. 6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna



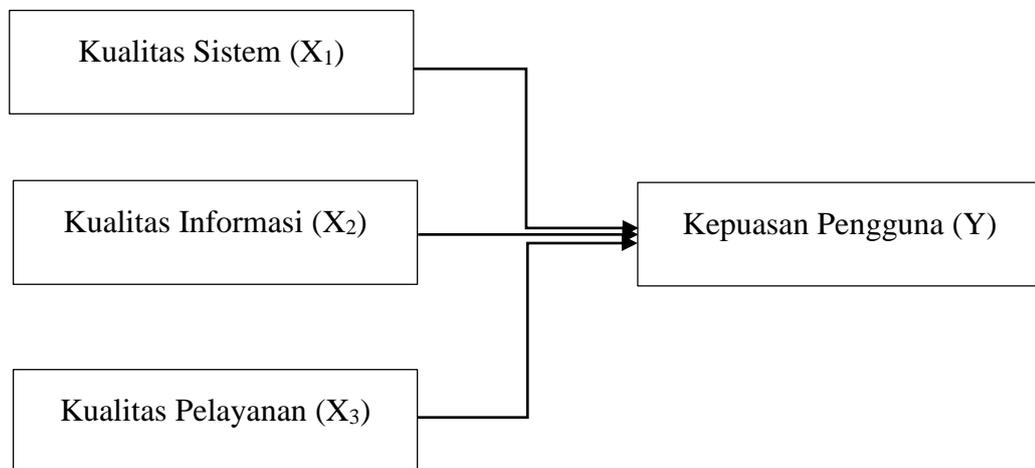
1.5.12.4. Hubungan X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y

H4 : Kualitas sistem (X_1), Kualitas informasi (X_2), dan Kualitas pelayanan (X_3) memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan

administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

H40 : Kualitas sistem (X_1), Kualitas informasi (X_2), dan Kualitas pelayanan (X_3) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis (Y) di Kabupaten Magelang.

Gambar 1. 7. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna



1.6. Definisi Konseptual

Definisi konsep merupakan pengertian yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami dan berguna untuk memberikan batasan fokus penelitian (Siyoto & Sodik, 2015).

Definisi Konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Kualitas Sistem (X_1)

Kualitas sistem dimaksudkan pada kualitas dari sebuah sistem yang merujuk pada kombinasi hardware, software, kebijakan, dan

prosedur yang disesuaikan dengan kebutuhan dengan pengguna yang menunjukkan seberapa baik sistem dapat bekerja.. Sistem yang dimaksud termasuk di dalamnya fitur-fitur yang ditawarkan dari layanan Aplikasi Genduk Manis.

2) Kualitas Informasi (X_2)

Kualitas informasi merupakan kualitas dari output yang diberikan dari suatu sistem yang berkaitan dengan isu-isu seperti relevansi, mudah dipahami, ketepatan waktu, dan keakuratan yang diharapkan pengguna sehingga pengguna dapat menilai mengenai informasi yang tersedia dalam Aplikasi Genduk Manis, apakah informasi yang tersedia membantu dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Genduk Manis.

3) Kualitas Pelayanan (X_3)

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna dianggap kualitas pelayanan baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan oleh pengguna maka dianggap kualitas pelayanan buruk. Jadi, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang ada terkait dengan pelayanan online berbasis Aplikasi Genduk Manis yang diberikan kepada pengguna.

4) Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah evaluasi pengguna dengan menilai secara subjektif terhadap pelayanan melalui setelah menggunakan sistem informasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik/pemerintah. Semakin baik penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas pelayanan maka berkorelasi dengan tinggi kepercayaan masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut. Kepuasan pengguna dari layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis.

1.7. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan sebagai petunjuk bagi seorang peneliti guna mengetahui baik buruknya dari hasil suatu variabel (Siyoto, Sandu, & Sodik, 2015). Oleh karena itu, peneliti mengukur variable penelitian ini dengan melihat setiap indikator untuk membuat kuesioner, yaitu :

1.7.1. Kualitas Sistem (X₁)

Berikut rangkuman indikator kualitas sistem yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu:

- 1) Aksesibilitas
 - a. Kemudahan dalam mengakses Aplikasi Genduk Manis.
 - b. Bahasa yang digunakan oleh Aplikasi Genduk Manis mudah dipahami pengguna.
- 2) Waktu respons
 - a. Aplikasi Genduk Manis tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan layanan dan informasi.

- b. Kecepatan akses informasi dan layanan Aplikasi Genduk Manis.
 - c. Sistem yang ada di Aplikasi Genduk Manis merespon permintaan informasi pengguna dengan cepat.
- 3) Fleksibilitas
- a. Akses Aplikasi Genduk Manis dapat diakses dimana saja.
 - b. Akses Aplikasi Genduk Manis dapat dilakukan kapan saja.
 - c. Dapat mengubah data yang diinput sesuai dengan kebutuhan.
- 4) Keandalan
- a. Keamanan data terjamin ketika mengakses Aplikasi Genduk Manis.
 - b. Data pribadi yang tersimpan didalam Aplikasi Genduk Manis dijamin aman.
 - c. Aplikasi Genduk Manis memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem.

1.7.2. Kualitas Informasi (X₂)

Berikut rangkuman indikator kualitas informasi yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu:

- 1) Bermanfaat
- a. Aplikasi Genduk Manis membuat pelayanan dibidang administrasi kependudukan terasa mudah.
 - b. Aplikasi Genduk Manis bermanfaat dalam proses administrasi kependudukan.
 - c. Aplikasi Genduk Manis meningkatkan efektivitas Disdukcapil Kabupaten Magelang dalam memberikan pelayanan online.

2) Akurat

- a. Informasi dari Aplikasi Genduk Manis sesuai dengan fakta yang ada.
- b. Informasi yang disajikan di Aplikasi Genduk Manis bebas dari kesalahan.

3) Relevan

- a. Dapat mengandalkan Aplikasi Genduk Manis dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna
- b. Informasi yang dapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui.
- c. Informasi yang disajikan Aplikasi Genduk Manis relevan dengan kebutuhan.

4) Representasi

- a. Informasi yang disajikan di Genduk Manis ringkas dan jelas.
- b. Informasi yang disajikan lengkap
- c. Informasi yang disajikan di Genduk Manis selalu konsisten sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.
- d. Informasi yang disajikan di Genduk Manis mudah untuk mengerti

5) Aksesibilitas

- a. Kemudahan akses Aplikasi Genduk Manis
- b. Sistem yang ada di Aplikasi Genduk Manis tidak menyulitkan.

6) Ketepatan Waktu

- a. Tidak memakan waktu yang lama dalam mendapatkan informasi di Aplikasi Genduk Manis.
- b. Kecepatan respon permintaan informasi di Aplikasi Genduk Manis.
- c. Sistem yang ada di Aplikasi Genduk Manis merespon permintaan informasi yang diperintahkan dengan cepat.

1.7.3. Kualitas Layanan (X₃)

Berikut rangkuman indikator kualitas layanan yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Tangibles
 - a. Aplikasi genduk masnis memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh pengguna.
 - b. Aplikasi Genduk Manis memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna dalam mendapatkan informasi layanan administrasi kependudukan.
- 2) Ability (keandalan)
 - a. Informasi yang ada di Aplikasi Genduk Manis lengkap sesuai kebutuhan pengguna.
 - b. Aplikasi Genduk Manis menjamin keamanan data pengguna ketika mendapatkan akses layanan administrasi kependudukan.
- 3) Responsiveness
 - a. Aplikasi Genduk Manis memberikan akses pelayanan dengan cepat dan jelas.

- b. Pengguna merasa Aplikasi Genduk Manis memiliki teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah pada sistem.
- 4) Assurance
- a. Data pribadi yang diinput di Aplikasi Genduk Manis terjamin aman.
 - b. Sistem memberikan tanggapan secara cepat untuk memperbaiki kesalahan dalam proses input data.
 - c. Informasi yang disajikan Aplikasi Genduk Manis tidak ada yang salah.
- 5) Empathy
- a. Aplikasi Genduk Manis menawarkan fitur bantuan untuk membantu pengguna yang masih kesulitan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.
 - b. Pegawai yang menangani masalah di layanan pengaduan Aplikasi Genduk Manis bersikap sopan dan profesional dalam menghadapi pengguna yang kesulitan mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

1.7.4. Kepuasan Pengguna (Y)

Berikut rangkuman indikator kepuasan pengguna yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu:

- 1) Efisiensi
 - a. Aplikasi Genduk Manis dinilai efisien karena akses mendapatkan informasi dan layanan dilakukan secara cepat dan tepat

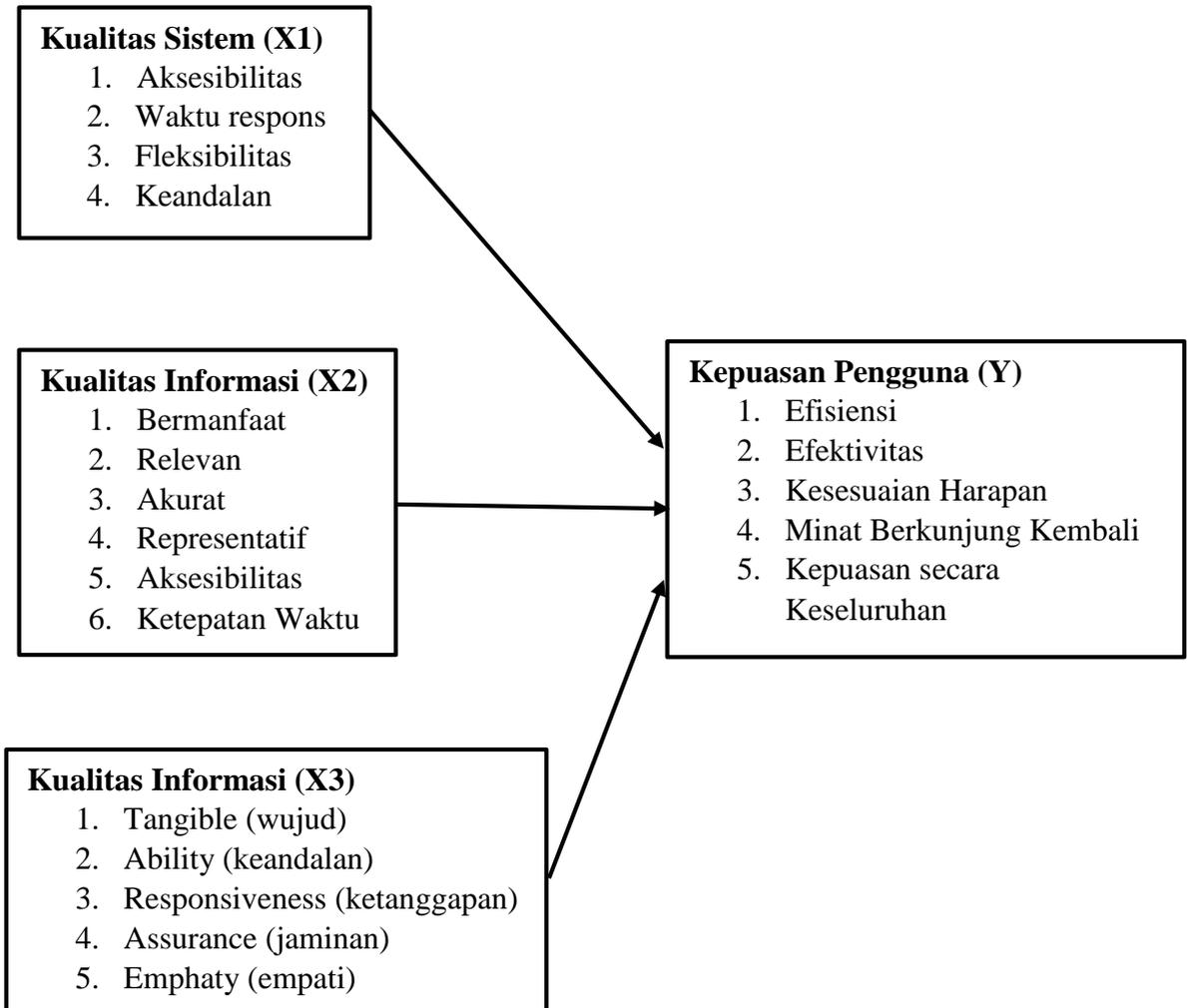
- b. Aplikasi Genduk Manis secara efisien memberikan konten informasi yang terkini dan akurat
 - c. Aplikasi Genduk Manis dinilai efisien untuk menghemat waktu dan tenaga.
- 2) Efektivitas
- a. Aplikasi Genduk Manis efektif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
 - b. Aplikasi Genduk Manis dinilai efektif karena aplikasi Genduk Manis mudah digunakan.
- 3) Kesesuaian harapan
- a. Aplikasi Genduk Manis berjalan sesuai atau melebihi yang diharapkan oleh pengguna.
 - b. Fitur-fitur yang ada di Aplikasi Genduk Manis sesuai atau melebihi yang diharapkan oleh pengguna.
- 4) Minat berkunjung kembali
- a. Tertarik untuk berkunjung kembali ke Aplikasi Genduk Manis karena lebih mudah digunakan.
 - b. Tertarik untuk berkunjung kembali ke Aplikasi Genduk Manis karena pengguna mudah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.
- 5) Kepuasan secara keseluruhan
- a. Konten yang ditampilkan di Aplikasi Genduk Manis memuaskan kebutuhan pengguna terkait informasi layanan.

- b. Kepuasan pengguna menggunakan Aplikasi Genduk Manis karena mendapatkan pelayanan yang menyenangkan dalam membuat surat atau dokumen kependudukan.
- c. Aplikasi Genduk Manis memuaskan pengguna dengan tersedianya berbagai layanan administrasi kependudukan.
- d. Kepuasan Pengguna terhadap keamanan data pribadi yang diinput ke dalam Aplikasi Genduk Manis.

1.8. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean untuk menganalisis yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis. Model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean ini memiliki enam variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini menjaskan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna hanya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kerangka berpikir yang diajukan dalam penelitian ini dapat diamati melalui Gambar 1.8.

Gambar 1. 8. Kerangka Penelitian



1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan tipe penelitian yang menggunakan angka dalam mengukur hubungan sebab-akibat antara bermacam macam variabel. Selain itu, dengan adanya struktur yang tegas dan teratur dari tahapan awal hingga akhir penelitian sehingga jawaban terkesan sudah dapat diramalkan. Penelitian kuantitatif yang digunakan peneliti bersifat deskriptif untuk menganalisis data secara sistematis mengenai hubungan

kualitas sistem, informasi, dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Hardani. Ustiawaty, 2017).

1.9.2. Populasi dan Sampel

1.9.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit yang menjadi objek kegiatan statistik baik yang berupa instansi, lembaga, organisasi, orang, maupun benda objek lainnya (Triyono, 2015). Populasi dari penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan Aplikasi Genduk Manis dan telah berusia diatas 18 tahun.

1.9.2.2. Sampel

Peneliti menggunakan pendapat dari Cooper & Schindler (2014) untuk menentukan sampel karena populasi yang tidak teridentifikasi secara pasti jumlahnya maka dapat ditetapkan secara langsung sebesar 100 responden. Pendapat itu sejalan dengan pendapat yang diungkapkan Fraenkel dan Wallen bahwa besar minimum sampel penelitian adalah sebanyak 100 responden.

1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel

Nonprobability Sampling adalah pengambilan sampel tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2009). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive random sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Seseorang yang pernah menggunakan Aplikasi Genduk Manis.
- 2) Reponden yang minimal berumur di atas 18 tahun karena dianggap telah mampu berpikir secara rasional dan tidak terlalu mengedepankan emosional sehingga diharapkan mampu memahami isi dari kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

1.9.4. Jenis dan Sumber Data

Prasetya (2004) mendefinisikan data sebagai unsur utama dalam penelitian yang berisi suatu fakta yang diperoleh dari data-data yang diuji kebenaran, relevan, dan kelengkapannya.

1.9.4.1. Jenis Data

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian ini mengguankan kedua jenis data tersebut. Untuk data kuantitaif berupa hasil kuesioner yang berbentuk data numerik, sedangkan data kualitatif berupa informasi yang dihimpun dari divisi sekretariat, divisi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), dan divisi layanan aduan masyarakat.

1.9.4.2. Sumber Data

Sumber data yang dipilih sesuai dengan penelitin deskriptif maka jenis data yang digunakan dalam penelitian, yaitu :

1. Data Primer

Sugiyono (2017) mengartikan data primer sebagai sumber data yang didapatkan secara langsung oleh pengumpul data atau peneliti. Data primer dapat dijabarkan sebagai suatu data atau infomasi yang

didapatkan dari pelaku secara langsung terkait topik yang sedang diteliti. Peneliti membagikan angket atau kuesioner kepada narasumber secara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua atau dari sumber-sumber lain yang sudah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sugiyono (2017) berpendapat bahwa data sekunder adalah data yang tidak secara langsung diperoleh oleh peneliti. Data sekunder ini sebagai data penunjang data primer seperti buku atau artikel ilmiah. Untuk data sekunder diperoleh dari berbagai literatur dan website pemerintah, sedangkan data primer peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung melalui media social (Facebook, Instagram, dan Whatsapp).

1.9.5. Skala Pengukuran

Skala merupakan ketentuan untuk memberi bilangan kepada butir dalam pengukuran. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ordinal adalah menampilkan adanya perjenjangan (Triyono, 2015).

Skala pengukuran adalah suatu konsensus yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan lamanya periode waktu yang terdapat dalam suatu alat ukur sehingga suatu alat ukur dapat digunakan dalam suatu pengukuran yang akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2015).

Penelitian menggunakan pengukuran skala likert adalah mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kumpulan orang mengenai fenomena social.

Oleh karena itu, jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert memiliki gradasi yang positif, yaitu :

- a. Sangat Tidak Setuju (1)
- b. Tidak Setuju (2)
- c. Setuju (3)
- d. Sangat Setuju (4)

Tabel kesesuaian dibuat dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

R = Range (Skor Tertinggi – Skor Terendah)

K = Banyaknya Kelas

Sehingga diketahui, dengan nilai R sama dengan 3 dan K sebesar 4, maka hasil dari intervalnya adalah = 0,75. Sehingga penulisan tabel range interval kesesuaian adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2. Kesesuaian Skala Likert

Skala	Kategori Penilaian
3,26 – 4,00	Sangat Setuju
2,51 – 3,25	Setuju
1,76 – 2,50	Tidak Setuju
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Setuju

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data adalah usaha/upaya yang dilakukan guna memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan peneliti. Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti, yaitu :

1) Kuesioner

Angket atau Kuesioner adalah mengumpulkan data dengan memberikan sekumpulan pertanyaan yang bertujuan memperoleh informasi dari responden tentang apa yang mereka alami dan ketahui. Peneliti memilih kuesioner terbuka agar responden dapat memilih dan mengisi jawaban sesuai pemikirannya sendiri dan dalam format yang sama seperti pada kuesioner yang telah diisi (Siyoto & Sodik, 2015).

2) Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg, wawancara adalah sesi bertemunya dua orang untuk bertukar info dari tanya jawab yang diselenggarakan maka hasilnya dapat dikonstruksikan sebagai ke dalam suatu topik tertentu. Wawancara biasanya digunakan untuk upaya mengumpulkan informasi jika peneliti memerlukan kajian pendahuluan atau memperdalam latarbelakang yang berguna untuk penemuan solusi masalah yang diteliti, dan juga jika peneliti membutuhkan informasi atau data secara mendalam (Sugiyono, 2016).

3) Observasi

Nasution (1998) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi atau bisa disebut juga

pengamatan adalah upaya mengumpulkan data yang faktual dengan cara mengawasi objek kajian yang sesuai dengan topik pilihan peneliti.

Teknik observasi ini sebenarnya sebagai pendukung pendalaman data atau informasi yang didapatkan melalui wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik observasi untuk memperoleh data pendukung mengenai fenomena layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi digital “Genduk Manis”.

4) Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Nugrahani (2014:63) adalah upaya pengumpulan data sekunder dari berbagai dokumen atau arsip sebagai bahan pengkajian, penafsiran bahkan peramalan hasil penelitian untuk melengkapi data yang didapatkan dari wawancara dan observasi tentang tempat dan peristiwa maupun aktivitas yang terkait dengan topik penelitian. Data yang didapatkan meliputi catatan, foto kegiatan, kejadian maupun program kegiatan.

5) Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka ke perpustakaan dan pengumpulan buku-buku, referensi, kebijakan, data administrasi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan terkait penelitian yang berhubungan dengan teori model Delone dan Mclean pada layanan

administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang.

1.9.7. Teknik Analisis

Teknik analisis data di dalam penelitian kuantitatif adalah menjawab rumusan masalah dengan menggunakan metode statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis antara hubungan antar dua variabel (Sugiyono, 2015). Dalam menganalisis suatu data sudah pasti menggunakan atau memanfaatkan aplikasi pengolah data. Aplikasi pengolah data yang digunakan oleh peneliti adalah Smart-PLS.3.

Penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Modeling* (SEM). Pemodelan persamaan struktural (SEM) menurut Byrne adalah metode statistik dengan pendekatan pengujian hubungan untuk menganalisis teori struktural yang mengandung beberapa fenomena.

Pendapat lain oleh Chin 1998; Gefen et al., 2000; Kirby dan Bollen 2009; Priouz 2006 sebagaimana dikutip oleh Latan (2013) menyatakan bahwa persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) merupakan suatu teknik analisis multivariat generasi kedua yang menggabungkan antara analisis faktor dan analisis jalur sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara variabel dengan banyak indikator (Siregar et al., 2021).

Isi dari SEM tentu saja menyangkut variabel-variabel dari variabel laten maupun variabel manifes. Latan (2013) yang menyatakan bahwa variabel laten merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung sering juga disebut dengan konstruk akan tetapi diukur dengan indikator-indikatornya. Variabel laten

ini hanya dapat diukur dengan sejumlah variabel manifes (indikator) dan hubungan antara variabel laten dan variabel manifes tersebut. Antar variabel laten memunculkan sebuah model yang membutuhkan alat analisis lanjutan untuk menyelesaikannya (Siregar et al., 2021).

Menurut Monecke & Leisch (dalam Ann et al., 2017) menyatakan bahwa SEM dengan PLS terdiri tiga komponen, yaitu:

a. Model struktural (inner model)

Model struktural atau model internal mengilustrasikan model hubungan antar variabel laten yang dibentuk atas dasar isi teori.

b. Model pengukuran (outer model)

Model pengukuran atau outer model menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan variabel manifes. Pada outer model terdapat dua jenis model yaitu model indikator formatif dan model indikator refleksif. Pemodelan refleksif terjadi ketika variabel manifes dipengaruhi oleh variabel laten, sedangkan model formatif menyimpulkan bahwa variabel manifes mempengaruhi variabel laten dengan arah kausalitas dari manifes ke variabel laten. Adapun beberapa parameter pengukurannya, diantaranya validitas, *composite reliability*, *cronbach's alpha* dengan tetapan r tabel sebesar 0,5 sehingga apabila nilai *outer loading* lebih dari 0,5 dikatakan valid.

c. Skema pembobotan (weight relation)

Skema pembobotan adalah fitur SEM dengan PLS dan tidak ada pada SEM berbasis kovarian. Menurut Abdillah dan Jogiyanto (2015)

bahwa rasio tertimbang (skor weight relation) menunjukkan hubungan antara nilai varian dengan variabel latennya.

Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Validitas adalah kedudukan ketepatan antara data yang didapatkan dari obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti atau bisa dikatakan data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Validitas menjadi hal yang utama karena validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang ditentukan dari variabel-variabel yang dipakai guna menetapkan hubungan suatu fenomena. Uji reliabilitas merupakan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan. Keandalan (reability) sangat berkaitan dengan akurasi dan konsistensi. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Hardani, Ustiwaty, 2017).

Pada tahap pengujian hipotesis, peneliti menggunakan model SEM yang terdapat pada aplikasi Smart PLS. Model SEM-PLS merupakan jenis analisis multivariant generasi kedua yang mengedepankan mengenai eksploratoris atau perluasan teori serta mengidentifikasi variabel determinan. Alasan menggunakan model SEM-PLS yang dituangkan dalam aplikasi Smart PLS ini karena Smart PLS lebih mengedepankan pada sampel kecil yang tidak lebih dari seratus, sehingga dapat lebih akurat serta skala yang digunakan tidak memiliki rentang yang banyak. Dalam model ini, juga menjelaskan mengenai hubungan antar variabel (Alfa, 2017). Seperti yang sudah dijelaskan diatas mengenai teknik analisis data, maka

pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat path coefisien. Sehingga, hipotesis dapat diterima apabila nilai *T Statistic* memiliki nilai yang lebih besar daripada *T* tabel. Dalam penelitian ini $\alpha=5\%$ dan *T* Tabel sebesar 0,196 (Dikarenakan nilai signifikansinya adalah 5% atau 0,05). Selain itu, juga dapat melihat pada *P Values*. Hipotesis dapat diterima apabila *P Values* $< 0,05$.