

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Transformasi dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah meyalurkan perkembangan di aspek bermasyarakat. Mulai dari aspek kesehatan, ekonomi, hingga pendidikan, TIK telah merombak dalam cara manusia bekerja hingga berinteraksi. Secara keseluruhan, perkembangan ini mengantarkan transformasi besar pada berbagai sektor di Indonesia. Adanya *e-commerce*, *e-government*, *e-learning*, *telemedicine*, serta *smart cities* merupakan wujud dari perkembangan TIK pada kehidupan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Rabbani & Najicha (2023) bahwa perkembangan TIK berdampak positif akan akses yang lebih mudah untuk mencari informasi, pendidikan, pengetahuan dari berbagai sumber. Ditegaskan pula oleh McLuhan (1962) bahwa kemunculan teknologi digital dan internet telah mengubah cara manusia berkomunikasi secara praktis, juga merombak struktur sosial, ekonomi, dan politik secara lebih luas.

Salah satu aspek yang sangat dipengaruhi oleh adanya perkembangan TIK adalah pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Pemerintah memanfaatkan TIK dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat transparansi, dan memperluas aksesibilitas layanan publik (Heeks, 2003). Layanan administrasi yang pada awalnya membutuhkan usaha dan waktu cukup besar, kini dapat dipermudah dengan adanya teknologi yang ada. Inovasi-inovasi terus

dikembangkan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kemudahan, hal ini meliputi sistem *e-government*, aplikasi *mobile* dan *website* pelayanan penduduk, serta integrasi data.

Penerapan *e-government* telah menjadi tren global, dengan banyak negara mengadopsi teknologi ini. Estonia menjadi pelopor dalam implementasi *e-government* sejak 1997 dan dikembangkan hingga saat ini. Adopsi TIK yang diterapkan memungkinkan warganya mengakses layanan publik 24 jam tanpa harus hadir fisik di kantor pemerintah. Estonia juga menjadi negara pertama yang menyelenggarakan pemilu online pada tahun 2005. (Yudan, 2019). Selain itu, Korea Selatan juga memiliki sistem *e-government* yang sangat sukses dan sering masuk dalam 10 besar terbaik dunia. Implementasi ini dimulai pada tahun 2008 dengan fokus pada integrasi layanan publik melalui TIK. Layanan yang disediakan meliputi *eParticipation* untuk penilaian layanan oleh masyarakat, *E-post* untuk pengiriman surat dan paket, serta *Worknet* untuk informasi lowongan pekerjaan. (Wahyuningsih & Purnomo, 2020). Korea Selatan juga telah berhasil mengadopsi *e-government* dengan tingkat persentase sebesar 100% dalam *e-bidding* sehingga negara menghemat miliaran dolar AS setiap tahunnya (Muttaqin, 2017).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia (2024) menyatakan bahwa jumlah penduduk di Indonesia mencapai 282,48 juta jiwa per bulan Juni 2024. Bahkan, Indonesia juga menduduki peringkat keempat sebagai *Top 20 Largest Countries by Population* (Worldometer, 2024). Dengan jumlah penduduk yang

sangat besar tersebut, pengelolaan dalam hal administrasi kependudukan menjadi semakin kompleks. Sementara itu, Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah penetrasi internet setiap tahunnya. Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024 tercatat bahwa 79,5% penduduk Indonesia telah terhubung ke internet. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan 1,31% dari tahun 2023 yang menunjukkan sebesar 78,19%. Kondisi ini dapat menjadi peluang besar bagi pemerintah untuk memanfaatkan penetrasi *internet mobile* dalam penyediaan layanan publik secara *online*. DKI Jakarta telah mengembangkan sejumlah layanan *e-government*, seperti Jakarta.go.id, aplikasi Jakarta Smart City, Qlue, e-Samsat Jakarta, Jakarta Siaga 112, dan Jaki (Jakarta Kini) (Wijarnoko et al., 2020). Di Kota Surabaya, *e-government* diterapkan dalam dua aspek, yaitu pada pengelolaan keuangan dan pelayanan publik. Dalam pengelolaan keuangan, terdapat sistem *e-budgeting*, *e-project*, *e-procurement*, *e-delivery*, *e-controlling*, dan *e-performance*. Sementara itu, dalam pelayanan publik, *e-procurement* diterapkan untuk mempermudah pemantauan proses pengadaan barang dan jasa. Di Yogyakarta, terdapat *platform* SI UPIK (Sistem Informasi Unit Pelayanan dan Keluhan) yang berfungsi untuk menampung kritik, saran, dan aspirasi masyarakat (Wahyuningsih & Purnomo, 2020).

Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki peran penting dalam bidang ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Pada tahun 2024, data

penduduk Kota Semarang menurut BPS berjumlah sekitar 1,8 juta jiwa. Tingginya angka jumlah penduduk tersebut mendorong pemerintah Kota Semarang mengembangkan inovasi dengan memanfaatkan TIK. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu pengaplikasian konsep *e-government* berupa aplikasi Si D’Nok (Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan) sebagai penunjang pengelolaan pemerintahan agar lebih efisien dan efektif.

Si D’Nok merupakan aplikasi layanan *mobile* yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) Kota Semarang sebagai suatu inovasi dan strategi yang diharapkan dapat mempermudah pelayanan akses administrasi kependudukan masyarakat Kota Semarang. Dengan adanya aplikasi ini, segala pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara digital, cepat, akurat, serta transparan.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*

| No. | Tahun | Jumlah Pengguna |
|-----|-------|-----------------|
| 1.  | 2022  | 17.063          |
| 2.  | 2023  | 25.051          |
| 3.  | 2024  | 65789           |

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa jumlah pengguna aplikasi Si D’Nok meningkat selama tahun 2022 hingga 2024. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi Si D’Nok semakin masif digunakan. Si D’Nok menyediakan

berbagai layanan yang mencakup layanan mengurus dokumen akta kelahiran, akta kematian, akta cerai, akta nikah, Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan biodata kartu keluarga, perpindahan warga keluar, kedatangan warga dari luar Kota Semarang, serta buku pokok pemakaman. Aplikasi ini dilengkapi berbagai fitur, diantaranya pendaftaran akun, pengajuan dokumen, *tracking* status pengajuan, *download* dokumen yang diajukan, notifikasi dan pengingat, serta terdapat layanan bantuan dan pengaduan. Di setiap fitur dari aplikasi Si D’Nok terdapat informasi-informasi mengenai layanan yang diajukan seperti prosedur, syarat-syarat pengajuan, dan terdapat pula panduan bagi pengguna baru.

**Tabel 1. 2 Data Total Pelayanan Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*

| No. | Pelayanan                        | Total Pelayanan |       |        |
|-----|----------------------------------|-----------------|-------|--------|
|     |                                  | 2022            | 2023  | 2024   |
| 1.  | Akta kelahiran                   | 3.668           | 9.533 | 10.621 |
| 2.  | Akta kematian                    | 555             | 2.868 | 6.750  |
| 3.  | Kartu Identitas Anak (KIA)       | 1.089           | 3.247 | 3.092  |
| 4.  | Perubahan biodata kartu keluarga | 1.544           | 6.482 | 10.119 |
| 5.  | Perpindahan keluar               | 1.400           | 5.293 | 7.472  |
| 6.  | kedatangan                       | 621             | 3.376 | 3.962  |
| 7.  | Akta cerai dan akta nikah        | 129             | 68    | 509    |
| 8.  | Buku pokok pemakaman             | 0               | 1     | 0      |

Dengan berbagai layanan yang disajikan pada aplikasi Si D’Nok, dapat diketahui berdasarkan data di atas bahwa pelayanan masyarakat yang paling

banyak adalah akta kelahiran. Pelayanan akta kelahiran menjadi pelayanan paling banyak dari tahun 2022 hingga 2024 dengan total 23.822 ajuan. Kemudian disusul oleh pelayanan perubahan biodata kartu keluarga dengan jumlah total 18.145 ajuan. Tingginya laporan pelayanan dokumen ini mencerminkan bahwa masyarakat Kota Semarang memiliki kebutuhan yang besar terhadap aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi disdukcapil untuk menyediakan aplikasi Si D’Nok yang mudah digunakan (*user-friendly*) dan memuat informasi yang berkualitas, agar dapat memberikan performa optimal dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien.

Menurut informasi yang diperoleh dari disdukcapil Kota Semarang, peluncuran aplikasi ini dilatarbelakangi oleh Pemerintah Kota Semarang mulai menyadari bahwa terdapat beberapa masalah dan tantangan apabila seiring waktu tetap menggunakan sistem konvensional atau manual. Beberapa masalah yang kerap kali muncul yaitu antrean yang panjang di kantor pelayanan, potensi kesalahan dalam pencatatan data yang menimbulkan keluhan dari masyarakat kota Semarang, dan juga jumlah tenaga kerja yang kian menurun untuk melayani sistem pelayanan konvensional. Pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2020 turut menjadi salah satu faktor pemicu yang mendesak pemerintah Kota Semarang semakin mengencakan perubahan pelayanan tersebut untuk menghindari adanya penyebaran virus.

# SI D'nOK - Kota Semarang

Pemerintah Kota Semarang

2.9★  
2,16 rb ulasan

50 rb+  
Hasil download

3+  
Rating 3+ ©

Instal pada perangkat lain

Bagikan

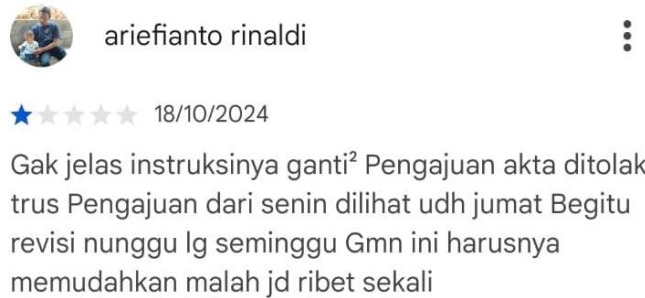


**Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

Meskipun pihak pemerintah Kota Semarang telah menyediakan aplikasi untuk memudahkan masyarakat dengan adanya berbagai fitur yang memadai, penulis menemukan bahwa kepuasan dari pengguna aplikasi Si D’Nok masih termasuk golongan rendah. Terlihat dari rata-rata rating pada aplikasi Si D’Nok belum dikategorikan tinggi karena hanya memperoleh rating 2,9 dari lima pada Google Playstore, dengan persentase sebesar 69 persen ulasan yang memberikan rating di bawah tiga. Selain itu, ulasan yang diberikan oleh pengguna terkait aplikasi tersebut didominasi oleh pemberian rating 1 yakni sebesar 67 persen untuk aplikasi Si D’Nok. Rating 2,9 dari skala 5 dapat dikategorikan sebagai penilaian di bawah cukup. Berdasarkan klasifikasi, bintang 1 menunjukkan "sangat tidak memuaskan," bintang 2 berarti "tidak memuaskan," bintang 3 menggambarkan "cukup memuaskan," bintang 4 menunjukkan "memuaskan," dan bintang 5 berarti "sangat memuaskan." Dengan demikian, rating 2,9 belum mencapai tingkat kepuasan yang memadai karena nilainya lebih mendekati kategori "tidak memuaskan" dibandingkan "cukup memuaskan." Hal ini mengindikasikan bahwa

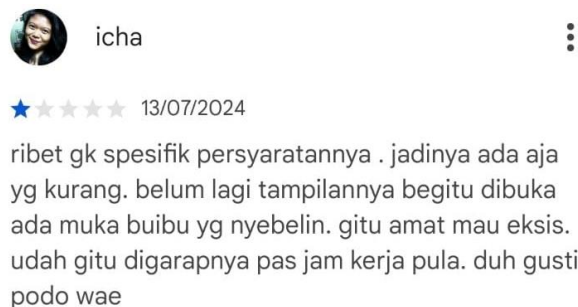
aspek atau fitur tertentu perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna. Dari total 2.215 ulasan pengguna pada kolom Google Playstore, penulis menemukan beragam keluhan pengguna.



**Gambar 1. 2 Contoh Ulasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

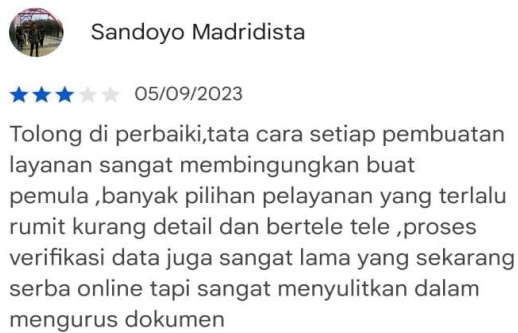
Akun bernama Ariefianto Rinaldi memberikan komentar dan rating bintang satu terkait pengalamannya dalam menggunakan aplikasi Si D’Nok karena instruksi dalam aplikasi tidak konsisten.



**Gambar 1. 3 Contoh Ulasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

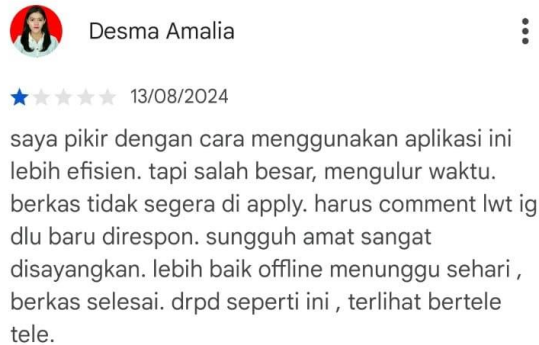
Pemberian bintang satu juga diberikan oleh akun bernama Icha yang menyatakan bahwa persyaratannya tidak spesifik sehingga aplikasi ribet untuk digunakan.



**Gambar 1. 4 Contoh Ulasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

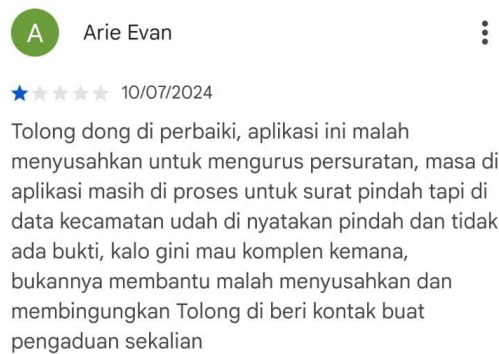
Akun bernama Sandoyo Madridista memberikan bintang tiga terhadap aplikasi dengan disertai ulasan bahwa aplikasi Si D’Nok memiliki informasi tata cara yang membingungkan. Dinyatakan bahwa pilihan layanan pada aplikasi terlalu rumit, kurang *detail*, dan bertele-tele.



**Gambar 1. 5 Contoh Ulasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

Pengguna dengan nama akun Desma Amalia memberikan bintang satu terhadap aplikasi Si D’Nok. Ulasan yang dituliskan yaitu bahwa aplikasi Si D’Nok tidak efisien dalam penggunaannya. Dijelaskan bahwa berkas yang sudah diajukan tidak segera di *apply* dan penggunaan aplikasi ini mengulur waktu.



**Gambar 1. 6 Contoh Ulasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

Pemilik akun bernama Arie Evan menyampaikan keluhannya pada kolom ulasan Google Playstore disertai dengan pemberian bintang satu bahwa aplikasi Si D’Nok menyusahkan untuk kepengurusan surat. Ditegaskan juga oleh Arie Evan bahwa aplikasi ini bukannya membantu malah membingungkan dan menyusahkan.



**Gambar 1. 7 Contoh Ulasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

*Sumber : Google Playstore*

Bintang satu diberikan oleh akun bernama Rifchi Hendri dengan disertai ulasan bahwa aplikasi Si D’Nok sulit dalam penggunaannya.

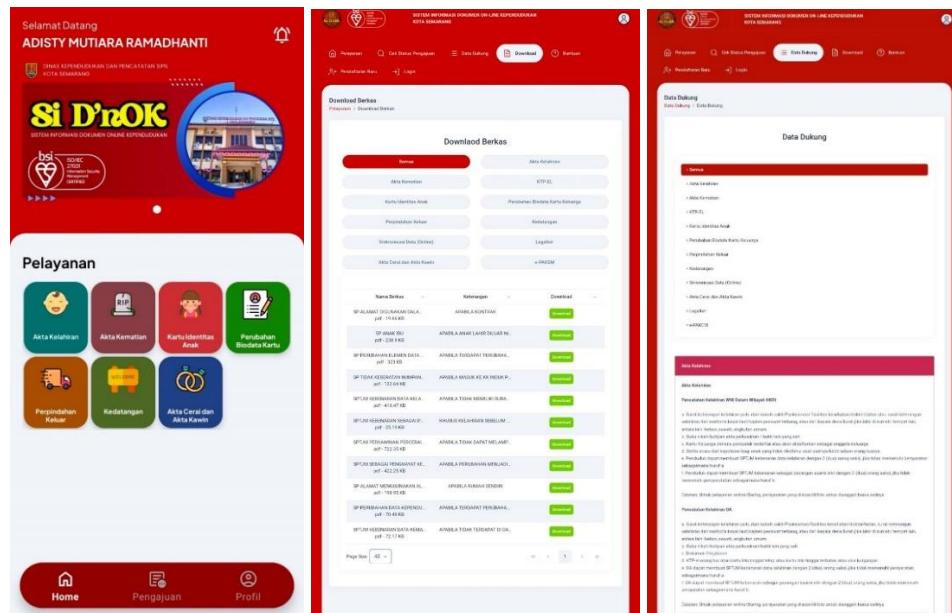
Berdasarkan hasil pengamatan pada keluhan pengguna aplikasi Si D’Nok, terdapat indikasi bahwa beberapa aspek aplikasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pengguna. Keluhan yang paling sering muncul antara lain mengenai kualitas informasi yang dianggap kurang jelas dan kesulitan dalam penggunaan aplikasi, sehingga proses memahami informasi dan pengajuan dokumen menjadi terhambat. Pengguna sering kali merasa kebingungan saat membaca prosedur serta syarat untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, dari

ulasan yang diberikan, banyak pernyataan keluhan bahwa aplikasi Si D’Nok bukannya memudahkan tetapi menyusahkan.

Pada hakikatnya, pemerintah memiliki hubungan yang erat dengan masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menjaga komunikasi dua arah dengan masyarakat. Selain mendengarkan aspirasi yang diajukan oleh masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk menyalurkan informasi secara berkesinambungan (Septiyani & Sari, 2021). Dengan demikian, komunikasi berperan penting dalam memahami bagaimana informasi disampaikan kepada pengguna serta bagaimana mereka menafsirkan dan menggunakannya. Kualitas informasi yang tinggi berperan dalam efektivitas komunikasi, yaitu seberapa baik pesan dapat diterima dan dipahami oleh pengguna (Masitoh, 2020). Kualitas informasi adalah salah satu faktor kunci yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna akan mencapai kepuasan tertentu ketika aspek-aspek seperti relevansi, akurasi, kelengkapan, kejelasan, dan ketepatan waktu dari informasi dapat terpenuhi oleh sebuah sistem (DeLone & McLean, 2003). Informasi yang memiliki kualitas baik harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta memberikan nilai tambah dalam interaksi mereka dengan sistem

Dalam konteks sistem informasi aplikasi Si D’Nok, kualitas informasi menjadi faktor kunci terhadap kepuasan dikarenakan pengguna akan sangat bergantung pada informasi yang disajikan dalam aplikasi Si D’Nok. Informasi yang

relevan, akurat, lengkap, jelas dan *up to date* membantu pengguna meminimalisir terjadinya kesalahan, mempercepat proses, dan memberikan rasa percaya pada aplikasi Si D’Nok dalam memberikan layanan yang andal dan kredibel. Aplikasi Si D’Nok menyajikan informasi berupa informasi prosedur pengurusan dokumen kependudukan, persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan dokumen, panduan dan tata cara pengajuan, status pengajuan dokumen yang di-*update* secara *real time*, bantuan penggunaan aplikasi, serta informasi kebijakan privasi terkait penggunaan data pribadi yang terdaftar dalam aplikasi.



**Gambar 1. 8 Tampilan Aplikasi Si D’Nok**

Menurut informasi dari salah satu pihak disdukcapil, Bapak Sayogo Aji, menyatakan mengenai upaya yang dilakukan oleh disdukcapil dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah menciptakan aplikasi Si D’Nok dengan tampilan yang

sederhana agar mudah digunakan (*user friendly*), penyederhanaan bahasa di dalam aplikasi agar mudah dipahami oleh masyarakat, memperbarui informasi secara berkala, serta peningkatan performa aplikasi apabila terjadi kerusakan sistem. Sesuai dengan visi awal aplikasi ini diciptakan untuk menyediakan akses yang mudah, cepat, fleksibel dan efisien bagi masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan secara *online*. Selain itu, pihak disdukcapil juga turut serta melibatkan pengguna dengan menyediakan umpan balik, agar pemerintah dapat menyesuaikan kebutuhan informasi bagi pengguna. Ditegaskan pula dalam pasal 7 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi, bahwa badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Dalam hal ini, pemerintah disdukcapil berkewajiban untuk menyalurkan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan pada aplikasi Si D’Nok.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Si D’Nok memiliki peran krusial dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan digital terkait kependudukan. Selain itu, kualitas informasi yang terdapat di dalam aplikasi juga menjadi poin krusial bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memberikan kejelasan dan akurasi dalam melayani pengguna memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penulis berfokus untuk mengangkat penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Informasi dan

Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Kota Semarang yang berstatus sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah memiliki jumlah penduduk tinggi yaitu 1,8 juta jiwa, menghadapi tantangan tersendiri dalam pengelolaan kependudukan masyarakatnya. Oleh karena itu, pemerintah Kota Semarang, terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) Kota Semarang memanfaatkan TIK berupa peluncuran aplikasi Si D’Nok. Harapan besar dengan hadirnya aplikasi ini, yaitu untuk mempermudah masyarakat serta pemerintah dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan secara digital yang cepat, akurat, transparan, dan fleksibel.

Sejak peluncuran aplikasi Si D’Nok, belum mampu memenuhi kepuasan masyarakat yang tinggi. Rata-rata rating pada aplikasi Si D’Nok belum dikategorikan baik karena hanya memperoleh rating 2,9 dari 5 pada Google Playstore per September 2024, dengan persentase sebesar 69% ulasan yang memberikan rating di bawah 3. Ulasan yang diberikan oleh pengguna terkait aplikasi tersebut didominasi oleh pemberian rating bintang 1 yakni sebesar 67% untuk aplikasi Si D’Nok. Selain itu, berbagai keluhan juga tercantum pada kolom komentar Google Playstore aplikasi Si D’Nok yang mayoritas mengenai informasi yang dianggap kurang jelas dan kesulitan dalam penggunaan aplikasi, sehingga proses memahami informasi dan pengajuan dokumen menjadi terhambat.

Pengguna kerap kali mengalami kesulitan dalam memahami prosedur serta persyaratan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, dari ulasan yang diberikan, banyak pernyataan keluhan bahwa aplikasi Si D'Nok bukannya memudahkan tetapi menyusahkan.

Kualitas informasi dalam aplikasi Si D'Nok berperan penting untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pihak disdukcapil berupaya maksimal melayani masyarakat dengan melakukan penyederhanaan bahasa yang tertera dalam aplikasi Si D'Nok agar mudah dipahami, memperbarui informasi secara berkala, memastikan bahwa informasi yang tertera akurat dan relevan. Informasi yang disampaikan sangat komprehensif dimana informasi mengenai persyaratan dokumen, panduan permohonan, hingga status permohonan tertera di dalamnya. Ditegaskan pula dalam pasal 7 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi, badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, Disdukcapil memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang tepat, valid, dan tidak menyesatkan melalui aplikasi Si D'Nok.

Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas, di mana aplikasi Si D'Nok sebagai sistem informasi kependudukan online seharusnya mampu mempermudah pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan. Di sisi lain, pihak disdukcapil berupaya untuk

mencapai kualitas informasi yang tinggi dengan melakukan pembaruan informasi secara berkala, penyederhanaan bahasa agar mudah dipahami, dan memastikan informasi yang disajikan tepat dan akurat. Namun, masyarakat yang menggunakan aplikasi Si D'nok belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, perumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh dari kualitas informasi pada aplikasi Si D'Nok dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Si D'Nok?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan:

1. Pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D'Nok di Kota Semarang.
2. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D'Nok di Kota Semarang.

### **1.4.Signifikansi Penelitian**

#### **1.4.1 Signifikansi Teoritik**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan studi serupa yang membahas pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

#### **1.4.2. Signifikansi Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk meningkatkan efektivitas dan fungsionalitas aplikasi Si D'Nok, sehingga lebih memudahkan pengguna, yaitu masyarakat Kota Semarang.

#### **1.4.3. Signifikansi Sosial**

Penelitian ini berpotensi mendorong perubahan positif di masyarakat, di mana dengan meningkatnya penggunaan aplikasi Si D'Nok, masyarakat akan merasakan manfaat dari layanan publik yang lebih efisien, fleksibel, dan efektif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

### **1.5. Kerangka Teori**

#### **1.5.1. Paradigma Penelitian**

Penulis mengadopsi paradigma positivistik, yang melihat realitas sebagai sesuatu yang objektif, dapat diukur, dan diprediksi. Menurut Neuman (2014), paradigma tersebut terfokus pada identifikasi mengenai hubungan sebab-akibat. Dalam memahami realitas ataupun fenomena sosial yang kompleks, paradigma positivistik relevan untuk digunakan. Pada penelitian ini, penulis berfokus pada tiga variabel, yaitu kualitas informasi dan persepsi kemudahan pengguna sebagai variabel *independent* (X), dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D'Nok di Kota Semarang sebagai variabel *dependent* (Y).

### **1.5.2. State of The Art**

#### **1.5.2.1. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Modul Penganggaran Pada Satuan-satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Madiun**

Penelitian ini disusun oleh Agustina Rahayuningtyas pada tahun 2022. Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan *perceived usefulness* (variabel X) terhadap kepuasan pengguna SAKTI (variabel Y). Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan sampel minimal 70 responden yang telah ditentukan berdasarkan populasi sebesar 280 orang. Teori yang diangkat penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk membuktikan hipotesis dari antar variabel penelitian. Penelitian ini menghasilkan bukti bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI (Agustina Rahayuningtyas, 2022).

#### **1.5.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna SIMDA**

Penelitian ini disusun oleh Ida Ayu Prabadewi Apsari dan Ida Bagus Putra Astika pada tahun 2020. Sampel penelitian ini 135 orang yang memiliki kriteria menggunakan SIMDA dan terlibat dalam pengelolaan keuangan

daerah. Fokus dari penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan *perceived usefulness* (variabel X) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) (variabel Y). Peneliti mengumpulkan data dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan kepada responden. Teori landasan identifikasi hipotesis antar variabel dalam penelitian ini adalah *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan *perceived usefulness* terhadap Kepuasan pengguna SIMDA. (Prabadewi Apsari & Putra Astika, 2020)

#### **1.5.2.3. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Fitur Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan E-Money di Kota Palembang**

Nymas Artina melakukan penelitian pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengambil sampel 100 orang di Kota Palembang yang berkategori terbiasa menggunakan aplikasi *e-money*. Studi ini berfokus mengetahui pengaruh dari persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan fitur layanan (variabel X) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y). Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menguji hipotesis dari antar variabel penelitian. Hasil yang disimpulkan dari penelitian ini yaitu adanya pengaruh

positif antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan fitur layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. (Artina, 2021)

#### **1.5.2.4.Effects of Information Quality, System Quality, and Service Quality on Taxpayers' Satisfaction in E-Filing System of Bureu of Internal Revenue**

Penelitian ini dilakukan oleh Ellaine P. Maglaqui dan Jean Paolo G. Lacap pada tahun 2021 dengan mengangkat topik terkait efek kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filling* oleh Bureu of Internal Revenue (BIR) 21B. Metode kuantitatif digunakan dengan memperoleh sampel sebesar 203 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Kriteria respondennya yaitu merupakan masyarakat wajib pajak korporasi yang menggunakan sistem *e-filling* yang terdaftar di BIR RDO No.21B- South, Pampanga. Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan Delone & Mclean untuk mengukur kesuksesan sistem informasi berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Selain itu penelitian ini juga mengadopsi *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk melihat adanya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap penerimaan teknologi. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak (Paolo & Lacap, 2021).

#### **1.5.2.5. The Roles of Mobile App Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in App-based Chinese and English Learning Flow and Satisfaction**

Penelitian ini dilakukan oleh Aitao Lu, Ruchen Deng, Yingshi Huang, Tianhua Song, Yunhong Shen, Zhilin Fan, dan Jijia Zhang pada tahun 2022 yang berfokus pada pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap aplikasi mobile yang dapat mempengaruhi *learning flow* dan *learning satisfaction* dalam memfasilitasi pembelajaran bahasa Tionghoa (CSL) dan bahasa Inggris (ESL). Jumlah sample yang ditetapkan sebesar 183 untuk pelajar bahasa Tionghoa dan 481 untuk pelajar bahasa Inggris. *Technology Acceptance Model (TAM)* menjadi acuan untuk mengidentifikasi hipotesis penelitian. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa dalam sample pelajar bahasa Inggris menyatakan persepsi positif terhadap aplikasi memiliki hubungan linier dengan *learning flow* dan *learning satisfaction*. Sementara itu, pada sample pelajar bahasa Tionghoa menunjukkan adanya hubungan yang hanya terlihat pada *learning satisfaction*. Oleh karena itu, berdasarkan analisis regresi didapatkan bahwa tipe pembelajaran bahasa, baik bahasa Tionghoa ataupun bahasa Inggris, memoderasi hubungan antara *perceived usefulness* atau *perceived ease of use* dan *learning flow* serta *learning satisfaction* dengan dampak yang lebih kuat pada pelajar bahasa Inggris (Lu et al., 2022).

Masing-masing variabel penelitian di atas relevan dengan penulis, yaitu kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan (variabel independen),

serta tingkat kepuasan pengguna (variabel dependen) dengan objek yang berbeda. Kelima penelitian tersebut menjabarkan bahwasanya kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang beragam terhadap tingkat kepuasan pengguna yang tinggi maupun rendah. Oleh karena itu, harapannya penelitian tersebut dapat membantu dan menjadi rujukan penulis dalam meneliti bagaimana kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan dapat memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Si D’Nok. Penelitian ini secara khusus meneliti kepuasan pengguna aplikasi Si D’Nok sebagai layanan publik digital di Kota Semarang, dengan melihat pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan, yang mana konteks tersebut belum banyak dieksplorasi sebelumnya.

### **1.5.3. Deskripsi Variabel**

#### **1.5.3.1. Kualitas Informasi Aplikasi Si D’Nok**

Informasi adalah hasil dari interpretasi fakta yang kemudian disampaikan kepada penerima pesan sehingga memiliki makna dan nilai. Menurut Kadir (2014), informasi merupakan hasil dari pemrosesan data sehingga dapat meningkatkan pengetahuan bagi penerimanya. Dalam pengambilan keputusan dan memahami isu tertentu, informasi dapat digunakan untuk membantu mengurangi ketidakpastian. Informasi yang ada dalam suatu aplikasi mencakup berbagai jenis data yang diproses menjadi informasi yang

relevan bagi publik, guna memenuhi kebutuhan mereka, mendukung proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi operasional (Laudon & Laudon, 2007). Dengan adanya informasi tersebut, pengalaman pengguna aplikasi akan meningkat dan pengguna akan terbantu untuk membuat keputusan. Informasi yang disajikan dalam kualitas yang tinggi akan menghasilkan manfaat dari fitur dan layanan yang maksimal.

Kualitas informasi pada aplikasi berfokus pada tingkat efektivitas informasi yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan individu dalam konteks tertentu. Definisi kualitas informasi berdasarkan sudut pandang pengguna yaitu merupakan sebuah tolok ukur bagi penyajian informasi apakah sudah memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna aplikasi (Ge & Helfert, 2007).

DeLone & McLean (2003) mengidentifikasi terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kualitas informasi, di antaranya adalah

1. Akurasi (*Accuracy*)

Kualitas informasi diukur berdasarkan tingkat kebenaran atau akurasi pada informasi yang disajikan pada sebuah aplikasi

2. *Timeliness*

Kualitas informasi diukur dari tingkat ketersediaan informasi saat dibutuhkan oleh pengguna dan penyajian informasi terbaru

3. *Completeness*

Kualitas informasi diukur dari aspek tingkat ketersediaan dan kelengkapan seluruh informasi yang diperlukan oleh pengguna

#### 4. *Relevance*

Kualitas informasi diukur berdasarkan sejauh mana informasi yang disediakan oleh sebuah aplikasi sesuai atau relevan dengan kebutuhan dari setiap pengguna

#### 5. *Consistency*

Kualitas informasi diukur berdasarkan tingkat kesamaan dalam format, struktur informasi, dan isi informasi di seluruh aplikasi

### **1.5.3.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Proses individu dalam menginterpretasikan sebuah pesan yang diterima berdasarkan pengalaman, pengetahuan, nilai, dan perspektif disebut dengan persepsi. Persepsi merupakan proses kognitif ketika seseorang mengalami proses pemilihan, pengaturan, dan penafsiran informasi untuk menciptakan pemahaman dalam hal tertentu (Keller, 2009). Keller (2009) menekankan mengenai proses seseorang dalam mengidentifikasi fenomena di lingkungan sekitar dengan melibatkan proses kognitif dalam membentuk sebuah persepsi yang kemudian mempengaruhi perilaku individu. Persepsi seseorang terhadap sebuah layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengalaman, interaksi, dan informasi yang diterima oleh individu.

Dalam konteks teknologi dan sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan mendeskripsikan tingkat seseorang merasa sebuah aplikasi dapat dengan mudah digunakan. Menurut Jogiyanto (2007), hal ini merujuk pada interaksi yang dilakukan pengguna dengan aplikasi tidak membutuhkan banyak usaha mental ataupun fisik. Persepsi kemudahan pengguna dapat dikatakan sangat penting agar dapat menentukan keberhasilan bagi sebuah sistem informasi dalam implementasinya. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan melibatkan mengenai proses individu memilih, mengorganisasikan, menafsirkan pengalaman dan keyakinan mereka saat menggunakan aplikasi atau sistem sehingga akan mempengaruhi kepuasan individu.

Dalam mengukur persepsi kemudahan penggunaan, terdapat beberapa dimensi yang diidentifikasi oleh Sun & Zhang (2006), yaitu

1. Kemudahan belajar (*ease of learning*)

Indikator kemudahan belajar digunakan untuk mengetahui apakah sebuah aplikasi dapat dengan mudah dipelajari cara penggunaannya

2. Kemudahan mengoperasikan (*ease of operation*)

Indikator ini menyatakan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sebuah sistem tanpa adanya hambatan atau gangguan

3. Kecepatan kemahiran (*speed of mastery*)

Indikator ini digunakan untuk mengukur kecepatan pengguna dalam menguasai fitur-fitur dari sebuah sistem

#### 4. Kenyamanan penggunaan (*comfort in use*)

Indikator ini menyatakan tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem secara keseluruhan tanpa merasa terbebani

### 1.5.3.3. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Si D'Nok

Perasaan atau keadaan emosional yang dirasakan oleh individu ketika adanya harapan, ekspektasi, kebutuhan, dan keinginannya terpenuhi disebut juga dengan kepuasan. Keller (2009) menguraikan tentang kepuasan merupakan emosi yang melibatkan perasaan senang maupun kecewa saat membandingkan suatu kinerja yang diharapkan dengan kenyataan. Dalam hal ini, apabila pengguna aplikasi memperoleh hasil yang diharapkan, maka akan muncul perasaan atau senang. Sebaliknya, jika pengguna tidak mendapatkan harapannya, maka akan timbul perasaan kecewa terhadap suatu produk atau layanan tersebut. Kepuasan konsumen merupakan kondisi ketika individu mendapatkan sesuatu yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi awal saat belum menggunakan produk atau layanan (Rambat Lupiyoadi, 2006). Lovelock & Wright (2005) juga menekankan bahwa kepuasan diartikan sebagai respon emosional dari individu setelah menggunakan suatu layanan, pengguna

dapat merasakan kepuasan atau kebahagiaan, serta kekecewaan atau ketidakpuasan.

Dalam konteks sistem pelayanan aplikasi Si D’Nok, tingkat kepuasan pengguna merujuk pada seberapa baik pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Rancangan Si D’Nok guna memenuhi kebutuhan urusan administrasi kependudukan warga . Oleh karena itu, tingkat kepuasan ini dapat menjadi cerminan bahwa aplikasi tersebut beroperasi dengan cara yang efektif dan efisien

Dalam konteks aplikasi berbasis sistem teknologi informasi, kepuasan pengguna dapat dinilai melalui berbagai indikator. Doll & Torkzadeh (1988) pertama kali memperkenalkan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan dimensi isi (*content*), akurasi (*accuration*), format, kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).

1. Isi

Aspek ini, kepuasan pengguna diketahui dari isi sebuah sistem yang ada. Dalam hal ini mencakup informasi yang disediakan dari sebuah sistem informasi.

2. Akurasi

Akurasi mengidentifikasi kepuasan terhadap keakuratan sebuah sistem dalam menyediakan informasi

### 3. Format

Format adalah aspek untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap tampilan sistem

### 4. Kemudahan Penggunaan

Dimensi ini digunakan untuk mengetahui sebuah sistem *user-friendly* dalam penggunaannya dalam memenuhi kebutuhan

### 5. Ketepatan waktu

Menilai kepuasan pengguna melalui dimensi tepat waktunya informasi, di mana kepuasan diukur berdasarkan kecepatan dan ketepatan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### **1.5.4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

Dalam mengidentifikasi pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D’Nok, penulis menggunakan DeLone & McLean *Information System (IS) Success Model*. DeLone & McLean pertama kali memperkenalkan model ini pada tahun 1992 sebagai landasan dalam meneliti sistem informasi. Rancangan pada model ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan pada implementasi sistem informasi oleh organisasi.

DeLone & McLean (1992) mengidentifikasi terdapat komponen kunci yang berkaitan satu sama lain :

#### a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem mengacu pada komponen sistem informasi secara teknis, seperti kecepatan respon, kinerja, keamanan, keandalan, dan fleksibilitas.

b. Kualitas Informasi

Dimensi kualitas informasi berkaitan dengan *output* atau konten yang disediakan oleh sistem informasi. Sistem yang dinyatakan baik harus mampu menyajikan informasi akurat, relevan, kredibel, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan ditujukan untuk memperhitungkan pentingnya dukungan teknis dalam penggunaan sistem informasi, misalnya interaksi pengguna dengan sistem saat terjadi kesalahan dan juga bantuan teknis.

d. Penggunaan

Dimensi ini mengacu pada frekuensi, intensitas, dan cara pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. Tingkat penggunaan yang tinggi sering dianggap sebagai salah satu faktor keberhasilan dari sistem informasi.

e. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan elemen penting untuk dapat mengetahui perasaan pengguna terhadap sistem informasi. Pengguna yang merasa puas cenderung akan memberikan umpan

balik yang positif dan kembali menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, jika pengguna merasa frustrasi, maka kepuasan sistem akan menurun.

*f. Net Benefits*

Dimensi ini digunakan untuk mengukur hasil akhir dari penggunaan sistem dalam hal manfaat yang dirasakan, baik individu maupun organisasi.

Asumsi dari model ini mengidentifikasi bahwa terdapat hubungan kausal antar dimensi-dimensi tersebut. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi digunakannya sistem oleh pengguna dan kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan yang meningkat berdampak bersih yang dapat dirasakan oleh pengguna secara individu maupun organisasi. Interaksi antara dimensi-dimensi tersebut akan memengaruhi hasil akhir, di mana kualitas yang baik dari setiap dimensi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan dampak positif terhadap manfaat bersih dari sistem informasi.

Penelitian ini mengadopsi DeLone McLean *Information System Success Model* dengan mengadaptasi dua dimensi di dalamnya, yaitu kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Ini disebabkan oleh kedua dimensi tersebut sangat relevan untuk menilai efektivitas aplikasi Si D'Nok sebagai sistem informasi publik. Memusatkan penelitian pada dua dimensi ini juga menjadikannya lebih

efisien dan terfokus untuk mencapai tujuan dari penelitian. Bagi pengguna aplikasi Si D’Nok, saat menggunakan sebuah sistem informasi, mereka menginginkan adanya informasi yang bersifat relevan, lengkap, dan tepat waktu. Jika informasi yang disediakan pada aplikasi Si D’Nok mencakup aspek-aspek tersebut, maka pengguna dapat merasakan kepuasan karena kebutuhan informasinya terpenuhi. Dalam hal ini, kualitas informasi diyakini sebagai elemen kunci yang dapat mempengaruhi secara langsung bagaimana pengguna akan mempercayai informasi yang diperoleh dari sistem informasi, sehingga menghasilkan dampak pada penggunaan secara keseluruhan (McKnight & Kacmar, 2007).

Dalam komunikasi, informasi yang berkualitas merupakan informasi yang dapat mempengaruhi penerima dengan cara yang tepat, mudah dipahami, serta sesuai dengan kebutuhan audiens, sehingga akan memperkuat efektivitas interaksi komunikasi yang terjadi (Littlejohn, et al., 2017). Aplikasi Si D’Nok sebagai sistem informasi kependudukan *online* di Kota Semarang harus memastikan bahwa informasi yang disajikan berkualitas, yaitu tepat sasaran, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, aplikasi ini mampu meningkatkan efektivitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara *online*. Informasi yang akurat dan jelas dalam aplikasi Si D’Nok akan membantu pengguna

mengakses layanan dengan lebih efisien, memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

#### **1.5.5. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

Pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D’Nok dapat dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pelopornya adalah Fred D. Davis pada tahun 1989 sebagai dasar untuk meneliti perilaku pengguna. TAM berakar dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Acuan ini digunakan untuk memahami bagaimana sikap dan keyakinan pengguna mempengaruhi keputusan mereka untuk menerima atau menolak sistem informasi baru. TAM terdiri dari dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) (Davis, 1989).

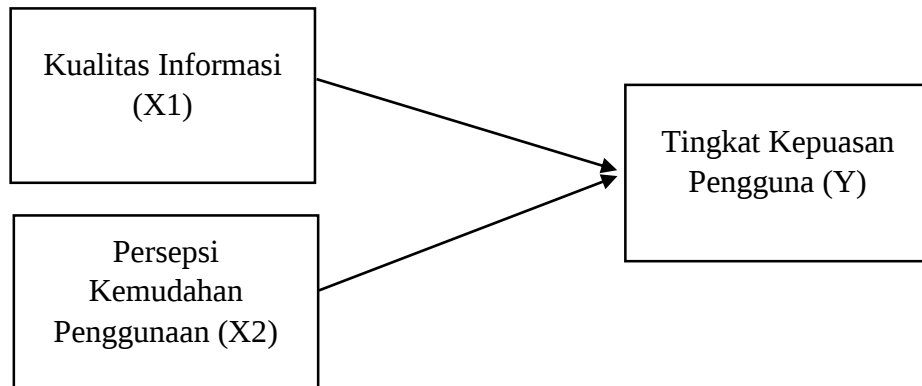
*Perceived ease of use (PEOU)* adalah tahap saat pengguna menilai tingkat teknologi tersebut mudah dioperasikan untuk memenuhi kebutuhannya. Saat pengguna merasakan teknologi mudah dioperasikan tanpa kendala, maka PEOU akan berada pada tingkat yang tinggi. Pengguna kemudian menilai dari sisi kegunaan teknologi tersebut (*perceived usefulness*), jika pengguna yakin bahwa teknologi akan memudahkan kebutuhan mereka dan bermanfaat, maka kegunaan dari teknologi tersebut akan tinggi. Dari dua variabel PU dan PEOU, sikap pengguna akan terbentuk terhadap adaptasi teknologi.

Melalui model TAM, Davis (1989) berasumsi bahwa pengguna akan membuat keputusan mengenai adopsi teknologi berdasarkan penilaian rasional. Pengguna mengevaluasi teknologi berdasarkan tingkat kemudahan dan manfaat dari teknologi yang digunakan. Selain itu, PU dan PEOU secara langsung dapat mempengaruhi sikap pengguna terhadap suatu teknologi. Dengan kata lain ketika teknologi dirasa bermanfaat dan mudah digunakan, mereka akan cenderung untuk membangun rasa percaya terhadapnya dan terlibat dalam pengambilan keputusan penggunaan sistem. Kepercayaan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna. Menurut Michele (2000), pengembangan sebuah sistem yang berfokus pada pengalaman pengguna akan lebih mampu untuk memenuhi kebutuhan pengguna, mudah digunakan, serta memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini dikarenakan bahwa perancangan sistem sesuai dengan harapan dan preferensi pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas interaksi dan kepuasan terhadap sistem tersebut.

Penelitian ini menggunakan model TAM untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D'Nok sebagai sistem informasi kependudukan online di Kota Semarang. Davis (1989) menjelaskan mengenai persepsi kemudahan penggunaan, bahwa semakin tinggi pengguna merasakan kemudahan dari aplikasi Si D'Nok dan semakin kecil hambatan yang dirasakan, maka pengguna akan lebih mudah

menerima aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan karena pengguna merasa bahwa teknologi tersebut lebih berguna karena mereka tidak perlu mengeluarkan banyak usaha dalam penggunaannya. Persepsi yang timbul karena pengguna merasakan kemudahan dari sebuah sistem, kemudian akan menghasilkan adanya sebuah sikap positif atau negatif terhadap sebuah teknologi. Dalam konteks penelitian ini, apabila pengguna aplikasi Si D’Nok dapat merasakan kemudahan penggunaan aplikasi, maka akan timbul sikap positif berupa kepuasan penggunaan yang tinggi.

#### 1.5.6. Kerangka Berpikir



#### 1.5.7. Hipotesis

Penjelasan teori menghasilkan hipotesis :

H1 = Terdapat pengaruh kualitas informasi (X1) terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D’Nok (Y)

H2 = Terdapat pengaruh persepsi kemudahan pengguna (X) terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D’Nok (Y)

## **1.6. Definisi Konseptual**

### **1.6.1. Kualitas Informasi Pada Aplikasi Si D’Nok**

Kualitas informasi pada aplikasi Si D’Nok merupakan standar atau tolok ukur untuk menilai informasi yang disajikan atau disediakan dalam aplikasi Si D’Nok dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

### **1.6.2. Persepsi Kemudahan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Si D’Nok dapat diartikan sebagai seberapa jauh pengguna merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi Si D’Nok tanpa memerlukan usaha yang tinggi saat menggunakannya.

### **1.6.3. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Si D’Nok**

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Si D’Nok merujuk pada tolok ukur pengguna merasa puas atau senang karena aplikasi Si D’Nok berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

## **1.7. Definisi Operasional**

### **1.7.1. Kualitas Informasi**

Indikator untuk mengukur kualitas informasi, diantaranya yaitu :

- a. Informasi pada Aplikasi Si D’Nok akurat dan bebas dari kesalahan (*accuracy*)

- b. Informasi pada Aplikasi Si D’Nok terkini atau *up to date (timeliness)*
- c. Informasi pada Aplikasi Si D’Nok bersifat lengkap (*completeness*)
- d. Informasi pada Aplikasi Si D’Nok relevan dengan kebutuhan pengguna (*relevance*)
- e. Informasi pada Aplikasi Si D’Nok konsisten pada penyajiannya (*consistency*)

#### **1.7.2. Persepsi Kemudahan Pengguna**

Indikator untuk mengukur persepsi kemudahan pengguna, diantaranya yaitu:

- a. Tingkat kemudahan aplikasi Si D’Nok untuk dipelajari dalam penggunaannya (*ease of learning*)
- b. Tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Si D’Nok untuk memenuhi kebutuhannya (*ease of operation*)
- c. Tingkat kecepatan pengguna dalam menguasai seluruh fitur dari aplikasi Si D’Nok (*speed of mastery*)
- d. Tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Si D’Nok untuk memenuhi kebutuhannya (*comfort in use*)

#### **1.7.3. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Si D’Nok**

Terdapat lima indikator dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SI D’Nok

- a. Tingkat kepuasan pengguna terhadap isi dari aplikasi Si D’Nok
- b. Tingkat kepuasan pengguna terhadap akurasi aplikasi Si D’Nok

- c. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Si D’Nok
- d. Tingkat kepuasan pengguna terhadap format tampilan aplikasi Si D’Nok
- e. Tingkat kepuasan pengguna terhadap keandalan sistem aplikasi Si D’Nok

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Studi ini termasuk kuantitatif eksplanatori yang berfokus menjelaskan pola hubungan sebab-akibat atau korelasi antar variabel guna membuktikan teori. Dalam studi ini, pendekatan eksplanatori digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas informasi (X1) dan persepsi manfaat (X2) terhadap tingkat penggunaan aplikasi (Y).

### **1.8.2. Populasi dan Sampel**

#### **1.8.2.1. Populasi**

Sekelompok individu yang memiliki kesamaan karakteristik tertentu dan menjadi sasaran dalam penelitian disebut populasi. Dari populasi yang telah ditentukan, penulis kemudian mengambil sampel untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan (Siyoto, 2015). Pada penelitian ini, penulis menentukan populasi penelitian yaitu

- a. Berusia 18 – 34 tahun
- b. Berdomisili di Kota Semarang
- c. Pengguna baru aplikasi Si D’Nok

### **1.8.2.2.Sampel**

Penulis kemudian memilih beberapa bagian dari populasi yang akan diteliti, yang disebut sebagai sampel. Sampel yang diambil dinyatakan dapat menggambarkan karakteristik dari populasinya. Teknik sampling yang digunakan penulis yaitu *non-probability sampling*, ini mengartikan bahwa tidak seluruh populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih sebagai sampel. Dapat dikatakan bahwa, kesempatan yang didapatkan setiap individu dalam bagian populasi tidak setara dan tidak dapat melakukan generalisasi populasi. Sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh penulis.

Penulis memilih menggunakan *convenience sampling*, artinya sampel yang akan diteliti dipertimbangkan berdasarkan kemudahan jangkauan dan akses oleh peneliti. Menurut Roscoe dalam (Sugiyono, 2013:91) menyatakan bahwa ideal dalam penentuan jumlah sample berkisar 30 – 500 responden. Oleh karena itu, peneliti menentukan jumlah sample dalam penelitian ini yaitu 100 responden.

### **1.8.3. Jenis dan Sumber Data**

#### **1.8.3.1.Data Primer**

Data primer yang digunakan dalam penelitian tentang pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna

aplikasi Si D'Nok diperoleh langsung dari warga Kota Semarang yang menggunakan aplikasi tersebut.

#### **1.8.3.2.Data Sekunder**

Data sekunder studi didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, internet, serta jurnal dan sumber literatur yang relevan dengan topik guna menunjang penelitian dan data primer.

#### **1.8.4. Alat dan Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner yang telah disusun menggunakan Google Form kepada masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan aplikasi Si D'Nok dalam mengurus dokumen kependudukan. Responden akan mengisi sendiri kuesioner yang telah dibagikan, kemudian data yang diperoleh akan diolah oleh penulis.

#### **1.8.5. Teknik Pengolahan Data**

##### **1.8.5.1.Editing**

Tahapan pertama yang dilakukan penulis dalam pengolahan data yakni editing. Dengan melakukan proses pemeriksaan dan perbaikan data pada editing, dapat dipastikan oleh penulis bahwa data yang telah dikumpulkan lengkap dan layak untuk dilanjutkan dalam proses selanjutnya. Proses editing penting dilakukan agar kualitas dan akurasi data meningkat sehingga hasil analisis kredibel.

#### **1.8.5.2.Koding**

Tahapan kedua dalam penelitian ini yaitu koding. Koding merupakan teknik analisis dengan mengkategorikan hasil jawaban responden berupa kode, skor, atau identitas agar dalam proses pengolahan akan lebih mudah.

#### **1.8.5.3.Tabulasi**

Tahapan ketiga dari pengolahan data ini yaitu tabulasi. Dalam proses tabulasi akan dilakukan pengelompokan informasi yang telah ditandai sebelumnya sesuai kebutuhan penelitian berupa tabel.

#### **1.8.6. Teknik Analisis Data**

Penulis menerapkan metode analisis data regresi linear sederhana dalam menganalisis data yang terkumpul. Regresi linear sederhana adalah analisis statistik untuk menganalisis hubungan antar variabel penelitian. Teknik ini berguna mengidentifikasi serta mengukur pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. (Ghozali, 2018).