

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembenahan pada lini tatanan pemerintahan didasari oleh dinamisnya perubahan lingkungan dan pesatnya perkembangan teknologi di era digital. Kunci utama upaya pencapaian tujuan pemerintahan yang prima terletak pada pelayanan publik, tetapi minimnya inovasi pelayanan masih menjadi permasalahan yang berdampak pada belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Hal ini berbanding lurus dengan terciptanya erosi pada *public trust* yang didukung oleh berbagai faktor, seperti kegagalan pemerintah dalam proses penyelenggara pelayanan serta pola dan tata cara penyedia layanan yang berlaku (Barata, 2003).

Permasalahan ini menuntut pemerintah untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman digital melalui implementasi *electronic government*. *E-Government* memiliki proses kerja dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Dwiyanto, 2011). *E-Government* juga menciptakan efisiensi, baik waktu, energi, maupun sumber daya sehingga penerapan *e-Government* memberikan dampak yang luar biasa pada penyelenggaraan pelayanan publik dan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pemerintah, seperti hubungan pemerintah dengan institusi pemerintahan lainnya (G2G), hubungan pemerintah dengan masyarakat (G2C), dan hubungan pemerintah dengan bisnis (G2B).

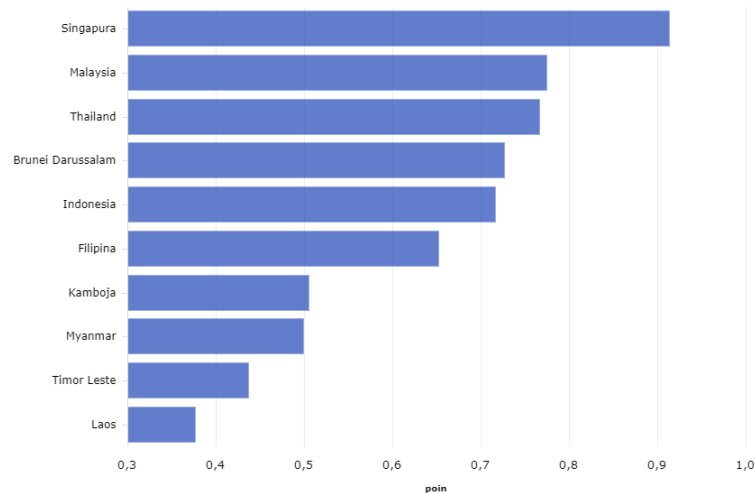
Pengembangan *e-Government* di Indonesia didukung oleh regulasi yang tercantum dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Regulasi tersebut ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Wali Kota untuk dapat menentukan strategi yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya guna pengembangan *e-Government*.

E-Government ditujukan sebagai bentuk modernisasi untuk mengoptimalkan proses penyaluran informasi dan komunikasi yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini selaras dengan pernyataan Firmansyah Lubis selaku Direktur *E-Government* Ditjen Aplikasi Informatika Kementerian Kominfo dalam Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Kompetensi Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pe-TIK) di Banjarbaru Kalimantan Selatan, Selasa (23/02/2016), dinyatakan bahwa:

“Pengembangan *e-Government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur yang dibuat berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003.”

Indonesia diketahui sebagai salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia dengan jumlah 204,7 juta pengguna (Badan Pusat Statistik, 2022). Penggunaan internet merupakan implementasi *e-Government* yang dilakukan masyarakat untuk memperoleh informasi dan pelayanan publik.

Gambar 1. 10 Negara dengan Skor Indeks Pengembangan *E-Government*/EGDI Tertinggi (2022)



Sumber: Badan Pusat Statistik (2022)

Data laporan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) bertajuk “*E-Government Survey 2022*” menyatakan bahwa Indonesia memiliki skor pengembangan *e-Government* (EGDI) sebesar 0,7160 poin dari 1 poin sehingga menempatkan Indonesia pada peringkat ke-77 di dunia. Peringkat skor pengembangan *e-Government* Indonesia berkaitan dengan penggunaan internet sebagai salah satu sarana komunikasi dan informasi yang digunakan dalam implementasi *e-Government*, di mana Indonesia diketahui sebagai salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa Indonesia memiliki 221 juta pengguna internet per Januari 2024. Provinsi Jawa Barat menempati peringkat ketiga penetrasi internet tertinggi di Pulau Jawa dengan tingkat penetrasi sebesar 85,52% (Badan Pusat Statistik, 2024) dengan total 42 juta

penduduk terkoneksi dengan internet (APJII, 2024). Tren tingginya pengguna internet di Jawa Barat memunculkan harapan besar bagi pemerintah untuk menciptakan Jawa Barat sebagai *digital province* dalam mengoptimalkan *e-Government*.

Salah satu kota dengan penduduk tertinggi di Jawa Barat adalah Kota Depok dengan jumlah penduduk sebanyak 2.145.400 per tahun 2023 dan sebanyak 65,17% penduduk Kota Depok dinyatakan sebagai pengguna internet. Survei Diskominfo Kota Depok mencatat bahwa saat ini Kota Depok menduduki posisi ketiga dengan pengguna internet tertinggi di Indonesia setelah Surabaya dan Malang. Diskominfo Kota Depok menegaskan bahwa tingginya angka pengguna internet diharapkan dapat mendukung optimalisasi *e-Government* di Kota Depok.

Tabel 1. 1 Hasil Indeks SPBE Kota Depok

Tahun	Hasil	Predikat
2018	2.67	Baik
2019	3.17	Baik
2020	3.39	Baik
2021	2.99	Baik
2022	3.42	Baik

Sumber: Open Data Kota Depok (satudata.depok.go.id)

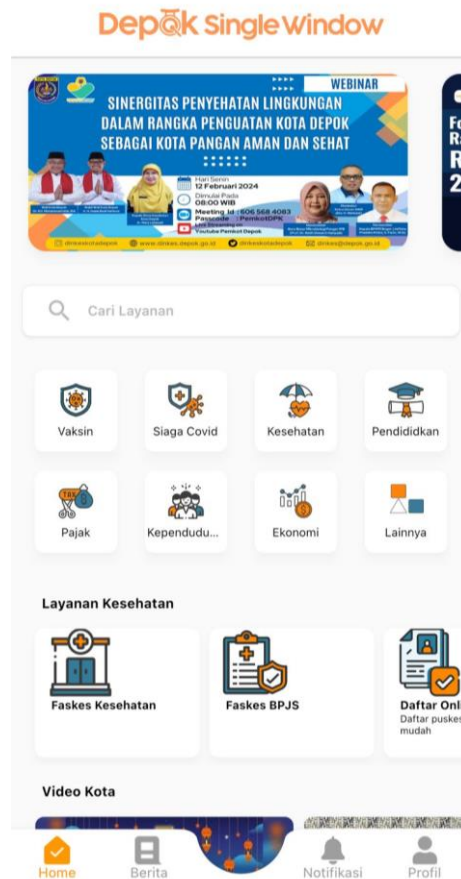
Tabel 1.1 menunjukkan hasil indeks SPBE Kota Depok selama tahun 2018 hingga tahun 2022. Diketahui bahwa indeks SPBE Kota Depok pada tahun 2022 telah mencapai predikat baik dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Hal ini berkaitan dengan misi Kota Depok dalam mengoptimalkan indeks SPBE

guna mewujudkan aplikasi *e-Government* dan teknologi informasi yang modern untuk memangkas alur birokrasi.

Namun, strategi yang telah direncanakan oleh Pemerintah Kota Depok belum sepenuhnya terlaksana. Pada RPJMD Kota Depok Tahun 2021 – 2026 tercatat beberapa isu strategis dalam Bidang Komunikasi dan Informatika Kota Depok, yaitu infrastruktur *e-Government* dalam mewujudkan *smart governance* yang belum terpenuhi serta penyediaan data dan informasi berbasis elektronik yang belum memadai. Hal tersebut mendorong Pemerintah Kota Depok untuk menciptakan inovasi pelayanan publik melalui penerapan *e-Government*.

Pada tahun 2017, Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) membentuk sebuah aplikasi bernama Depok *Single Window* (DSW), yaitu aplikasi *mobile* yang berperan sebagai portal digital tunggal layanan publik di Kota Depok guna meningkatkan kemudahan akses informasi layanan pemerintah. Namun, aplikasi tersebut membutuhkan beberapa perbaikan dan perkembangan sehingga baru dapat diluncurkan pada Agustus 2018. Mengacu pada Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengebangan *E-Government*, terciptanya aplikasi Depok *Single Window* didasari oleh Peraturan Wali Kota Depok Nomor 46 Tahun 2017 Tentang Pedoman *Electronic Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok.

Gambar 1. 2 Halaman Depan Aplikasi Depok Single Window



Sumber: Aplikasi Depok *Single Window*

Aplikasi Depok *Single Window* memiliki berbagai layanan, yang semula berjumlah 17 menjadi 145 layanan dengan beberapa fitur unggulan, di antaranya layanan Vaksin, Siaga Covid, Pajak, Kesehatan, Peta, Loker, PDAM & PLN, Pengaduan, Kontak, Pendidikan, Data ASN, Ekonomi, Perpustakaan, WiFi, BNN, Kependudukan, PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga), Bansos, CCTV, Perizinan, KPU Kota Depok, Transportasi, Kejaksaan, Simpel (Sistem Informasi Manajemen Pelatihan Kerja), dan Cuaca.

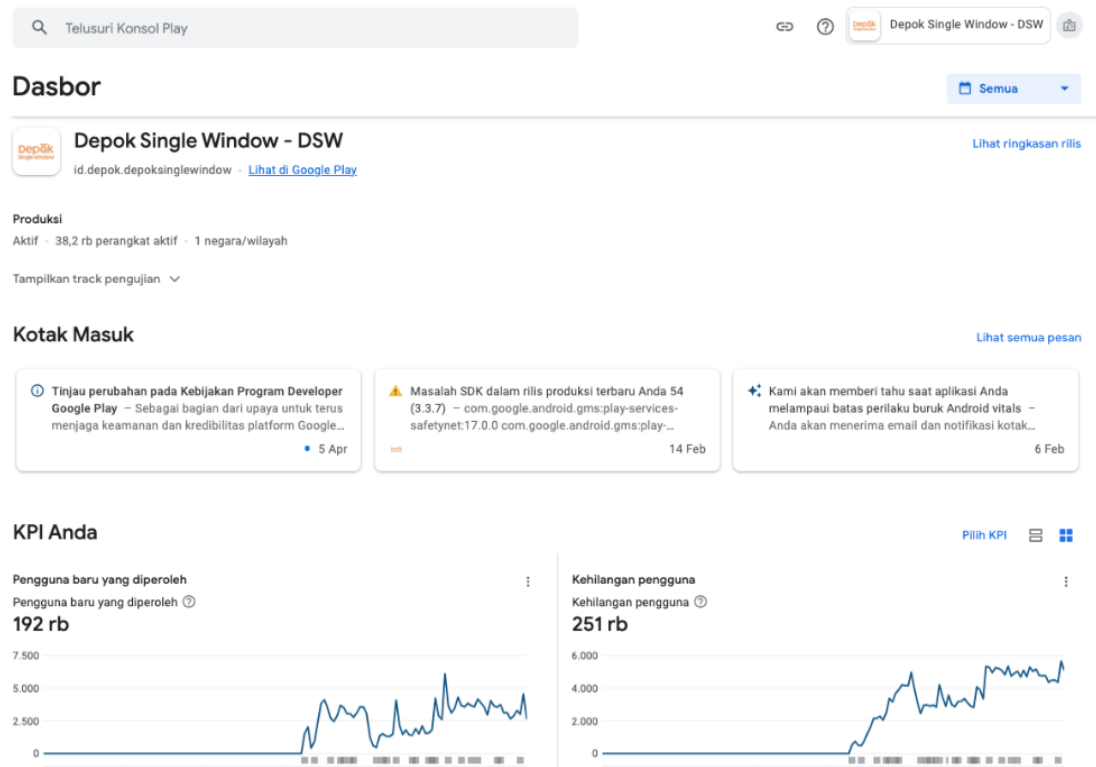
Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Denhas Ary Wibowo pada Selasa (30/04/2024), menyatakan bahwa:

“Depok *Single Window* telah diunduh lebih dari 313 ribu penduduk dengan 38.200 pengguna aktif. Pengguna dapat mengakses DSW melalui perangkat Android ataupun iOS.”

Diskominfo Kota Depok mencatat bahwa Depok *Single Window* memiliki 16 ribu pengguna aktif pada tahun 2020, sedangkan pada tahun 2024 terdapat peningkatan signifikan hingga mencapai 38,2 ribu pengguna. Peningkatan ini didukung oleh pengembangan pada program Depok *Single Window*, di antaranya:

1. *One Stop Service*, yaitu menjadikan Depok *Single Window* sebagai layanan *mobile* tunggal bagi masyarakat dan ASN Kota Depok.
2. *Citizen Design Services*, yaitu melayani kebutuhan masyarakat sejak lahir hingga tutup usia.
3. Teman Kerja, yaitu memfasilitasi peningkatan kinerja dan kebutuhan pegawai dari CPNS hingga pensiun.
4. *Single Government Platform*, yaitu fitur yang berkembang sesuai kebutuhan masyarakat dengan penyedia layanan.
5. *Open Application Programming Interface (API)*, yaitu sistem yang memungkinkan pengembang untuk mengintegrasikan beberapa platform ke dalam satu aplikasi, yaitu Depok *Single Window*.
6. *Single Sign On*, yaitu penerapan satu ID pengguna untuk mengakses seluruh layanan Depok *Single Window*.

Gambar 1. 3 Data Perbandingan Antara Pengguna Baru dan Pengguna yang Meng-*uninstall* Aplikasi Depok Single Window

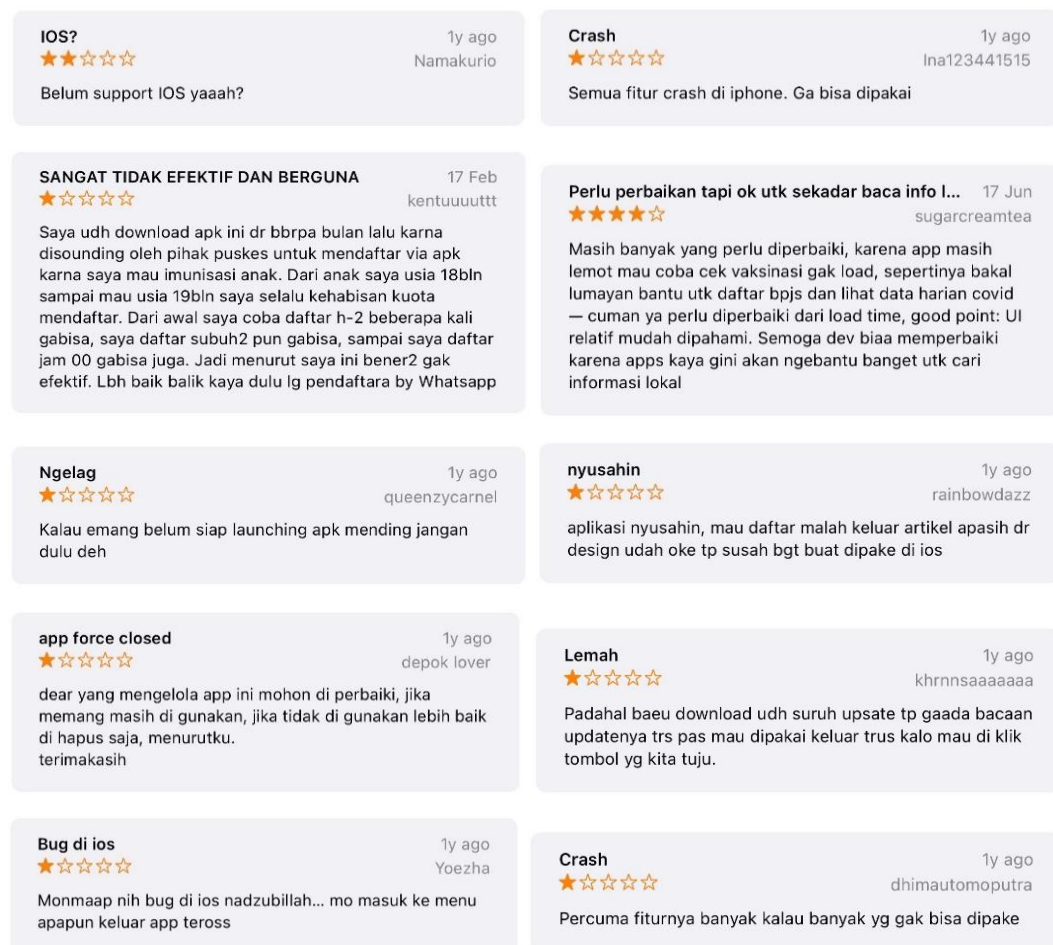


Sumber: Diskominfo Kota Depok (2024)

Namun, pengembangan aplikasi Depok Single Window yang telah dilakukan oleh pemerintah masih menghadapi berbagai hambatan. Hal ini dibuktikan oleh data pengguna yang meng-*uninstall* aplikasi Depok Single Window mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Grafik 1.3 menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan antara pengguna baru yang diperoleh pada tahun 2024 dengan jumlah 192 ribu pengguna dan pengguna yang meng-*uninstall* dengan jumlah 251 ribu pengguna.

Ketimpangan jumlah pengguna baru dan pengguna yang meng-*uninstall* aplikasi Depok *Single Window* menunjukkan bahwa upaya Pemerintah Kota Depok dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital (*e-Government*) belum dapat memuaskan seluruh masyarakat. Hal ini ditandai dengan pengguna yang memilih untuk meng-*uninstall* aplikasi Depok *Single Window* sebagai akibat dari banyaknya kendala pada pelaksanaan program dan sulitnya akses pada layanan aplikasi. Kendala tersebut dapat dilihat pada ulasan yang terdapat di aplikasi *App Store* dan aplikasi *Play Store*.

Gambar 1. 4 Ulasan Aplikasi Depok *Single Window* di *App Store*



Sumber: Aplikasi Depok *Single Window* di *App Store*

Gambar 1. 5 Ulasan Aplikasi Depok *Single Window* di *Play Store*

 Pengguna Google ★★★★★ 15/11/19 Saya kecewa sama dws karna saya mau imunisasi anak jadi terlambat sampai lewat 2 bulan, setiap kali daftar melalui dws slalu ga bisa, dateng langsung ga diterima karna harus daftar online, saya kan orang tidak mampu jadi jangan dipersulit menggunakan fasilitas pemerintah	 Pengguna Google ★★★★★ 11/02/20 Coba daftar online untuk RSUD tanggal 31 baru dapetnya untuk tanggal 11 sampe sana bisa2nya katanya data hilang! Terus buat apa kita disuruh daftar online?? Mana daftarnya juga susah rata2 full terus, harus jauh2 hari tapi kebangetan jauh.
 Iqro Anugrah Putra ★★★★★ 12/11/22 Selamat siang, izin bertanya. 1. Untuk Layanan Kesehatan - Pendaftaran Online untuk Poli KIA kuotanya berapa ya? Kok selalu kuotanya habis? 2. Apakah bisa ditambahkan fitur date picker untuk melakukan daftar online sehingga user dapat memilih tanggal untuk daftar online. Existing hanya bisa H-2, H-1 dan H. Berdasarkan pengalaman sudah 2 kali ingin daftar online salah satu layanan kesehatan selalu habis kuota. Mohon evaluasi dan update fitur-fiturnya untuk memudahkan Masyarakat. Salam.	 Ayah Hansen Keren ★★★★★ 04/05/20 Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Tolong nih di respon dengan sangat ! Tuk kolom "Pengaduan" ,kenapa harus pakai foto dulu ? Untuk apa pakai foto dahulu ? Itu 2 pertanyaan yg berbeda ya, tolong dijawab. Kenapa tidak langsung ada "kolom pengaduan yg berupa artikel atau narasi" yg tanpa ada nya foto pun harusnya bisa kirim/send, dan jika mmg nt harus disertakan foto, kan bisa nanti ada penambahannya (option) ? Tolong dijawab, terima kasih. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 iman tri ★★★★★ 20/12/20 Gak bisa dipake. Keluar sendiri, mau ngurus perizinan online gak bisa" dan mau daftar kerja loker udah kirim lamaran tetapi harus aktivasi dateng ke balkot nya 😊 ini app apa	 Rifky Aditya ★★★★★ 01/11/22 capek banget,baru mau isi data selalu keluar sendiri. aplikasi ini bukan mempermudah malah menyulitkan,sangat tidak efektif padahal untuk keperluan penting pendaftaran berobat.
 Oco Co ★★★★★ 12/12/20 sumpah gua mau ketawa pas nyoba fitur "loker" di dalam aplikasi ini. kirain aplikasi yg bermutu !! kaya nya cuman akal²an PemKot Depok doang buat pencitraan bikin aplikasi kaya gini. masa buat Verifikasi Email doang di fitur "loker" nya kudu harus Verifikasi di BalKot nya.. terus bikin Aplikasi buat apa kalo suruh balik lagi pake cara Tradisional. "Tampilan doang Modern, tapi isi nya JADUL". PARAH !!! buang² anggaran doang.. makin curiga gua	 Fajar Amrullah ★★★★★ 02/11/20 Kenapa sekarang kalo daftar online susahnya minta ampun. Nungguin dari jam 23.00 sampe jam 00.00 pas daftar malah "your connection is time out". Malah suruh cek jaringan padahal jaringan oprator hp saya stabil2 saja. Bagaimana ini ?!! Orang sangat membutuhkan ! Kalau memang aplikasinya makin seperi ini, daftar online ditiadakan saja.
 zenedine djajat ★★★★★ 23/10/22 Tidak ada kelanjutan setiap laporan yg dikirim.. dan ga ada fitur chat langsung atau notifikasi kalau laporan di terima.. jangan cuma pencitraan aja tapi ga ada manfaatnya..	 Rahayu Wiludjeng ★★★★★ 12/11/20 Sdh nunggu dr jam 23.00s/d jam 24.00 dokter sdh penuh terus.susahnya minta ampun daftar onlinenya.udah gitu jumlah pasien daftar online dibatasi tambah susah.ini memang sudah penuh apa dsw perlu diperbarui?

 Fery Budiawan ★★★★★ 28/04/23 Byk fitur yg tdk dapat di gunakan seperti layanan SJP dan fitur2 yg lainnya	 Rusli Uci ★★★★★ 28/04/23 CCTV nya byk yg tidak berfungsi.... Tlng diperbaiki....
 Niken Timur Hayuningtias ★★★★★ 21/08/22 Ribet kata saya mah, klo yg mau berobat gigi harus trus megang HP gitu buat dapet nomor antrian yg kouta nya cuma sedikit,pendaftaran online bisa buat besok & lusa , klo yg anak2 muda bisa , klo yg lansia gak ngerti HP sama sekali kasihan juga.	 Romeldo Satriani ★★★★★ 19/01/21 Mw berobat aja susah, benerin tuh knp setiap daftar penuh terus, dicoba lewat dari 1 minggu, gk bisa. Pikir orang yang berobat harus tetap waktu obatnya tidak boleh putus,. Lebih baik hapus saja daftar online gk membantu malah mempersulit
 Irma Yuniar ★★★★★ 08/08/22 Gimana ya ini abis daftar online puskesmas kok malah apk nya keluar sendiri, mau login gabisa coba dong tolong kok error trus padahal nomor antrian puskes ada di apk nya gmn kalo gabisa di buka. Harusnya kalo emg daftar online dr apk nya jgn menyusahkan masyarakat dong. Hadeuu perbaiki lagi!!! jgn buat susahhh!!	 Rizka Novaliani ★★★★★ 06/07/22 Aplikasinya suka keluar sendiri, menyusahkan yang mau daftar Puskesmas. Ditolak daftar langsung ke Puskesmas, padahal ibu hamil mau cek lab dam kontrol bulanan. Fiturnya juga tutup, jadi gabisa daftar. Kalau online ya online semua, ini Poli lain juga bisa daftar langsung, bikin repot aja.
 Bambang Suhendro ★★★★★ 21/05/21 Ditambah server nya dong akses k online Depok RSUD mentallll terussss tolong diperhatikannn !!!! Di update malah baddd beratus2 d coba failed terussss sampe hafal tuh no rujukan	 muhammad Taufik ★★★★★ 13/12/21 Aplikasi ga berguna, data udah ada di bpjs kis tpi di search tidak di temukan, ketauan bgt kerja pada ga bner, hal bgini aja ga ada MT nya apa, apk blom 100% udah di running, miris bayar pajak buat fasilitas macam kaya gini
 Chairul Fajriansyah ★★★★★ 13/03/23 Di update pajak motor malah g bisa ini min. Mw cek baiaya pajak motor. Tp cek biaya pbb bisa. Motor yg g bisa. Trmkasih	 Efraim Dimas ★★★★★ 04/10/21 Aplikasi tidak berguna!!! Banyak bug, Saya pilih tanggal 11, tetapi yang terdaftar tanggal 4. Gara gara aplikasi ini saya dimarahi orangtua saya habis habisan

Sumber: Aplikasi Depok *Single Window* di *Play Store*

Permasalahan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* didukung oleh bukti lain, berupa komentar di laman *official account Instagram @depoksinglewindow* dan cuitan beberapa akun di *Twitter*.

Gambar 1. 6 Ulasan Aplikasi Depok Single Window di Instagram



Satu Aplikasi Beragam Layanan

depoksinglewindow • Follow

sri_agustinah_syamsuri Mw tanya kakuntuk booster moderna , bisa di mana yaaak ?
32 w Reply See Translation

shintiaraniluthfiariliyanti Ini gimana ya ? Katanya sudah online . Via website . Tapi lemot banget . Muter mulu - loading mulu - terus error . Muter lama - loading lama - terus kembali ke page awal . Udah 1 jam lebih ini ngga bisa bisa . Sebenarnya mampu ga sih ? Servernya mampu ga sih ? Pngen online . tapi belum mampu . Belum memadai .
36 w Reply See Translation

yolan_fb Error mulu nih gimana mau daftar
50 w Reply See Translation

abdikinasih Selalu error ketika update profile, ting di improve
73 w Reply See Translation

368 views
DECEMBER 27, 2021

Add a comment... Post

Pilih Layanan Puskesmas

depoksinglewindow • Follow

Depok, Jawa Barat, Indonesia

#anakdepok #goodgovernance #pelayanpublik #digitalservice #appstore #playstore #download #install #jabarjuara
74 w See Translation

shintiaraniluthfiariliyanti Ini gimana ya ? Katanya sudah online . Via website . Tapi lemot banget . Muter mulu - loading mulu - terus error . Muter lama - loading lama - terus kembali ke page awal . Udah 1 jam lebih ini ngga bisa bisa . Sebenarnya mampu ga sih ? Servernya mampu ga sih ? Pngen online . tapi belum mampu . Belum memadai .
36 w Reply See Translation

khansa.sabiha Ini masih bisa ga si min? Saya coba2 ga bisa
42 w Reply See Translation

belensrgrr Tolong lah ini aplikasi nggk bisa di akses. Mau daftar online pun gak bisa
64 w Reply See Translation

265 views
DECEMBER 24, 2021

Add a comment... Post

6 Langkah Mudah Aktivasi WiFi Gratis di Depok

depoksinglewindow • Follow

Kuota internet habis? Jangan nangis! Buruan aktivasi wifi gratis di aplikasi Depok Single Window sekarang

Follow juga @depoksinglewindow

#infodepok #depok24jam #pemkotdepok #kotadepok #sobatdepok #infolokerdepok #rumahsakitdepok #depoksinglewindow #depokbersahabat #wifidepok #internetdepok #pembelajaranjarakjauh #depoksmartcity #quickcount #pilkadaserentak #pilkadaserentak2020
128 w See Translation

168er! Maaf kalender pendidikan kota depok masih tahun ajaran 2018.. beberapa minggu lagi sudah memasuki 2021.. tolong diupgrade
128 w Reply See Translation

dwriani Min @depoksinglewindow . kok saya kalo mau daftar nomor antrian ke puskesmas gak pernah bisa yaa sekarang ? Apa emang harus 1bulan sebelum hari H dulu daftarnya ?
128 w Reply See Translation

18 likes
DECEMBER 9, 2020

Add a comment... Post

Sumber: Instagram @depoksinglewindow

Gambar 1. 7 Ulasan Aplikasi Depok Single Window di Twitter



Sumber: Aplikasi Twitter

Berdasarkan ulasan pada aplikasi *Play Store*, *App Store*, *Instagram*, dan *Twitter*, terdapat beberapa permasalahan pada aplikasi Depok *Single Window* yang dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi belum merasakan kepuasan dan memilih untuk meng-*uninstall* karena tidak merasakan adanya kemudahan akses pada beberapa layanan.
2. Aplikasi tidak dapat diakses, mendadak berhenti, atau keluar secara tiba-tiba (*forced close*).
3. Sistem aplikasi yang tidak *update* sehingga menghambat proses registrasi akun dan pendaftaran *online*.
4. Beberapa layanan aplikasi tidak berfungsi/tidak dapat digunakan.
5. Tidak adanya respons dari pemerintah mengenai laporan kendala dan keluhan yang diajukan oleh pengguna aplikasi.

Penggunaan aplikasi Depok *Single Window* sebagai portal tunggal pelayanan publik di Kota Depok berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi dalam mendapatkan pelayanan dan informasi dari pemerintah. Kepuasan pengguna sistem informasi memiliki hubungan erat dengan beberapa faktor, di antaranya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang disediakan oleh sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem pada aplikasi Depok *Single Window* banyak mengalami kendala sehingga menyulitkan pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang disediakan. Hal ini menyebabkan sulitnya pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan berakibat pula pada penggunaan aplikasi yang tidak efektif.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan belum maksimal dan sesuai dengan harapan pengguna sehingga berdampak pada sulit tercapainya kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* dalam menerima layanan dan informasi dari pemerintah.

Permasalahan terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi Depok *Single Window* didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Amarin et al. (2021) dan Syahfitri et al. (2023) menyatakan bahwa secara parsial, tidak ditemukan hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Akan tetapi, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Muharsyah et al. (2021) dan Alpian et al. (2023) dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna secara parsial, tetapi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Hal ini melatarbelakangi penulis dalam menentukan pertanyaan penelitian, yaitu “Apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok?”.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok?
4. Apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok.
2. Menganalisis hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok.
3. Menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok.
4. Menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya penelitian dengan topik kepuasan pengguna sistem informasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1.4.2.1. Kegunaan Bagi Peneliti

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

1.4.2.2. Kegunaan Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan, serta bermanfaat bagi Pemerintah Kota Depok, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok guna meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* agar dapat terimplementasikan secara efektif dan berkualitas.

1.4.2.3. Kegunaan Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat dalam melihat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Agustina et al. (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin” menyatakan bahwa secara parsial dan simultan, terdapat pengaruh dan hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan.

Penelitian oleh Husein et al. (2022) dengan judul “Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web Pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat” menyatakan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Namun, terdapat kecenderungan yang kurang baik pada indikator kecepatan akses dan keandalan sistem sehingga diperlukan upaya guna mengembangkan kualitas sistem. Selain itu, kualitas informasi dan kualitas layanan juga memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Muharsyah et al. (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone and Mclean di Kota

Palembang” menyatakan bahwa secara parsial, tidak terdapat pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, tetapi terdapat pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna secara parsial. Sementara itu, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Satyadarma et al. (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* di Perguruan Tinggi” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh dan hubungan dengan kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Amarin et al. (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)” menyatakan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh dan hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen. Sementara itu, tidak terdapat pengaruh dan hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan konsumen secara parsial. Namun, kualitas sistem, kualitas informasi,

dan kualitas layanan secara simultan terbukti memiliki pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan konsumen. c

Penelitian oleh Inggit et al. (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna LinkAja” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh dan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Imana (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh dan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna juga berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih yang dihasilkan.

Penelitian oleh Syahfitri et al. (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Pada Sistem *Enterprise Resource Planning* Terhadap Kepuasan Pengguna” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas sistem tidak memiliki pengaruh dan hubungan dengan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh dan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara

simultan memiliki pengaruh dan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Penelitian oleh Suranto (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI Pada KPPN Gorontalo” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo.

Penelitian oleh Setiawan (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan *Learning Management System* (LMS) Pada Karyawan PT Wahana Inti Selaras” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan *Learning Management System*.

Penelitian oleh Alpian et al. (2023) dengan judul “*The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction Through Use in The Blibli Marketplace*” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas sistem tidak memengaruhi penggunaan, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan. Selain itu, kualitas sistem dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap

kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini membuktikan bahwa variabel penggunaan memiliki pengaruh dan hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Isnaeningsih et al. (2021) dengan judul “*The Influence Quality of Information, Sistem Quality, and Service Quality on Satisfaction and User Performance*” menyatakan bahwa secara parsial, kualitas informasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi memengaruhi kinerja pengguna secara positif dan signifikan. Kualitas sistem secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak berpengaruh terhadap kinerja pengguna. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna serta memengaruhi kinerja pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna.

Penelitian oleh Achmadi et al. (2021) dengan judul “*The Effect of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of E-Learning System*” menyatakan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas sistem, 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 meningkat pula kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Prasetya et al. (2023) dengan judul “*The Effect of Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Government of Kabupaten Malang*” menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas

informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas kegunaan. Pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas kegunaan memiliki pengaruh signifikan dan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Mariana et al. (2023) dengan judul “*The Impact of System and Information Quality on User Satisfaction and Continuance Intention: An Analysis of Online Motorcycle Taxi (Ojek-Online) Applications*” menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem secara signifikan memengaruhi kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi. Selain itu, kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi ojek daring di Kota Semarang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu terdapat pada lokasi penelitian yang terletak di Kota Depok. Aspek yang diteliti pada penelitian ini, yaitu kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan pengguna sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki tiga dimensi utama, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dan masing-masing dari dimensi kualitas tersebut secara parsial dan simultan memiliki pengaruh dan hubungan dengan kepuasan pengguna.

1.5.2. Administrasi Publik

Istilah administrasi publik merujuk pada peranan pemerintah yang memiliki kekuasaan dan menciptakan strategi baru demi kepentingan masyarakat (Keban, 2014). Administrasi publik merupakan proses pengorganisasian sumber daya dan personel guna memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan yang bersifat publik (Chander dan Plano dalam Keban, 2014). Administrasi publik dipahami pula sebagai kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan, di mana tiap aktor memiliki peranan penting dalam perumusan kebijakan negara sehingga termasuk bagian dari proses politik (Keban, 2014).

Administrasi publik berkaitan dengan berbagai macam sektor swasta dan individu dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat sehingga berfokus pada seluruh aspek yang ingin dicapai oleh pemerintah (Starling dalam Keban, 2014). Hal tersebut menekankan pada aspek *the accomplishing side of government* dan seleksi kebijakan publik. Administrasi publik memiliki batasan-batasan yang diyakini sebagai pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif (Rosenbloom dalam Keban, 2014). Dengan demikian, administrasi publik disimpulkan sebagai proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang, lembaga, atau instansi dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, memenuhi kepentingan publik, dan mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

Kaitan teori administrasi publik terhadap penelitian ini, yaitu administrasi publik merupakan bentuk pengorganisasian dan pelaksanaan kebijakan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok berupaya merealisasikan pelayanan publik yang efektif melalui penerapan *e-Government* berupa aplikasi Depok *Single Window*.

Berdasarkan perkembangan paradigma administrasi publik, penelitian ini termasuk ke dalam paradigma administrasi publik keenam, yaitu *Governance* sebagai paradigma pembaharuan yang membahas tugas negara dalam memberikan pelayanan transparan dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan upaya dari pemerintah untuk melakukan pengembangan pelayanan publik ke arah elektronik (*e-Government*) melalui aplikasi Depok *Single Window*.

1.5.3. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna merupakan sebuah upaya untuk menciptakan sesuatu agar memadai berbagai kebutuhan dasar dan standar yang diinginkan oleh pengguna. Kepuasan pengguna mencakup terpenuhinya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan kaitannya dengan respons pengguna terhadap interaksi sistem (Steinbart dan Romney, 2014). Pada dasarnya, kemudahan yang ditawarkan oleh suatu sistem akan menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sehingga *output* dari sistem tersebut berbanding lurus dengan respons pengguna sistem (Jogiyanto, 2007).

Kepuasan pengguna dimaknai sebagai perasaan puas, senang, atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan antara kinerja suatu sistem dengan harapan pengguna (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan pengguna juga didefinisikan sebagai persepsi yang menyatakan bahwa harapan pengguna telah terpenuhi oleh kualitas layanan yang diberikan (Gerson, 2004). Pada konteks sistem informasi, kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan pengguna setelah menggunakan suatu layanan.

1.5.3.1. Indikator Kepuasan Pengguna

Doll dan Torkzadeh (1988) mengemukakan bahwa tolok ukur keberhasilan dari penerapan sistem informasi dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Pada dasarnya, kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam pengembangan model sistem informasi yang lebih lanjut, tidak hanya mengenai kualitas sistem yang diterapkan, melainkan juga mencakup bagaimana pengguna melihat dan merasakan penggunaan sistem secara langsung.

Pengukuran kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dilakukan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu metode pengukuran dengan membandingkan antara harapan

dengan kenyataan sebagai evaluasi pengalaman pengguna sistem informasi dalam menggunakan sistem tersebut dengan indikator, sebagai berikut:

1. *Content* (Isi)

Indikator ini mengukur kepuasan pengguna dengan meninjau isi suatu sistem, berupa fungsi yang tersedia dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. *Accuracy* (Akurasi)

Indikator ini mengukur kepuasan pengguna melalui keakuratan data saat sistem menerima input dan mengolahnya menjadi informasi. Tingkat akurasi sistem diukur melalui seberapa sering terjadinya kesalahan, seperti *output* yang dihasilkan sistem tidak tepat.

3. *Format* (Format)

Indikator ini mengukur kepuasan pengguna melalui bentuk tampilan dan estetika sistem sehingga kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat efektivitas sistem tersebut.

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Indikator ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam penggunaan sistem (*user friendly*), meliputi proses input dan pengolahan data, serta mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Indikator ini mengukur kepuasan berdasarkan ketersediaan data atau informasi yang diinginkan dengan tepat waktu.

McGill et al. (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Kepuasan pengguna dapat dicapai apabila sistem informasi yang digunakan mampu memberikan solusi yang efisien. Sistem informasi dikatakan efisien apabila tujuan yang dimiliki oleh pengguna dapat tercapai melalui langkah-langkah yang efisien mungkin dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti waktu, tenaga, dan biaya tanpa mengorbankan kualitas hasil yang diinginkan.

2. *Effectiveness* (Keefektifan)

Kepuasan pengguna dapat terjadi ketika sistem informasi meningkatkan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila pengguna dapat mencapai tujuan dengan cara yang tepat sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan.

3. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi, meliputi berhasil atau tidaknya sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna.

4. *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem)

Kepuasan pengguna dapat diukur dengan melihat perilaku pengguna yang mencerminkan rasa bangga dan persepsi positif pada saat menggunakan sistem. Hal ini tidak hanya dalam memenuhi kebutuhan pengguna, melainkan juga dalam hal memberikan pengalaman yang memuaskan dan membanggakan setelah menggunakan layanan sistem.

Kepuasan pengguna menurut DeLone dan McLean (2003) dapat diukur menggunakan beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Kepuasan pengguna dapat dicapai apabila sistem informasi yang digunakan mampu memberikan solusi yang efektif untuk pekerjaan pengguna sehingga pengguna dapat mencapai tujuan dengan langkah-langkah yang tepat.

2. *Effectiveness* (Efektivitas)

Kepuasan pengguna dapat terjadi ketika sistem informasi meningkatkan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan pengguna dapat dinilai melalui tingkat kepuasan yang dirasakan saat menggunakan sistem informasi melalui terpenuhi atau tidaknya aspirasi pengguna terhadap sistem tersebut.

Somers et al. (2003) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator dalam pengukuran kepuasan pengguna, sebagai berikut:

1. *Content* (Isi)

Indikator ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan memeriksa substansi suatu sistem, meliputi fungsi yang tersedia dan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

2. *Accuracy* (Akurasi)

Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan tingkat keakuratan data melalui pengamatan frekuensi kesalahan *output* yang dihasilkan saat proses pengolahan input dan frekuensi kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format* (Format)

Indikator ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna melalui aspek tampilan dan estetika sistem sehingga berdampak pada kemudahan yang dirasakan pengguna.

4. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Indikator ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketersediaan data atau informasi sesuai dengan waktu yang diharapkan.

5. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Indikator ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan

sistem, meliputi proses input dan pengolahan data, serta pencarian informasi yang diperlukan.

Pada penelitian ini, kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* diukur dengan menggunakan teori kepuasan pengguna menurut McGill et al. (2003) yang terdiri dari empat indikator, yaitu efisiensi, efektivitas, kepuasan, dan kebanggaan menggunakan sistem.

1.5.3.2. Faktor yang Berkorelasi dengan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut DeLone dan McLean (2003), terdapat tiga faktor yang memiliki korelasi dengan kepuasan pengguna, sebagai berikut:

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Kualitas sistem merujuk pada seberapa efektif perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Aspek dalam kualitas sistem, meliputi kenyamanan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan kegunaan fitur dan fungsi sistem.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi menggambarkan seberapa baik *output* yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi sehingga merujuk pada karakteristik yang diharapkan dari *output* sistem. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna. Aspek dalam kualitas

informasi, meliputi akurasi informasi, realitas informasi, dan kemudahan pemahaman informasi oleh pengguna.

3. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Kualitas layanan dalam sistem informasi merujuk pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem kepada pengguna sistem, seperti pembaruan sistem dan respons terhadap masalah yang mungkin timbul dalam sistem tersebut. Terpenuhiya kebutuhan pengguna oleh penyedia layanan merupakan faktor signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Mahmood et al. (2000) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna, sebagai berikut:

1. *Perceived Benefits and Convenience* (Manfaat dan Kenyamanan yang Dirasakan)

Manfaat dan kenyamanan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi terdiri dari beberapa aspek, meliputi:

- a. *User expectation* (ekspektasi pengguna)
- b. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)
- c. *Perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan)

2. *User Background and Involvement* (Latar Belakang dan Keterlibatan Pengguna)

Latar belakang dan keterlibatan pengguna yang berpengaruh dengan kepuasan pengguna sistem informasi terdiri dari beberapa aspek, meliputi:

- a. *User experience* (pengalaman pengguna)
- b. *User skills* (kemampuan pengguna)
- c. *User involvement in system development* (peran pengguna di dalam pengembangan sistem)

3. *Organizational Attitude and Support* (Sikap dan Dukungan Organisasi)

Sikap dan dukungan organisasi yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi terdiri dari beberapa aspek, meliputi:

- a. *User attitude toward information system* (sikap pengguna terhadap sistem informasi)
- b. *Organizational support* (dukungan organisasi)
- c. *Perceived attitude of top management* (sikap yang dirasakan dari manajemen puncak)

Kalankesh et al. (2020) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pengguna, sebagai berikut:

1. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi menggambarkan seberapa baik *output* yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi sehingga merujuk pada karakteristik yang diharapkan dari *output* sistem. Aspek dalam kualitas informasi, meliputi akurasi informasi, realitas informasi, dan kemudahan pemahaman informasi oleh pengguna.

2. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Kualitas sistem merujuk pada kinerja sistem yang menggambarkan seberapa efektif perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Aspek dalam kualitas sistem, meliputi kenyamanan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan kegunaan fitur dan fungsi sistem.

3. *Service Support Quality* (Kualitas Dukungan Layanan)

Kualitas dukungan layanan dalam sistem informasi merujuk pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem kepada pengguna sistem, seperti pembaruan sistem dan respons terhadap masalah yang mungkin timbul dalam sistem tersebut.

4. *System Use* (Penggunaan Sistem)

Penggunaan sistem merujuk pada dampak penggunaan sistem yang bermanfaat bagi para pengguna. Aspek penggunaan sistem, meliputi penggunaan aktual, penggunaan secara umum, dan keragaman sistem informasi yang digunakan.

5. *Perceived Usefulness* (Kegunaan yang Dirasakan)

Persepsi kemanfaatan atau kegunaan yang dirasakan merujuk pada tingkatan di mana pengguna mempercayai bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja yang akan berdampak pula pada peningkatan produktivitas dan efektivitas seseorang.

6. *User Characteristics* (Karakteristik Pengguna)

Karakteristik pengguna merujuk pada preferensi, kemampuan, dan kebutuhan individu atau kelompok pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi. Hal ini mencakup tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan teknologi, keahlian yang relevan, preferensi pengguna terhadap format sistem informasi, dan kebutuhan spesifik pengguna dalam penggunaan sistem.

7. *Organizational Structure and Management Style* (Struktur Organisasi dan Gaya Manajemen)

Struktur organisasi dan gaya manajemen merujuk pada format organisasi dalam menentukan pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang didistribusikan pada seluruh anggota guna pemberian layanan kepada pengguna sistem informasi, serta pendekatan, sikap, atau cara yang digunakan oleh penyedia layanan guna berinteraksi dengan pengguna sistem.

Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna, sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengacu pada tingkat kepuasan dan penilaian pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.

2. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan persepsi kemudahan penggunaan sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna dan mengacu pada seberapa mudah suatu teknologi informasi saat dirasakan dan digunakan. Aspek dalam kualitas sistem, meliputi kenyamanan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan kegunaan fitur dan fungsi sistem.

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merujuk pada kualitas atau tingkat keunggulan *output* informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang sedang digunakan. Aspek dalam kualitas informasi, meliputi akurasi informasi, realitas informasi, dan kemudahan pemahaman informasi oleh pengguna.

Penelitian ini menggunakan teori kepuasan pengguna sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki tiga dimensi utama, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dan masing-masing dari dimensi kualitas tersebut secara parsial dan simultan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.

1.5.4. Kualitas Sistem (X1)

Kualitas sistem merupakan pengukuran yang digunakan untuk menentukan kualitas sistem teknologi (Jogiyanto, 2007). Kualitas sistem dipahami sebagai tolok ukur dalam pengolahan sistem informasi dan terfokus pada interaksi antara sistem dengan pengguna (Chen, 2010). Kualitas sistem menandakan seberapa baik kemampuan suatu perangkat, baik perangkat keras maupun perangkat lunak, serta kebijakan prosedur dari sebuah sistem informasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (DeLone dan McLean, 2003).

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang merupakan bagian integral dari sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 2003) sehingga didefinisikan sebagai *perceived ease of use* melalui kemudahan sistem tersebut untuk dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Erikson dan Torn (dalam Khosrowpour, 2000) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dapat diartikan dalam berbagai perspektif. Pada perspektif teknis akan terfokus pada efisiensi penggunaan sistem, sedangkan pada perspektif pengguna akan terfokus pada peningkatan penggunaan sistem dan bagaimana sistem tersebut dapat mendukung serta memudahkan pekerjaan pengguna.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan kondisi struktur layanan sistem yang mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan informasi bagi pengguna.

1.5.4.1. Indikator Kualitas Sistem

Pengukuran kualitas sistem menurut Nelson et al. (2005) terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut:

1. Reliabilitas Sistem

Indikator ini mengukur keandalan sistem saat dioperasikan, meliputi kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil dan konsisten tanpa mengalami kegagalan, serta dapat berfungsinya seluruh layanan yang disediakan dengan baik dalam berbagai kondisi.

2. Fleksibilitas Sistem

Indikator ini mengukur kemampuan sistem dalam beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna yang tidak terduga.

3. Integrasi Sistem

Indikator ini mengukur kemampuan sistem dalam memfasilitasi penggabungan data dari berbagai sumber agar menjadi satu kesatuan sistem yang berfungsi dengan baik guna mendukung proses bisnis dan kebutuhan organisasi, serta memudahkan pengguna untuk mengakses layanan.

4. Aksesibilitas Sistem

Indikator ini mengukur sejauh mana sistem informasi dapat diakses, dipahami, dan digunakan oleh semua pengguna dalam berbagai kondisi.

5. Waktu Respons Sistem

Indikator ini mengukur kecepatan waktu sistem dalam memberikan respons terhadap permintaan atau tindakan yang dilakukan oleh pengguna.

Pengukuran kualitas sistem menurut Bailey dan Pearson (dalam Jogiyanto, 2007) terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut:

1. Kenyamanan Akses

Indikator ini mengukur seberapa mudah dipelajari dan dimengertinya operasional suatu sistem informasi saat pertama kali digunakan sehingga dapat mempermudah penggunaan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Keluwesan Sistem

Indikator ini mengukur kemampuan sistem untuk mencapai tujuan melalui berbagai metode, yaitu bagaimana suatu sistem dapat beradaptasi untuk memenuhi keinginan pengguna dan sesuai dengan proses bisnis atau kegiatan yang berlangsung. Modifikasi dalam program juga dapat dilakukan sesuai kebutuhan sehingga sistem informasi dapat beroperasi secara efektif sesuai dengan tujuannya.

3. Integrasi Sistem

Indikator ini mengukur kemudahan akses suatu sistem informasi bagi pengguna dan ketidakmampuan akses bagi pihak yang tidak berkepentingan. Indikator ini juga mengukur kemampuan sistem untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

4. Waktu Respons

Indikator ini mengukur waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespons masukan dan secara akurat mengolahnya hingga menghasilkan *output* berupa data atau informasi.

Kualitas sistem menurut Heidmann (2008) dapat diukur melalui beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Integration* (Integrasi)

Indikator ini mengukur kemampuan sistem dalam menggabungkan informasi dari berbagai sumber untuk mendukung pengambilan keputusan dan berfokus pada upaya mencapai tujuan, strategi, dan operasi yang terhubung.

2. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Indikator ini mengukur kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri dengan dinamika dan perubahan proses bisnis dalam suatu organisasi sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna dan beroperasi dalam lingkungan sistem yang relatif kaku.

3. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Indikator ini mengukur kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan dapat diakses dengan mudah. Indikator ini juga mengukur kemampuan sistem informasi untuk menganalisis dan mendapatkan kembali data yang diperlukan.

4. *Formalization* (Formalisasi)

Indikator ini mengukur tentang aturan mengenai interaksi antar individu dalam organisasi serta menganalisis terkait penyimpangan dan penyediaan saluran interaksi yang dibutuhkan.

5. *Media Richness* (Kekayaan Media)

Indikator ini mengukur tentang saluran mengenai interaksi antar individu dalam organisasi, yaitu bagaimana suatu sistem yang diterapkan dapat memfasilitasi interaksi personal antar individu.

Pada penelitian ini, kualitas sistem aplikasi Depok *Single Window* diukur dengan menggunakan teori kualitas sistem menurut Nelson et al. (2005) yang terdiri dari lima indikator, yaitu reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respons sistem.

1.5.5. Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi merupakan hasil akhir (*output*) dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna dapat dicerminkan melalui beberapa indikator, seperti tingkat keakuratan, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan format penyajian informasi (DeLone dan McLean, 2003). Tingkat keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem menjadi salah satu indikator kesuksesan kualitas informasi karena berperan penting dalam proses pengambilan keputusan (DeLone dan McLean, 2003).

Kualitas informasi merujuk pada karakteristik dari *output* yang ditampilkan dalam sebuah sistem informasi, meliputi manajemen laporan dan halaman *web* (Petter dan McLean, 2009). Pengukuran kualitas isi dari informasi yang disajikan suatu sistem diperlukan guna menciptakan kepuasan bagi para pengguna (Ong et al., 2009). Menurut McLeod (dalam Susanto, 2017) suatu informasi dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki karakteristik, meliputi akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan isi.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan kondisi seberapa berguna, relevan, dan akuratnya suatu konten informasi yang disediakan oleh sistem. Kualitas informasi menggambarkan seberapa baik sistem informasi dalam menyediakan informasi yang berguna dan dapat diandalkan oleh pengguna.

1.5.5.1. Indikator Kualitas Informasi

Pengukuran kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003) terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Completeness* (Kelengkapan)

Informasi yang lengkap menandakan sistem informasi yang berkualitas karena mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

2. *Relevance* (Relevan)

Kualitas informasi dari suatu sistem dianggap baik apabila sesuai dengan kebutuhan dan memberikan manfaat bagi pengguna.

Relevansi informasi dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.

3. *Accurate* (Akurat)

Ketepatan informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem dicerminkan melalui kebebasan dari kesalahan, tidak memuat informasi yang bias, meyakinkan, dan jelas dalam maksud yang ditujukan.

4. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem harus tepat waktu agar tidak kadaluarsa dan kehilangan nilainya. Ketepatan waktu juga dapat diukur berdasarkan keterkinian dari informasi yang disediakan oleh sistem.

5. Format

Format sistem informasi yang mudah dipahami oleh pengguna mencerminkan kualitas informasi yang baik. Format informasi mengacu pada kejelasan dan kemudahan informasi untuk dibaca dan dipahami saat disajikan pada pengguna.

Pengukuran kualitas informasi menurut Jogiyanto (2005) terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut:

1. Akurat

Informasi yang akurat menandakan informasi yang bebas dari kesalahan, tidak mengandung bias, dan tidak menyesatkan. Kualitas informasi ditentukan oleh tingkat keakuratan informasi yang tinggi agar tidak diragukan kebenarannya.

2. Tepat Waktu

Informasi yang diterima oleh pengguna harus disampaikan tepat waktu. Keterlambatan dalam proses penyajian informasi akan mengakibatkan informasi tersebut kehilangan nilai karena suatu informasi berperan penting dalam proses pengambilan keputusan.

3. Relevan

Informasi yang tersedia memiliki nilai kemanfaatan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tingkat kegunaan informasi bervariasi tergantung pada tingkat penggunaannya.

Kualitas informasi menurut O'brien et al. (2006) dapat diukur melalui beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Time Dimension* (Dimensi Waktu)

Informasi dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria, sebagai berikut:

- 1) *Currency*, yaitu informasi disampaikan dengan tepat waktu.
- 2) *Timeliness*, yaitu informasi tersedia saat pengguna membutuhkannya.
- 3) *Frequency*, yaitu informasi tersedia dalam periode waktu tertentu (*up to date*).

2. *Content Dimension* (Dimensi Isi)

Informasi dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria, sebagai berikut:

- 1) *Accuracy*, yaitu informasi yang tersedia akurat dan bebas dari kesalahan.
- 2) *Relevance*, yaitu informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 3) *Conciseness*, yaitu informasi yang tersedia merupakan informasi yang diperlukan pengguna.

3. *Form Dimension* (Dimensi Bentuk)

Informasi dikatakan berkualitas apabila bentuk penyampaian informasi menggunakan media yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna, baik dinilai dari kejelasan, detail, maupun media yang digunakan.

Pada penelitian ini, kualitas informasi aplikasi Depok *Single Window* diukur dengan menggunakan teori kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari lima indikator, yaitu kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format.

1.5.6. Kualitas Layanan (X3)

Kualitas layanan merupakan kemampuan penyedia layanan, dalam hal ini organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna (Dwiyanto, 2014). Kualitas pelayanan dimaknai sebagai suatu kondisi dinamis yang memiliki hubungan antara layanan yang diberikan, manusia sebagai pengguna, dan proses lingkungan yang menjadi penentu kualitas layanan pada saat pelayanan diberikan (Hardiansyah, 2011).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik penting untuk memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan sehingga kualitas layanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pengguna (Tjiptono & Diana, 2003). Ukuran kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, melainkan juga oleh pengguna layanan karena melalui terpenuhinya harapan dan kepuasan pengguna maka kualitas layanan dapat terukur (Barata, 2003).

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kondisi terjadinya kesesuaian antara layanan-layanan secara fisik yang diberikan oleh penyedia layanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

1.5.6.1. Indikator Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988) terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat, diraba, atau dirasakan oleh pengguna dalam proses pelayanan, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, serta interaksi dengan penyedia layanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu, dan tanpa kesalahan.

Keandalan mencakup konsistensi dalam kinerja, keakuratan, dan kemampuan untuk menyelesaikan segala bentuk keluhan pengguna.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap mengacu pada kemampuan dan kesiapan untuk merespons dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna, meliputi keinginan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan layanan yang diperlukan pengguna.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dalam konteks pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kepastian kepada pengguna bahwa kebutuhannya akan terpenuhi. Indikator ini bertujuan untuk menghilangkan keraguan pengguna dan meningkatkan keyakinan pengguna dalam menerima pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memperhatikan kebutuhan dan keluhan pengguna. Indikator ini bertujuan untuk menunjukkan kesediaan penyedia layanan dalam merespons dan menangani pengguna secara individual.

Pengukuran kualitas layanan menurut Kotler dan Keller (2009) terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang sesuai, akurat, dan dapat diandalkan, serta mencerminkan

kemampuan penyedia layanan yang terpercaya, konsisten, dan mengedepankan responsibilitas.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan melibatkan kesediaan untuk membantu pengguna melalui penyampaian informasi yang jelas.

3. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan penyedia layanan dalam menanamkan rasa percaya kepada pengguna pada saat menerima dan menggunakan layanan.

4. *Empathy* (Empati)

Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian guna memahami kebutuhan pengguna secara personal dan spesifik.

5. *Tangibles* (Berwujud)

Kemampuan penyedia layanan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pengguna melalui fasilitas dan peralatan yang digunakan, meliputi bangunan, peralatan, teknologi yang digunakan, dan sumber daya manusia.

Kualitas layanan menurut Fitzsimmons et al. (2014) dapat diukur melalui beberapa indikator, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud)

Kemampuan untuk menunjukkan eksistensi dari suatu penyedia layanan, yang mencakup keandalan fasilitas fisik, seperti gedung, gudang, teknologi yang digunakan, dan sumber daya manusia.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat dengan akurat, konsisten, dapat dipercaya, dan sesuai dengan harapan pengguna.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kesiapan untuk memberikan layanan dengan cepat kepada pengguna, kesediaan untuk membantu pengguna, dan memberikan bantuan serta informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan penyedia layanan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

5. *Empathy* (Empati)

Kesediaan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan keluhan pengguna. Empati merujuk pada pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada pengguna layanan.

Pada penelitian ini, kualitas layanan aplikasi Depok *Single Window* diukur dengan menggunakan teori kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988) yang terdiri dari lima indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1.5.7. Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem Dengan Kepuasan Pengguna

Penelitian ini akan membuktikan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y). DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi merupakan karakteristik yang ingin dimiliki oleh sistem informasi itu sendiri. Hal ini berkaitan pada fleksibilitas, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, keandalan, dan waktu respons sistem yang baik (Peter & Olson, 2008). Instrumen yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, meliputi tingkat kepuasan pengguna terkait *output* yang dihasilkan, *website*, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Peter & Olson, 2008).

Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan penggunaan dari sistem informasi tersebut. Kondisi ini akan memengaruhi produktivitas individu secara positif yang akan berpengaruh pula pada produktivitas organisasi. Istianingsih dan Utami (2009) menegaskan bahwa kualitas sistem informasi yang baik menurut persepsi pengguna akan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi karena seluruh siklus diproses menggunakan sistem hingga menghasilkan *output* berupa informasi yang akan disampaikan pada pengguna. Pada dasarnya, pengguna sistem akan merasa puas

apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Kotler & Keller, 2009). Oleh karena itu, kepuasan pengguna sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem informasi itu sendiri (Guimares et al., 2003).

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y).

1.5.8. Hubungan Antara Variabel Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna

Penelitian ini akan membuktikan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas informasi (X2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y). Kualitas informasi dipahami sebagai karakteristik dari *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi, meliputi manajemen laporan dan halaman *web* (Petter dan McLean, 2009). Bodnar dan Hopwood (2003) menyatakan bahwa pengukuran seberapa baik *output* yang dihasilkan dari sistem informasi mencakup beberapa indikator, yaitu akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi.

Manfaat dari suatu informasi berkaitan dengan keputusan dari sasaran informasi tersebut yang berkaitan dengan pemahaman, penggunaan, dan kepercayaan informasi oleh pengguna. Perlu adanya keselarasan antara kualitas informasi dengan kualitas pengguna (*user-specific qualities*) karena informasi yang tidak dapat digunakan oleh pengguna akan menyebabkan informasi

tersebut tidak dapat digunakan dan tidak bermanfaat. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang berkualitas merupakan informasi yang sesuai dengan tingkat kualitas informasi yang diharapkan pengguna, yaitu informasi yang mudah dipahami dan digunakan sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna dan dapat dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan.

DeLone dan McLean (dalam Jogiyanto, 2007) menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dan penggunaan suatu sistem informasi. Pendapat ini dipertegas oleh DeLone dan McLean (dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008) bahwa peningkatan kepuasan pengguna disebabkan oleh semakin tingginya kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem. Pada dasarnya, pengguna memiliki penilaian sendiri terhadap sistem informasi yang digunakan sehingga kualitas informasi sebuah sistem mencerminkan kepuasan pengguna terhadap informasi tersebut.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas informasi (X2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y).

1.5.9. Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna

Penelitian ini akan membuktikan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas layanan (X3) dengan variabel kepuasan pengguna (Y). Kualitas layanan merupakan kesesuaian antara pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna dengan layanan yang diberikan (Tjiptono & Diana, 2003). Kualitas layanan yang diterima oleh pengguna sistem informasi, meliputi pembaharuan sistem informasi dan respons dari peningkatan sistem apabila mengalami masalah (Nurjaya, 2017).

Ritonga dan Yanto (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini dapat dilihat pada kondisi di mana semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan maka pengguna juga semakin merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Ketercapaian kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dapat dicerminkan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi. Pendapat ini dipertegas oleh DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berdampak secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Dukungan kualitas layanan sistem informasi yang mengacu pada dukungan dalam mengumpulkan dan menyajikan informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Ritonga dan Yanto (2013) menyatakan bahwa akibat yang dihasilkan dari kualitas pelayanan berupa pengolahan data dalam bentuk informasi yang

berkualitas. Pendapat ini dipertegas oleh Kotler dan Keller (2009) bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna. Hal ini selaras dengan pendapat Song et al. (2017) yang menyatakan bahwa *“The major contribution of this work lies in the findings that external service support have a significant influence on BIM user satisfaction”*, yaitu layanan yang disediakan menjadi faktor pendukung yang berpengaruh dan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas layanan (X3) dengan variabel kepuasan pengguna (Y).

1.5.10. Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna

Penelitian ini akan membuktikan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) secara simultan. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Pada dasarnya, pengguna sistem informasi akan merasa puas apabila *output* yang dihasilkan oleh suatu sistem dapat memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh pengguna (Kotler dan Keller, 2009) sehingga kualitas sistem dapat mencerminkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna

sistem tersebut (Guimares et al., 2003). Selain kualitas sistem, DeLone dan McLean (dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008) menyatakan bahwa kepuasan pengguna yang meningkat disebabkan oleh tingginya kualitas informasi yang dihasilkan. Pada implementasinya, kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003).

Sementara itu, kualitas layanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan dampak langsung pada kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Pernyataan ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muharsyah et al. (2021), Amarin et al. (2021), Inggit & Wijaksana (2020), Syahfitri & Inayah (2023), Suranto (2022), dan Achmadi & Oktrivina (2021). Pada penelitiannya, dinyatakan bahwa secara simultan, terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) secara simultan.

1.6. Hipotesis

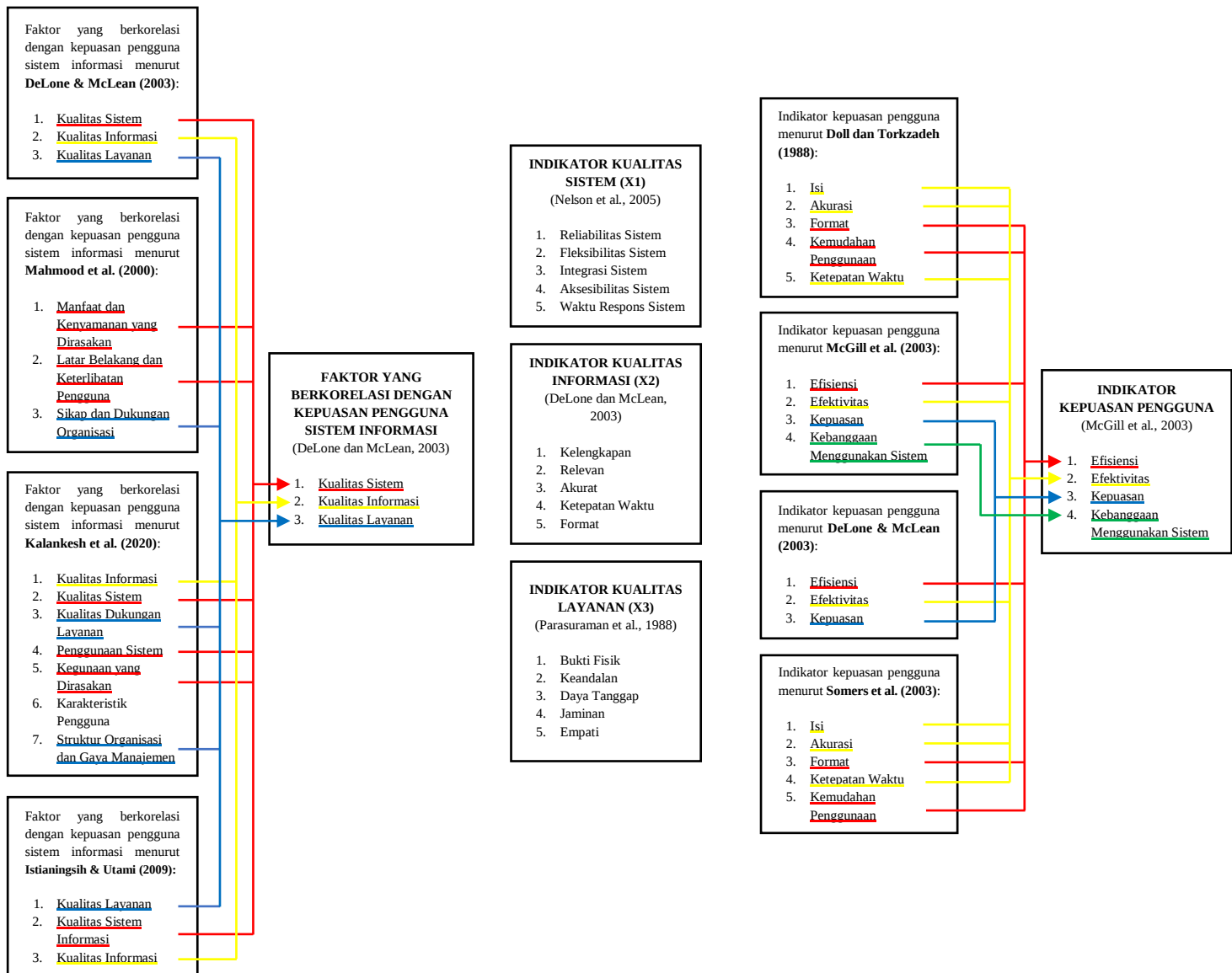
Hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan teori kepuasan pengguna sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi utama dari kualitas, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dan masing-masing dari dimensi kualitas tersebut secara parsial dan simultan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.

Hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y).
 H_a : Terdapat hubungan antara kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y).
2. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y).
 H_a : Terdapat hubungan antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y).
3. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y).
 H_a : Terdapat hubungan antara kualitas layanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y).
4. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y).
 H_a : Terdapat hubungan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y).

1.7. Kerangka Teori

Gambar 1. 8 Kerangka Teori



1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.8.1. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna, yaitu kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan pengguna setelah menggunakan suatu layanan. Indikator yang digunakan, yaitu efisiensi, efektivitas, kepuasan, dan kebanggaan menggunakan sistem.

1.8.2. Kualitas Sistem (X1)

Kualitas sistem, yaitu kondisi struktur layanan sistem yang mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan informasi bagi pengguna. Indikator yang digunakan, yaitu reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respons sistem.

1.8.3. Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi, yaitu kondisi seberapa berguna, relevan, dan akuratnya suatu konten informasi yang disediakan oleh sistem. Indikator yang digunakan, yaitu kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format.

1.8.4. Kualitas Layanan (X3)

Kualitas layanan, yaitu kondisi terjadinya kesesuaian antara layanan-layanan secara fisik yang diberikan oleh penyedia layanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Indikator yang digunakan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 1. 2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Sub Indikator	Definisi Operasional
1	Kepuasan Pengguna (Y)	Kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan pengguna setelah menggunakan suatu layanan.	1. Efisiensi	1. Langkah akses mudah	1. Saya merasa sangat mudah (tidak memerlukan banyak langkah) untuk mengakses informasi/layanan yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
				2. Kepraktisan informasi/layanan	2. Informasi/layanan yang disediakan oleh aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) mudah saya dapatkan secara praktis.
			2. Efektivitas	1. Informasi/layanan tepat dan akurat	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) dapat memberikan informasi/layanan sesuai dengan permintaan saya secara tepat dan akurat.
				2. Kelangsungan pemberian informasi/layanan	2. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) memberikan informasi/layanan secara langsung saat saya membutuhkannya.
				3. Tercapainya tujuan pengguna	3. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) membantu tercapainya tujuan saya untuk

					mendapatkan informasi/layanan.
			3. Kepuasan	1. Memenuhi kebutuhan pengguna	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) telah berhasil memenuhi kebutuhan informasi/layanan yang saya butuhkan.
				2. Layanan memuaskan	2. Saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
			4. Kebanggaan Menggunakan Sistem	1. Kecenderungan terus menggunakan aplikasi	1. Saya cenderung terus menggunakan aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) untuk mendapatkan informasi/layanan.
				2. Merekomendasikan aplikasi	2. Saya bersedia merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
2	Kualitas Sistem (X1)	Kondisi struktur layanan sistem yang mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan informasi bagi pengguna.	1. Reliabilitas Sistem	1. Sistem tidak mengalami <i>error</i>	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) tidak mengalami gangguan, seperti <i>error</i> saat saya gunakan.
				2. Informasi/layanan tepat dan jelas	2. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) memberikan informasi/layanan yang saya butuhkan dengan tepat dan jelas.

				3. Sistem selalu tersedia saat dibutuhkan	3. Saya merasa bahwa aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) akan selalu tersedia saat saya membutuhkan informasi/layanan.
				4. Proses pemulihan kesalahan cepat	4. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) memiliki proses pemulihan kesalahan (<i>error recovery</i>) yang cepat saat terjadi <i>error</i> .
			2. Fleksibilitas Sistem	1. Mengikuti perkembangan kebutuhan pengguna	1. Saya merasa bahwa Depok <i>Single Window</i> (DSW) merupakan aplikasi yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pengguna.
			3. Integrasi Sistem	1. Tidak perlu mengunduh aplikasi lain	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) memudahkan saya untuk mendapatkan berbagai informasi/layanan karena tidak perlu mengunduh aplikasi lain.
			4. Aksesibilitas Sistem	1. Waktu dan tempat akses	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) dapat saya akses kapan saja dan di mana saja.
				2. Perangkat akses	2. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) dapat saya akses menggunakan berbagai

					perangkat, seperti <i>handphone</i> melalui aplikasi dan laptop melalui <i>website</i> .
			5. Waktu Respons Sistem	1. Cepat dalam merespons	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) cepat dalam merespons permintaan saya, seperti pemilihan fitur/mengunduh informasi tanpa mengalami <i>error</i> .
3	Kualitas Informasi (X2)	Kondisi seberapa berguna, relevan, dan akuratnya suatu konten informasi yang disediakan oleh sistem.	1. Kelengkapan	1. Kelengkapan detail informasi	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) menyajikan informasi yang lengkap dan detail bagi saya, seperti terdapat kelengkapan teks, grafik, angka, dan gambar.
			2. Relevan	1. Informasi sesuai	1. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) telah sesuai dan memenuhi kebutuhan saya.
				2. Informasi bermanfaat	2. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) memberikan manfaat bagi saya.
			3. Akurat	1. Informasi tepat dan bebas dari kesalahan	1. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) tepat dan bebas dari kesalahan.

				2. Informasi tidak bias dan tidak membingungkan	2. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) tidak bias dan tidak membingungkan bagi saya.
				3. Informasi akurat dan meyakinkan	3. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) akurat dan meyakinkan bagi saya.
			4. Ketepatan Waktu	1. Informasi terkini	1. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) merupakan informasi yang terkini.
				2. Tampilan informasi tanpa <i>error</i>	2. Informasi yang tersedia pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) ditampilkan dengan tepat waktu tanpa <i>error</i> saat saya membutuhkannya.
			5. Format	1. Informasi jelas dan mudah dipahami	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) menyajikan informasi yang jelas dan mudah saya pahami.
				2. Bentuk informasi berguna	2. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) menyajikan informasi dalam format/bentuk yang berguna bagi saya.

4	Kualitas Layanan (X3)	Kondisi terjadinya kesesuaian antara layanan-layanan secara fisik yang diberikan oleh penyedia layanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.	1. Bukti Fisik	1. Menggunakan teknologi modern	1. Aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) menggunakan teknologi yang modern sehingga mudah saya gunakan.
				2. Menyediakan fasilitas pengaduan	2. Diskominfo Kota Depok menyediakan fasilitas pengaduan untuk mengatasi keluhan saya terkait penggunaan aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
			2. Keandalan	1. Pelayanan yang tepat	1. Diskominfo Kota Depok telah memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan yang dijanjikan terkait penggunaan aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
				2. Menyelesaikan keluhan pengguna	2. Diskominfo Kota Depok dapat diandalkan dalam menyelesaikan segala bentuk keluhan yang saya sampaikan terkait penggunaan aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
			3. Daya Tanggap	1. Merespons dengan cepat/segera	1. Diskominfo Kota Depok merespons kebutuhan dan keluhan yang saya sampaikan terkait penggunaan aplikasi Depok

					<i>Single Window</i> (DSW) dengan cepat/segera.
			4. Jaminan	1. Kompeten dan memahami aplikasi	1. Diskominfo Kota Depok kompeten dan memahami dengan baik aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
				2. Terpenuhinya informasi/layanan	2. Diskominfo Kota Depok menjamin terpenuhinya informasi/layanan yang saya butuhkan pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
			5. Empati	1. Mengatasi keluhan pengguna	1. Diskominfo Kota Depok bersedia untuk membantu mengatasi keluhan yang saya sampaikan terkait penggunaan aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW).
				2. Memberikan perhatian secara personal	2. Diskominfo Kota Depok memberikan perhatian terhadap informasi/layanan yang saya butuhkan pada aplikasi Depok <i>Single Window</i> (DSW) secara personal.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pada umumnya, teknik pengambilan sampel dilakukan secara *random* dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian melalui analisis data kuantitatif atau statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang berpengaruh terhadap hipotesis. Penelitian eksplanatori juga dipahami sebagai jenis penelitian yang berfokus pada penjelasan hubungan sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2011).

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode eksplanatori. Pemilihan metode penelitian kuantitatif eksplanatori disebabkan karena peneliti ingin menguji hubungan sebab akibat antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai variabel bebas dengan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel terikat.

1.9.2. Populasi dan Sampel

1.9.2.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi, terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan, dipelajari, dan ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Populasi juga diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok sejak diluncurkannya pada tahun 2018 hingga bulan Mei 2024, yaitu sebanyak 38.200 pengguna.

1.9.2.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Sugiyono, 2018). Terdapat beberapa rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, salah satunya adalah rumus Slovin (Sugiyono, 2015), sebagai berikut:

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

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi; e = 0,10 atau 10%

Jumlah pengguna aktif aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok sejak diluncurkannya pada tahun 2018 hingga bulan Mei 2024, yaitu

sebanyak 38.200 penduduk. Dengan demikian, sampel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{38.200}{1 + 38.200 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{38.200}{1 + 38.200 (0,01)}$$

$$n = \frac{38.200}{1 + 382}$$

$$n = \frac{38.200}{383}$$

$$\mathbf{n = 99,73}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebanyak 99,73 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel

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 dengan kriteria pengguna aktif aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok.

Roscoe (dalam Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa ukuran sampel penelitian dapat dikatakan layak, yaitu 30 hingga 500. Namun, apabila dalam penelitian tersebut akan dilakukan analisis korelasi atau analisis regresi maka jumlah anggota sampel yang dapat dikatakan layak adalah minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden pengguna aplikasi Depok *Single Window* maka dapat dikatakan layak untuk digunakan karena telah memenuhi kriteria Roscoe.

1.9.4. Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1. Jenis Data

Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu jenis data kualitatif dan kuantitatif (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan dua jenis data untuk melengkapi data penelitian, yaitu:

1. Data Kualitatif

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

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka (numerik) (Sugiyono, 2015). Data kuantitatif pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket kepada pengguna aktif aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok yang bersedia untuk menjadi responden.

1.9.4.2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek yang menentukan asal pemerolehan suatu data penelitian (Sujarweni, 2018). Sumber data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan dua sumber data untuk melengkapi data penelitian, 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 penyebaran angket kepada pengguna aktif aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok 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 objek penelitian.

1.9.5. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu layanan publik (Sugiyono, 2019). Pada skala Likert, responden diminta untuk memberikan tingkat persetujuan atas suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang tersedia menggunakan data berbentuk ordinal. Adapun penentuan skor pada penelitian ini dikategorikan ke dalam lima alternatif, yaitu:

1. Sangat Setuju : Skor 5
2. Setuju : Skor 4
3. Netral : Skor 3
4. Tidak Setuju : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju : Skor 1

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian (Sujarweni, 2018). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu melalui penyebaran angket pada responden. Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan/pernyataan secara tertulis untuk kemudian diisi sendiri oleh responden (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan media *Google Forms* dengan jenis angket tertutup, yaitu angket yang dibuat berdasarkan alternatif jawaban yang tersedia (Komalasari et al., 2011).

1.9.7. Teknik Analisis Data

1.9.7.1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner/angket, yaitu ketika item pertanyaan pada kuesioner/angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner/angket tersebut (Ghozali, 2011). Dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$ maka variabel dapat dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$ maka variabel dapat dinyatakan tidak valid.

1.9.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya, yaitu apabila hasil dari pengukuran tersebut akurat dan konsisten (Jogiyanto, 2016). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* (α) dengan rumus, sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

- α = koefisien reliabilitas
- k = jumlah variabel bebas dalam persamaan
- r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

Dasar dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ maka variabel dapat dikatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,60$ maka variabel dapat dikatakan tidak reliabel.

1.9.7.3. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi bertujuan untuk menguji apakah data yang ada dalam penelitian sudah terdistribusi secara normal atau tidak (Purnomo, 2017). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

1.9.7.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan prosedur yang bertujuan untuk mengambil keputusan, baik menerima maupun menolak hipotesis yang diajukan (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016).

1.9.7.4.1. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam memengaruhi variabel terikat (Ali, 2018). Dasar dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai t hitung $< t$ tabel atau signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

1.9.7.4.2. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan yang ditunjukkan dalam tabel ANOVA (*Analysis of Variance*) dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (Basuki, 2006). Dasar dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung $> F$ tabel atau signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai F hitung $< F$ tabel atau signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

1.9.7.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan koefisien yang menjelaskan hubungan antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X) dalam suatu model. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas dengan nilai koefisien determinasi yang terletak antara 0 dan 1, yaitu $0 \leq R^2 \leq 1$.