

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Literature Review

No	Peneliti, Tahun, Judul dan Nama Jurnal	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
1	Afif Syarifudin dan Setiyono. 2022. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. Jurnal Media Birokrasi. Vol. 4 (1), 1-22.	Kajian ini memakai rancangan penelitian bersifat kualitatif. Proses penghimpunan data dilaksanakan melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam, serta penelaahan terhadap dokumen-dokumen terkait. Martini (1987) mengemukakan tiga pendekatan untuk menganalisis efektivitas sistem pengelolaan pengaduan. Ketiga pendekatan yang dimaksud meliputi pendekatan berbasis sumber daya, pendekatan yang	Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR belum terlaksana secara optimal. Kondisi tersebut tercermin dari sejumlah aspek, yakni masih diperlukannya penyesuaian guna mendorong peningkatan volume input ke dalam aplikasi, belum tersedianya standar kategorisasi laporan yang baku, serta perlunya perpanjangan durasi sosialisasi kepada masyarakat.

		berorientasi pada proses, serta pendekatan yang berfokus pada pencapaian tujuan.	
2	Dwi Kurniawan, dkk. 2024. Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Jurnal Kajian Pemerintah (JKP). Vol. 10 (2), 86-97.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini, teori sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003) digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu program. Model ini mencakup berbagai aspek, di antaranya: a. Kualitas informasi dan kualitas sistem. b. Kegunaan dan kepuasan pengguna. c. Dampak individu dan dampak organisasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dinilai sudah cukup efektif dari segi kualitas informasi. Meski demikian, perbaikan secara menyeluruh masih diperlukan, misalnya pada kualitas informasi dalam merespons pengaduan masyarakat; pada aspek pengguna, mengingat masih terdapat banyak kalangan masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti akan kegunaan aplikasi SP4N-LAPOR serta minimnya sosialisasi kepada publik; dan pada tingkat kepuasan pengguna.
3	Mokoginta, R. H. et. al. 2021. Efektivitas	Kajian ini memanfaatkan metode	Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

	Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era <i>New Normal</i> Di Kota Kotamobagu. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 8 (110), 1-8.	deskriptif-kualitatif dalam pelaksanaannya. Steers (2012:53) menggunakan teknik Duncan untuk mengukur efektivitas, yang mencakup indikator-indikator berikut: 1. Pencapaian tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi Proses penghimpunan data dilaksanakan dengan cara pengamatan langsung, wawancara bersama para informan, serta penelusuran dokumentasi pendukung. Sementara itu, tahapan analisis data mencakup pemadatan data, pemaparan data, dan penetapan kesimpulan akhir.	a. Pencapaian Tujuan Tujuan yang ditetapkan dalam pembentukan Kinalang sudah dijalankan dan diimplementasikan dengan baik oleh Dinas Kominfo Kota Kotamobagu, tapi dalam aspek waktu penyelesaiannya memakan waktu sehari-hari yang berakibat pada kurangnya partisipasi masyarakat pada aplikasi tersebut. b. Integrasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam aspek kecepatan tanggapan serta keterbukaan tim pengelola; akan tetapi, mereka masih sangat kurang dalam menyebarkan aplikasi karena masyarakat adalah sasaran utama
--	---	--	--

			pelayanan publik. c. Adaptasi Sudah menjalankan upaya pengembangan SDM di Dinas Komunikasi dan Informasi, akan tetapi pada masa merebaknya pandemi Covid-19, lembaga tersebut belum sanggup berfungsi sebagai wadah penyampaian keluhan-keluhan terkait Covid-19.
4	A. Rasya Fauzia, I. Hayu Dwimawanti, and B. Puspo Priyadi. (2024). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (Dsw) Di Kota Depok. <i>Journal of Public Policy and Management Review</i>. Vol. 13 (4), 279-291.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik eksplanatif. Rumus Slovin dipakai untuk menentukan jumlah sampel, yang dipilih secara purposif (<i>purposive sampling</i>). Data diperoleh dari penyebaran kuesioner tertutup (<i>closed-ended questionnaire</i>), dengan mengacu pada teori DeLone dan McLean	Temuan riset ini memperlihatkan bahwa secara terpisah, kualitas sistem (t hitung 6,331; sig. 0,000), kualitas informasi (t hitung 4,536; sig. 0,000), dan kualitas layanan (t hitung 2,490; sig. 0,014) sama-sama memberi dampak yang positif dan berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DSW. Secara bersamaan, ketiga variabel ini pun terbukti berdampak nyata dengan capaian F

		(2003) menjadi landasan teoritis penelitian ini	hitung sebesar 248,704 serta R^2 mencapai 85,6%, yang mengindikasikan bahwa hampir seluruh keragaman kepuasan pengguna (85,6%) dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan, sedangkan sisanya sebesar 14,4% ditentukan oleh unsur lain di luar model penelitian. Hasil ini menggarisbawahi bahwa pembenahan pada ketiga unsur tersebut dapat mendorong terwujudnya efisiensi, efektivitas, serta keberlangsungan pemanfaatan aplikasi, kendati demikian tetap diperlukan perhatian lebih pada indikator semisal pemulihan atas kesalahan sistem, ketepatan waktu penyajian informasi, dan keakuratan pelayanan demi memaksimalkan kepuasan penggunaanya.
5	Yoga, I. G., et. al. 2023. Aktivitas Pelayanan <i>Online</i> Aspirasi dan	Riset ini memakai pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SIDUMAS di

Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol. 7 (3), 24319 – 24324.	dipadukan dengan cara berpikir induktif. Data yang dihimpun mencakup data primer, yakni informasi yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian, serta data sekunder yang bersumber dari berbagai bahan pustaka semisal jurnal ilmiah, pemberitaan, surat kabar, dan referensi tertulis lainnya. Adapun teknik penghimpunan datanya dilakukan melalui pengamatan langsung, wawancara, penelusuran dokumentasi, dan pencarian data secara daring. Landasan teori yang dipakai dalam kajian ini merujuk pada gagasan Richard M. Steers, yang mencakup tiga indikator utama, meliputi ketercapaian	Badung telah membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan kepada pihak berwenang yang berkompeten, sejalan dengan tujuan yang tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) DISKOMINFO dan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah). Fleksibilitas aplikasi ini memungkinkannya untuk disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta dimanfaatkan secara praktis dalam berbagai situasi dan waktu. Namun, keterbatasan sumber daya personel pada pihak yang bertanggung jawab menghambat proses penanganan keluhan secara optimal, dan implementasi aplikasi ini juga belum berjalan sempurna akibat kurangnya sosialisasi. Untuk mewujudkan potensinya secara maksimal, aplikasi ini
---	---	--

		sasaran, keterpaduan, serta kemampuan menyesuaikan diri.	memerlukan tambahan sumber daya manusia serta upaya publikasi yang lebih intensif.
6.	Shobrina, S. Buchori, Rd. A. & Halim, Hilman A. 2023. Efektivitas E-Government Dalam Program Lapor! Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi. JANE: Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1 (2), 559 – 567.	Kajian ini memakai metode bersifat deskriptif dengan pendekatan yang bercorak kuantitatif serta rancangan survei, di mana angket atau kuesioner berperan sebagai alat utama dalam pengumpulan data. Informasi didapatkan lewat penyebaran angket kepada para pemakai program LAPOR! sepanjang masa merebaknya pandemi Covid-19 di Kota Bekasi, yang diperkuat dengan penelaahan pustaka sebagai data pelengkap. Landasan teori yang diterapkan dalam kajian ini mengacu pada kerangka pengukuran efektivitas	Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas <i>e-government</i> pada program LAPOR! selama pandemi Covid-19 di Kota Bekasi berada pada angka 85,6%, yang mengindikasikan bahwa penerapan program tersebut tergolong sangat efektif. Keempat dimensi yang diukur pun secara keseluruhan berada dalam kategori sangat efektif. Dari keempat dimensi tersebut, kualitas sistem memperoleh persentase paling tinggi, yakni 88,1%, sementara kualitas informasi menempati posisi terendah dengan capaian 80%. Merujuk pada temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar penyampaian informasi mengenai perkembangan tindak lanjut aduan

		e-government yang disusun oleh Xuetao Guo dan Jie Lu (2005), yang mencakup empat unsur berikut : - kualitas sistem; - kualitas informasi; - kualitas kesediaan web; dan - kepuasan pengguna.	dilakukan secara lebih akurat, disertai penguatan koordinasi dengan dinas maupun instansi terkait guna mempercepat penyelesaian pengaduan yang masuk. Di samping itu, pengiriman notifikasi oleh admin LAPOR! Kota Bekasi maupun instansi terkait sebaiknya diarahkan langsung ke email pelapor, agar masyarakat yang mengajukan aduan dapat memantau perkembangan laporannya secara lebih cepat dan responsif.
7.	Rani, Helena H. N. Adnan, M. & Turtiantoro. 2023. Efektivitas “Lapor Bupati” Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Wonosobo. <i>Journal of Political and Government Studies</i>. Vol. 12 (2), 372 – 388.	Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif, dengan populasi berupa 469 masyarakat pengguna kanal Lapor Bupati Wonosobo. Sampel ditentukan melalui teknik purposive sampling sebanyak 82 responden, dengan instrumen angket	Temuan penelitian tersebut mengindikasikan bahwa indikator fokus pelanggan memperoleh skor 4,03 dan tergolong ke dalam kategori efektif. Indikator visibilitas mencatatkan nilai 4,00 yang juga berada pada kategori efektif, sedangkan aksesibilitas memperoleh angka 4,01 dengan kategori yang sama. Adapun responsivitas

		berskala Likert (1–5, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Data dikumpulkan melalui survei langsung, kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistic 22 untuk memperoleh nilai rata-rata (mean) yang selanjutnya dipetakan ke dalam kategori interval. Efektivitas layanan aduan diukur berdasarkan 10 indikator Effective Complaint Handling dari Ombudsman (2012), meliputi <i>Customer Focus</i>, <i>Visibility</i>, <i>Accessibility</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Objectivity and Fairness</i>, <i>Confidentiality</i>, <i>Remedy</i>, <i>Review</i>, <i>Accountability</i>, dan <i>Continuous</i>	berada pada nilai 3,79, namun tetap masuk dalam kategori efektif. Indikator objektivitas dan keadilan mencapai skor 3,93 dan dinilai efektif, sementara kerahasiaan menempati posisi tertinggi dengan capaian 4,14 pada kategori efektif. Di sisi lain, indikator perbaikan memperoleh nilai 3,80, tinjauan mencatat skor 3,79, dan akuntabilitas mencapai 3,94; ketiganya konsisten berada pada kategori efektif. Terakhir, indikator perbaikan berkelanjutan memperoleh nilai 3,97 yang turut dikategorikan efektif. Berdasarkan keseluruhan indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan Lapor Bupati Wonosobo telah berjalan efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo.
--	--	---	---

		<i>Improvement.</i>	
8.	Manihuruk, Desi E. L. & Revida, E. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan <i>Online</i> Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhan. SAJJANA: Public Administration Review. Vol. 02 (01), 1-6.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Kajian ini mengungkap bahwa keefektifan sistem penanganan aduan pelayanan publik berskala nasional melalui aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Labuhanbatu masih tergolong belum optimal. Meskipun pelaksanaannya sudah sesuai teori, masih terdapat kekurangan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, minimnya sarana pendukung seperti spanduk, banner, dan mading, serta aplikasi yang dianggap tidak <i>user-friendly</i> oleh masyarakat. Oleh karena itu, penulis menyarankan perlunya peningkatan sosialisasi, penyediaan sarana pendukung yang memadai, dan perbaikan kualitas aplikasi agar lebih mudah digunakan dan semakin banyak masyarakat yang mengenal serta

			memanfaatkan layanan pengaduan ini.
9.	S. S. Sherina, A. Z. Rahman, dan R. Hanani, (2022). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang, <i>Journal of Public Policy and Management Review</i>, vol. 11, no. 4, pp. 289 – 313.	Menggunakan metode survey dengan teori DeLone and McLean IS Success Model (2003). Guna memastikan dampak dan pengaruh dari masing-masing variabel secara terpisah dan bersama-sama, digunakan analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ketiga variabel bebas, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian secara terpisah mengindikasikan bahwa masing-masing variabel tersebut memiliki sumbangan yang berarti, sementara pengujian secara serentak membuktikan bahwa gabungan ketiga variabel tersebut menghasilkan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan pengguna daripada pengaruh masing-masing secara terpisah. Temuan tersebut memperkuat relevansi model DeLone and McLean (2003) yang dijadikan acuan keberhasilan sistem

			informasi pada layanan pengaduan masyarakat, sekaligus menegaskan bahwa peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan perlu terus diupayakan guna mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.
10.	Nangameka, T. I. (2020). Kualitas Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>Online</i> Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan. Vol. 2 (2), 75-89.	Menggunakan teori kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan memakai metode wawancara, observasi, dan dokumen mengenai LAPOR! yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.	Temuan kajian ini mengungkap bahwa mutu sistem informasi LAPOR! mampu mendongkrak efektivitas dalam pengelolaan aduan pelayanan publik. LAPOR! dengan fitur dan menu yang dimilikinya telah mampu memfasilitasi beberapa permasalahan masyarakat melalui sistem tersebut. Beberapa permasalahan sistem informasi yang terjadi seperti jaringan, pemeliharaan, dan ketersediaan fitur, atau kesalahan teknis masih dapat ditangani oleh tenaga ahli internal instansi. Dari

			sisi tampilan website LAPOR!, penambahan grafik laporan pengaduan dalam website dapat meningkatkan pengelolaannya.
11.	Verma, S. (2022). <i>Sentiment Analysis of Public Services for Smart Society: Literature Review And Future Research Directions</i> . Government Information Quarterly. Vol. 39 (3), 1-13.	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Teori yang dipakai DeLone and McLean IS Success Model (2003). Data dikumpulkan melalui kuesioner, dengan pengukuran berbasis skala likert. Analisis data menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).	Riset ini mengonfirmasi bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali dan manfaat bersih dari sistem. Hasil tersebut memperkuat relevansi model DeLone dan McLean (2003) dalam ranah kekinian, di mana rasa puas pengguna bukan sekadar menggambarkan mutu interaksi pada tahap awal, melainkan juga memengaruhi <i>repeat satisfaction</i> serta keberlanjutan penggunaan. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas di ketiga dimensi utama

			merupakan strategi kunci untuk mempertahankan loyalitas dan manfaat jangka panjang dari sistem informasi.
12.	Tjandra, R. et. al. (2023). <i>The Determinants of Local Government Information Systems Effectiveness. Review of Integrative Business & Economies Research</i> . Vol. 13 (3), 350-363.	Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dengan perolehan data primer dari hasil kuesioner pada pegawai Biro Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintah Kota Yogyakarta. Hipotesis penelitian diuji menggunakan analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh faktor internal dan eksternal individu terhadap efektivitas implementasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD).	Temuan studi ini mengungkap bahwa keefektifan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) di Kota Yogyakarta dipengaruhi secara signifikan oleh fitur sistem yang mudah digunakan (<i>user-friendly</i>) dan keterlibatan pegawai dalam penyusunan anggaran, yang keduanya memberikan dampak positif terhadap kinerja pemerintah daerah. Sebaliknya, pengalaman menggunakan sistem, tingkat pendidikan, dan pelatihan pegawai tidak terbukti berpengaruh terhadap efektivitas implementasi SIPD. Temuan ini menegaskan pentingnya aspek teknis dan partisipasi dalam pengelolaan anggaran, serta

			perlunya peningkatan sosialisasi dan pengembangan fitur sistem yang lebih mudah diakses untuk mendukung keberhasilan penerapan SIPD di lingkungan pemerintah daerah.
13.	Albuainain, M. A. M. (2022). <i>How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain. Cities: The International Journal of Urban Policy and Planning</i> . Vol. 128, 1-6.	Penelitian menggunakan model kuantitatif dengan menggunakan teori Sistem Informasi milik DeLone & McLean (2003). Pengumpulan data menggunakan <i>online survey</i> dengan menggunakan skala likert. Jumlah responden sebanyak 395 dengan menggunakan non-probability sampling. Analisis data menggunakan analisis data kuantitatif inferensial untuk menguji 9 hipotesis.	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pengaduan masyarakat digital Tawasul di Bahrain berhasil meningkatkan kualitas layanan publik. Seluruh hipotesis yang digunakan menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan terbukti signifikan meningkatkan penggunaan serta kepuasan pengguna sistem pengaduan masyarakat digital ini. Dampak positif terbesar dirasakan pada kemudahan dan efisiensi pelayanan publik, meski aspek kecepatan respons layanan masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya

			umpan balik dan interaksi dua arah agar layanan publik digital dapat terus optimal.
14.	Veltri, G. A. et. al. (2020). <i>The Impact Of Online Platform Transparency Of Information On Consumers' Choices. BPP: Behavioural Public Policy</i> . Vol. 7 (1), 55-82.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksperimental untuk mengevaluasi dampak transparansi informasi pada platform online terhadap keputusan konsumen. Para peneliti merancang beberapa skenario berbeda terkait tingkat transparansi informasi, yang kemudian disimulasikan kepada responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengukur pengaruh variabel seperti kepercayaan, persepsi risiko, dan niat pembelian. Pendekatan	Studi ini mengungkap bahwa keterbukaan informasi pada platform daring memberikan dampak yang berarti terhadap keputusan konsumen. Ketika informasi seperti harga, ulasan, dan fitur produk disajikan dengan jelas dan mudah diakses, konsumen merasa kian yakin serta terfasilitasi dalam menentukan keputusan untuk membeli. Hasil studi ini menekankan pentingnya kejujuran dan keterbukaan informasi oleh penyedia layanan digital untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

		ini memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengamati perubahan perilaku konsumen di bawah kondisi transparansi informasi yang berbeda.	
15.	Hariguna, T. et. al. (2019). <i>Effect of Social Media Activities to Determinants Public Participate Intention of E-Government</i> . <i>Procedia Computer Science</i> . Vol. 161, 293-241.	Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan menggunakan Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel yang muncul dari penggabungan aktivitas media sosial dan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Sampel penelitian ini terdiri dari 159 orang. Informasi dikumpulkan melalui survei terhadap pengguna layanan e-government dan kemudian dianalisis untuk mengevaluasi kevalidan, keandalan,	Dengan memanfaatkan pendekatan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM), temuan kajian ini mengungkap bahwa kesembilan hipotesis yang diajukan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Secara khusus, aktivitas distribusi informasi melalui media sosial terbukti berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan niat partisipasi publik dalam layanan e-government. Temuan ini memperkuat betapa signifikannya kedudukan media sosial dalam menyebarkan informasi kepada khalayak secara berdaya guna.

		serta pengaruh langsung dan tidak langsung antara konstruk yang diteliti.	
16.	Pham, L. et. al. (2023). <i>E-Government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence From a Newly Emerging Country. Journal of Public Policy</i> . Vol. 43 (4), 812-833.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, termasuk survei, untuk mengumpulkan data dari 292 pengguna layanan <i>e-government</i> Ethiopia. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur persepsi responden tentang kualitas layanan, kegunaan yang dirasakan, kepuasan, dan loyalitas. Data dianalisis menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan algoritma AMOS untuk menentukan hubungan antar variabel. Pola ini memungkinkan peneliti untuk	Studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>e-government</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai yang dirasakan, kepuasan, dan loyalitas pengguna. Temuan utama menunjukkan bahwa persepsi nilai layanan merupakan faktor perantara yang penting dalam menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas. Dengan kata lain, ketika pengguna menganggap layanan <i>e-government</i> memiliki kualitas tinggi, mereka merasa puas dan lebih cenderung tetap setia pada layanan tersebut. Hasil ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas layanan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna di

		mengidentifikasi efek jangka panjang dan jangka pendek kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna dengan menggunakan fitur yang diinginkan dan harapan sebagai variabel mediasi.	negara-negara berkembang.
--	--	--	---------------------------

Sebagaimana ditunjukkan pada tabel di subbab sebelumnya, penelitian ini bukanlah yang pertama dari jenisnya. Permasalahan dalam penelitian ini tidak jauh berbeda dengan kajian-kajian terdahulu. Kajian ini menelaah unsur-unsur yang berdampak terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pengelolaan sistem pengaduan yang bernama "LaporBup" di Kabupaten Pati. Beberapa penelitian dapat dijadikan rujukan di antara 16 sumber literatur yang telah disebutkan sebelumnya, di antaranya "Efektivitas E-Government dalam Program 'Lapor!' pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi" oleh Shobrina dkk. (2023), "Efektivitas 'Lapor Bupati' dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wonosobo" oleh Rani dkk. (2023), dan "Efektivitas Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuan" milik Manihuruk et. al. (2024). Ketiga penelitian tersebut berfokus pada karakteristik yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem pengaduan warga berbasis web dalam konteks pemerintahan daerah. Pada penelitian milik Shobrina et. al (2023) mengkaji mengenai efektivitas dan

kepuasan terhadap program e-government yaitu layanan pengaduan LAPOR! di Kota Bekasi dan menghadirkan analisis empiris atas layanan pengaduan masyarakat digital yang satu jenis dengan “LaporBup”. Kemudian, penelitian milik Rani et. al (2023), mengkaji mengenai efektivitas kanal “LaporBup” di Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan pelayanan publik dengan fokus pada indikator-indikator kepuasan seperti aksesibilitas, fokus pelanggan, dan responsivitas. Selanjutnya, penelitian milik Manihuruk (2024) memberikan perspektif penting mengenai kendala, sosialisasi, dan aspek *user-friendly* dalam pengelolaan pengaduan berbasis digital pada lingkungan pemerintah daerah.

Selanjutnya, pada penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dan kebaruan dari ketiga jurnal diatas. Pertama, penelitian ini secara khusus meneliti mengenai website “LaporBup” di Kabupaten Pati, yang merupakan kanal pengaduan resmi pada lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Pati. Hal ini, berbeda dari segi wilayah penelitian dengan ketiga penelitian sebelumnya. Kedua, penelitian ini tidak hanya mengukur mengenai tingkat kepuasan pengguna, tetapi akan menggali secara mendalam determinan kepuasan yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital, sehingga memiliki pendekatan analisis yang lebih komprehensif. Ketiga, penelitian ini memberikan kontribusi kontekstual dan aplikatif yang lebih spesifik bagi pemerintah daerah Kabupaten Pati, dengan mempertimbangkan sistem pengaduan yang digunakan dan dinamika pengelolaan pengaduan yang melibatkan berbagai

dinas secara terpadu dalam satu platform “LaporBup”. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian, yakni mengenai determinan kepuasan pengguna pada platform pengaduan masyarakat berbasis online, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan publik dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Pati, dan memperkuat literatur tentang e-government serta pelayanan pengaduan masyarakat berbasis website di Indonesia.

2.2. Administrasi Publik

Dimock & Dimock (1978:13) menjelaskan bahwa ilmu administrasi negara sesungguhnya merupakan bagian dari kajian administrasi secara umum yang cakupannya jauh lebih menyeluruh, sebab ilmu ini mempelajari bagaimana cara merancang, menjalankan, dan mengatur beragam organisasi, mulai dari unit terkecil seperti rumah tangga hingga institusi berskala internasional seperti PBB. Selain itu, ilmu administrasi negara juga bisa dipandang sebagai turunan dari ilmu politik yang menelaah tahapan pembentukan kebijakan pemerintah, termasuk keterlibatan konstituen, organisasi politik, lembaga legislatif, sampai penerapannya oleh instansi-instansi pemerintahan. Sementara itu, Nicholas Henry berpendapat bahwa administrasi publik adalah disiplin ilmu yang menggabungkan sisi teoretis dan praktis guna memahami hubungan timbal balik antara penguasa dengan rakyat yang diperintahnya. Tujuan utama administrasi publik ialah melahirkan kebijakan negara yang berpihak pada persoalan rakyat, sambil

membangun sistem tata kelola yang efisien dan efektif serta sanggup mencukupi kepentingan warga secara maksimum (Pasolong, 2013:8).

Secara lebih lanjut, menurut Keban (2014:11) dalam Nanda (2017), cakupan Administrasi Publik terdiri atas enam dimensi strategis, yang dapat dijabarkan sebagai berikut.:

a) Dimensi Kebijakan

Dimensi ini berhubungan dengan proses penyusunan keputusan dalam rangka menetapkan sasaran serta cara atau alternatif guna mewujudkan sasaran tersebut.

b) Dimensi Organisasi

Dimensi ini berkaitan dengan penataan struktur beserta tingkatan wewenang, mencakup pembentukan satuan satuan kerja, pembagian peran antarunit (institusi publik), serta perumusan tata cara, ketentuan, dan tolok ukur guna mencapai sasaran yang diharapkan organisasi.

c) Dimensi Manajemen

Dimensi ini berkaitan dengan tahapan penerapan aneka aktivitas yang sudah dirancang sebelumnya, dengan maksud agar sasaran organisasi bisa terwujud lewat penggunaan kaidah kaidah tertentu.

d) Dimensi Etika dan Moral

Dimensi ini berfungsi sebagai landasan etika yang membantu para administrator menilai suatu tindakan salah atau benar, sekaligus

menentukan perbuatan mana yang layak dipuji dan mana yang patut dihindari.

e) Dimensi Lingkungan

Dimensi ini berkaitan erat dengan keadaan cuaca ataupun iklim, termasuk ciri khas lingkungan yang menjadi tempat tinggal serta ruang tumbuh kembang manusia. Apabila kondisi cuaca, temperatur, atau wilayah tersebut kurang mendukung bahkan berpotensi membahayakan, maka perkembangan dan kondisi kesehatan manusia bisa saja mengalami hambatan.

f) Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Dimensi ini menggambarkan posisi administrator sebagai seorang profesional yang bertanggung jawab secara etis, yang harus mempertanggungjawabkan kepada individu-individu yang diawasinya atas seluruh tindakan dan keputusan yang diambil berdasarkan hasil kinerja.

2.3. Paradigma Administasi Publik

Paradigma dapat dimaknai sebagai cara pandang atau pola berpikir yang dianut oleh seseorang maupun sekelompok orang. Sifat ilmu pengetahuan yang cenderung relatif menyebabkan pengetahuan tersebut senantiasa mengalami pergeseran seiring berjalannya waktu, termasuk pada ilmu ilmu eksakta, kendati salah satu syaratnya mengharuskan pengetahuan itu dapat diterima secara universal (Nanda, 2017). Sejalan dengan hal tersebut, disiplin

Administrasi Publik turut mengalami perkembangan paradigma yang dapat diuraikan sebagai berikut.

a) *Old Public Administration* (OPA)

Syafri (2012:160) dalam Nanda (2017) mengungkapkan bahwa dalam paradigma ini, kajian administrasi publik lebih menitikberatkan pada susunan organisasi dan/atau kaidah kaidah manajerial, dengan sorotan utama pada birokrasi pemerintahan serta sektor korporasi swasta. Nilai nilai yang dimaksud mencakup keluaran optimal dengan sumber daya minimal, ketercapaian hasil sesuai sasaran, penghematan biaya, serta pola pikir yang logis dan terukur. Cara pandang ini menempatkan institusi publik sebagai sistem tertutup yang bekerja secara sangat produktif, namun akibatnya ruang gerak partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi terbatas.

b) *New Public Administration* (NPA)

Sebagai respons atas kekurangan yang melekat pada OPA, paradigma NPA lebih menitikberatkan pada nilai nilai kemasyarakatan, kesetaraan, serta etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Paradigma ini menyadari pentingnya kepekaan terhadap keberagaman kebutuhan masyarakat, sekaligus memandang penting keterlibatan aspek politik dalam administrasi publik, sehingga cakupan birokrasi pun berkembang menjadi lebih manusiawi dan terbuka bagi semua pihak.

c) *New Public Management* (NPM)

Kemunculan NPM dilatarbelakangi oleh upaya mengatasi berbagai kekurangan sistem birokrasi tradisional yang selama ini melekat pada cara pandang Administrasi Publik konvensional. Konsep NPM meminjam sejumlah nilai dan kebiasaan kerja yang umum dijumpai di sektor bisnis, lalu mengadaptasinya ke dalam bidang Administrasi Publik. Syafri (2012:195) dalam Nanda (2017) menyatakan bahwa sasaran pokok NPM adalah mewujudkan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas, kendati konsekuensinya justru mengurangi fokus terhadap dimensi keadilan sosial.

d) *New Public Service (NPS)*

Berperan sebagai kritik sekaligus penyempurna terhadap NPM, paradigma NPS memberi penekanan pada kedudukan pemerintah selaku pelayan masyarakat, yang membangun kerja sama serta mendorong keikutsertaan aktif warga dalam proses pengambilan kebijakan publik. Paradigma ini menegaskan pentingnya nilai demokrasi, kesetaraan sosial, dan pelayanan sebagai wujud nyata komitmen terhadap kepentingan bersama.

e) *New Public Governance (NPG)*

Mengikuti dinamika perkembangan zaman, paradigma tata kelola (governance) semakin memegang peranan penting. NPG mendorong terbentuknya hubungan kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, dan elemen masyarakat sipil yang dilandasi oleh prinsip keterbukaan, keikutsertaan, serta pertanggungjawaban bersama. Pemanfaatan

teknologi informasi berikut konsep *e-government* menjadi unsur penentu yang turut mempermudah penyediaan layanan publik yang lebih tanggap, terbuka, dan merangkul seluruh lapisan masyarakat, khususnya di tengah era revolusi industri keempat serta berbagai tantangan global yang menyertainya.

2.4. Manajemen Publik

Keban (2004:85), sebagaimana dikutip dalam Iwan (2012:14), menjelaskan bahwa manajemen publik tidak dapat disamakan dengan manajemen ilmiah, meskipun keberadaannya banyak dipengaruhi oleh pendekatan tersebut. Manajemen publik juga bukan sekadar analisis kebijakan semata, dan tidak pula identik dengan administrasi publik. Sebaliknya, manajemen publik mencerminkan adanya ketegangan antara orientasi yang bersifat rasional instrumental di satu sisi, dengan orientasi politik kebijakan di sisi lain. Maka itu, manajemen publik dapat diartikan sebagai sebuah studi yang melibatkan banyak bidang ilmu dan mencakup berbagai hal umum dalam sebuah organisasi. Selain itu, manajemen publik juga merupakan perpaduan antara fungsi fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta politik.

Berbeda dengan itu, Pasolong (2007:83) dalam Iwan (2012:14) mengemukakan pengertian yang lebih ringkas dengan mengartikan manajemen publik sebagai pengelolaan instansi pemerintahan. Meskipun rumusan tersebut masih bersifat luas, inti pemikirannya tetap tertuju pada cara

suatu institusi pemerintah dikelola dan dijalankan. Merujuk pada kedua gagasan tersebut, bisa disimpulkan bahwa manajemen publik mempunyai hubungan yang kuat dengan berbagai aspek kehidupan yang bersifat kompleks dan tidak sederhana. Gagasan ini didasari oleh anggapan bahwa manajemen publik tidak hanya berkaitan dengan isu kebijakan publik, politik, maupun keuangan, tetapi juga menyentuh aspek aspek lain di luar ketiganya. Berdasarkan hal tersebut, manajemen publik kerap dijadikan fondasi utama dalam penyelenggaraan administrasi publik yang berperan sebagai sektor penggerak (*leading sector*) bagi berjalannya sistem pemerintahan.

Selain itu, ada empat unsur pokok dalam ilmu tata usaha negara yang turut membentuk arah perkembangan pengelolaan sektor pemerintahan, antara lain:

- 1) Negara dipandang sebagai latar (*setting*) utama bagi keberadaan suatu lembaga;
- 2) Fungsi pemimpin lembaga eksekutif dijadikan pusat perhatian;
- 3) Upaya menemukan prinsip serta metode kerja yang efisien menjadi faktor penentu dalam menaikkan mutu kapasitas pengaturan; dan
- 4) Pendekatan komparatif digunakan sebagai satu di antara teknik untuk mengkaji perkembangan disiplin ilmu tata negara.

Pada hakikatnya, manajemen sektor publik bertumpu pada upaya lembaga negara (pemerintah) dalam mengelola sektor publik secara cakap dan proporsional dengan mendayagunakan berbagai sumber daya organisasi guna menyediakan layanan yang bermutu tinggi demi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.5. Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat dimaknai sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang timbul akibat adanya interaksi langsung antara satu pihak dengan pihak lain, baik secara fisik maupun melalui perangkat, guna memenuhi keputusan atau kebutuhan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut, sejumlah ahli mengemukakan definisi pelayanan sebagai berikut:

1. Ivancevich, dkk (1997; 448) dalam Marjoni (2021;5), pelayanan merupakan hasil (produk) yang tidak tampak secara kasat mata atau tidak dapat disentuh, yang melibatkan upaya manusia dengan memanfaatkan peralatan.
2. Kotler (1994;464) dalam Marjoni (2021;6), pelayanan merupakan suatu bentuk kinerja yang tidak berwujud dan bersifat sementara (mudah hilang), yang lebih dapat dirasakan ketimbang dimiliki, serta pelanggan dapat turut berperan aktif dalam proses pemanfaatan jasa tersebut.
3. Gronroos (1997; 27) dalam Marjoni (2021;6), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh) yang muncul akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai maupun unsur lain yang disediakan oleh organisasi penyedia layanan, dengan tujuan menyelesaikan persoalan yang dihadapi konsumen/pelanggan.
4. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Marjoni (2021;7), pelayanan

mencakup seluruh bentuk layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk BUMN/BUMD, dalam wujud barang dan/atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut memiliki tiga unsur utama, yakni:

- a) biaya yang dikenakan relatif lebih murah,
- b) waktu pengerjaan relatif singkat, dan
- c) mutu yang dihasilkan relatif lebih baik.

Selanjutnya, pelayanan publik itu sendiri turut didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

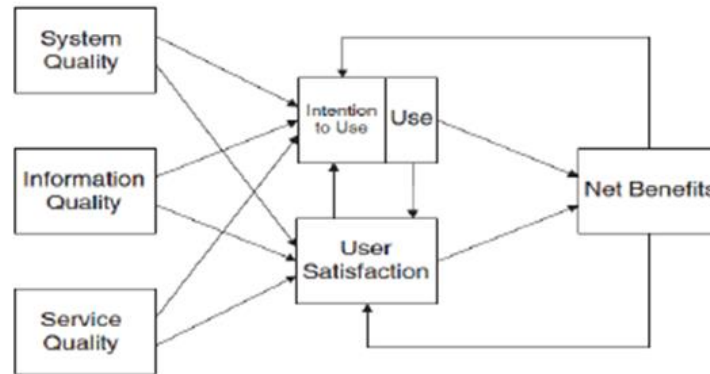
- 1) Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128), pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari kegiatan tersebut dalam suatu kesatuan, serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik.
- 2) Hayat (2017:22) dalam Marjoni (2021;11), mendefinisikan pelayanan publik sebagai tindakan melayani seluruh aspek kebutuhan dasar masyarakat agar terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan sebuah sistem yang dibentuk dalam pemerintahan guna mewujudkan kepentingan rakyat. Pelayanan publik yang memadai akan menciptakan kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima. Pemerintah memikul tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan

tersebut secara profesional, akuntabel, dan optimal, karena pelayanan yang optimal merupakan harapan seluruh masyarakat demi terwujudnya kualitas layanan yang semakin baik.

- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik sesuai peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk, untuk memperoleh barang, jasa, dan/atau layanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional harus dilandasi oleh akuntabilitas serta tanggung jawab aparatur pemerintah. Hal tersebut menuntut penguatan sistem pelayanan agar tujuan dapat tercapai secara efektif, melalui prosedur yang sederhana, cepat, dan mudah dipahami masyarakat. Di samping itu, kejelasan dan transparansi terkait persyaratan pelayanan, unit kerja yang bertanggung jawab, rincian biaya, serta waktu penyelesaian juga menjadi hal yang penting. Dengan demikian, pelayanan publik dapat terselenggara secara efisien serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.6. Teori Kesuksesan Sistem Informasi



Gambar 2. 1 Model DeLone and McLean (2003)

(dalam Pujo Hadi et. al, 2015)

Model DeLone and McLean (2003) merupakan salah satu kerangka paling menyeluruh yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu sistem informasi. Model yang tergambar pada Gambar 2.1 tersebut pada dasarnya adalah hasil pengembangan lebih lanjut dari model kesuksesan sistem informasi yang sebelumnya dirumuskan oleh DeLone and McLean pada tahun 1992. Melalui model terbaru ini, dipetakan keterkaitan antara berbagai dimensi yang turut menentukan keberhasilan suatu sistem, di antaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih. Atas dasar itu, model ini dinilai tepat digunakan untuk mengkaji determinan kepuasan pengguna, mengingat kepuasan pengguna merupakan tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan sebuah sistem. Adapun uraian keenam dimensi dalam model kesuksesan

sistem informasi DeLone and McLean (2003) menurut DeLone and McLean (2008) adalah sebagai berikut.

a) *System Quality* (Kualitas Sistem)

System Quality menunjukkan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh sistem ketika digunakan oleh pengguna (*user*), baik ditinjau dari aspek perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*).

b) *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Information Quality mencerminkan sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna saat memanfaatkan sistem tersebut.

c) *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Service Quality merupakan harapan pengguna sistem informasi untuk memperoleh layanan yang sepadan dengan ekspektasi mereka dalam menggunakan sistem, misalnya terkait aspek pembaruan (*update*) serta ketanggapan terhadap masukan (*feedback*) yang disampaikan pengguna.

d) *Use* (Penggunaan)

Use merujuk pada intensitas atau frekuensi pemakaian sistem informasi oleh pengguna.

e) *Intention to Use* (Keinginan Untuk Menggunakan)

Intention to Use hadir sebagai dimensi tambahan yang menjadi alternatif dari dimensi penggunaan (*use*). Dimensi ini menggambarkan sikap (*attitude*) atau kecenderungan niat seseorang untuk memanfaatkan suatu sistem informasi pada masa mendatang.

f) *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

User Satisfaction merupakan reaksi atau tanggapan yang muncul dari pengguna setelah memanfaatkan sistem informasi.

g) *Net Benefits* (Manfaat Bersih)

Net Benefits menggambarkan pengaruh yang ditimbulkan dari keberadaan dan pemanfaatan sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik pada tataran individu maupun organisasi.

Penelitian ini mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003) untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada website "LaporBup" di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati. Melalui kerangka ini, kepuasan pengguna dimaknai sebagai luaran (outcome) utama yang merepresentasikan persepsi dan penilaian masyarakat secara menyeluruh terhadap kinerja operasional platform dalam menunjang pengelolaan pengaduan. Sebagai penentu utama, kepuasan pengguna tersebut dipandang sebagai buah nyata dari keandalan fitur sistem, kesesuaian data yang ditampilkan, serta mutu interaksi yang disediakan pengelola sistem bagi masyarakat.

Ditinjau secara teoretis, keterkaitan antarvariabel tersebut memperlihatkan alur sebab akibat, di mana kualitas masukan (input) secara langsung menentukan kualitas keluaran (output) yang dirasakan masyarakat, sehingga hubungan tersebut dapat direpresentasikan melalui model fungsional $y = f(x_1, x_2, x_3)$. Berdasarkan pendekatan matematis tersebut, kepuasan pengguna dapat

dipahami sebagai akumulasi dari keandalan fitur teknis, ketepatan informasi yang ditampilkan, serta daya tanggap layanan yang diberikan pengelola. Dengan demikian, tingkat kepuasan yang tercapai menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan website "LaporBup" dalam memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Pati.

2.7. Kualitas Sistem (X₁)

Kualitas sistem atau *system quality* dapat dimaknai sebagai kualitas yang melekat pada perpaduan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) dalam suatu sistem informasi. Kualitas sistem berperan dalam mengukur kinerja teknis dari sistem informasi tersebut. Menurut DeLone dan McLean (2003), terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas sistem, yaitu sebagai berikut.

1) *Adaptability* (Adaptasi)

Kesanggupan suatu sistem dalam menyesuaikan diri terhadap pergeseran kebutuhan serta dinamika lingkungan pengguna. Sistem yang bermutu sudah semestinya bersifat luwes agar dapat menghadirkan manfaat yang optimal.

2) *Availability* (Ketersediaan)

Sejauh mana sistem dapat diakses dan dimanfaatkan setiap saat sesuai kebutuhan pengguna. Sistem yang senantiasa siap digunakan akan menopang kelancaran operasional tanpa hambatan yang berarti.

3) *Response Time* (Kecepatan Respons)

Kecepatan sistem dalam menanggapi permintaan ataupun interaksi yang dilakukan pengguna. Semakin singkat waktu respons yang diberikan, semakin baik pula pengalaman pengguna serta efisiensi kerja yang dihasilkan.

4) *Usability* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikategorikan bermutu apabila dirancang sedemikian rupa untuk mewujudkan kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam pengoperasiannya.

5) *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sejauh mana sebuah sistem informasi dapat beroperasi secara konsisten dan bebas dari kegagalan, sehingga pengguna dapat mengandalkan sistem informasi untuk menyediakan layanan sesuai fungsinya setiap saat ketika dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, kualitas sistem sebagai variabel X_1 yang terdiri dari aspek adaptabilitas sistem terhadap kebutuhan pengguna yang beragam, tingkat ketersediaan akses sistem informasi setiap kali ada keluhan yang diajukan, kecepatan respons sistem dalam menanggapi aduan yang masuk, kemudahan penggunaan sistem informasi untuk pengguna, serta keandalan sistem dalam mengelola pengaduan secara konsisten dan tanpa adanya gangguan. Kualitas sistem yang baik menjadi fondasi utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna karena aspek ini akan memastikan proses pengaduan berjalan secara lancar, cepat dan dapat dipercaya sehingga akan

memberikan pengalaman positif dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan.

2.8. Kualitas Informasi (X₂)

DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan kualitas informasi sebagai kualitas yang tercermin dalam keluaran (*output*) sistem informasi, yaitu informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut, khususnya dalam bentuk laporan. Untuk menilai kualitas informasi dalam sebuah sistem informasi, diperlukan empat indikator.

1.) *Accuracy* (Keakuratan)

Informasi yang disampaikan wajib bersifat akurat, artinya tidak boleh mengandung kekeliruan dan harus mudah dicerna. Ketidakakuratan informasi dapat timbul akibat sumber informasi mengalami gangguan atau karena adanya unsur kesengajaan sehingga data asli menjadi berubah dan tidak lagi dapat diandalkan.

2.) *Relevance* (Relevansi)

Informasi yang disampaikan harus relevan, artinya informasi tersebut harus bermanfaat bagi pengguna yang memerlukannya. Setiap pengguna dapat memiliki kebutuhan informasi yang berlainan, sehingga tingkat relevansi bergantung pada siapa yang memanfaatkannya.

3.) *Completeness* (Kelengkapan)

Kelengkapan merujuk pada seberapa jauh informasi yang disediakan oleh sistem dapat menjangkau seluruh kebutuhan pengguna tanpa ada bagian

penting yang terlewat. Suatu informasi dapat dikatakan lengkap apabila mampu menghadirkan seluruh data relevan yang dibutuhkan pengguna.

4.) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Penyampaian suatu informasi tidak boleh mengalami keterlambatan. Apabila informasi datang terlambat, maka nilainya akan berkurang, sebab hal tersebut berpotensi menimbulkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan. Situasi semacam ini menyebabkan tingginya nilai suatu informasi, mengingat kecepatan dalam memperoleh, mengolah, dan menyalurkan informasi menuntut penerapan teknologi teknologi terkini.

5.) *Understandability* (Kemudahan Memahami)

Understandability menitikberatkan pada sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna. Informasi yang baik semestinya disajikan dalam format, struktur, dan bahasa yang memudahkan pengguna dalam memahaminya.

Merujuk pada kelima aspek tersebut, kualitas informasi sebagai variabel X_2 dalam penelitian ini menitikberatkan pada sejauh mana informasi yang disajikan oleh website tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Informasi yang akurat dan dapat dipercaya akan menjamin bahwa data pengaduan serta tanggapan yang diberikan dapat diandalkan oleh masyarakat selaku pengguna. Relevansi dan kelengkapan informasi akan memastikan bahwa seluruh aspek terkait pengaduan tersedia dan sesuai dengan konteks permasalahan yang dilaporkan, sehingga pengguna

memperoleh gambaran yang tepat. Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi turut membantu proses pengelolaan pengaduan berjalan secara transparan dan responsif. Selanjutnya, aspek kemudahan pemahaman akan memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses serta menginterpretasikan informasi dengan mudah. Dengan demikian, kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem pengaduan "LaporBup".

2.9. Kualitas Layanan (X₃)

Kualitas layanan atau *service quality* dalam suatu sistem informasi merujuk pada mutu bantuan yang disediakan oleh penyedia sistem kepada pengguna, baik yang berasal dari tim pengembang maupun tim pendukung teknis. Mengacu pada model DeLone dan McLean (2003), terdapat tiga indikator yang berpengaruh terhadap kualitas layanan, yaitu sebagai berikut.

1.) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mengacu pada seberapa cepat dan tanggap penyedia layanan memberikan bantuan dan dukungan kepada pengguna sebuah sistem, yang mencakup kemampuan untuk cepat menanggapi permintaan, keluhan, atau pertanyaan pengguna dan menyediakan solusi yang tepat dalam waktu yang cepat. Dalam konteks sistem informasi, hal tersebut penting untuk memastikan bahwa pengguna merasa diperhatikan dan diberi dukungan secara langsung ketika menghadapi

2.) *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan keyakinan dan kepercayaan yang dibangun oleh penyedia layanan melalui pengetahuan, keahlian, serta kemampuan profesional pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini termasuk kemampuan untuk menjaga keamanan, privasi dan keandalan layanan sehingga pengguna merasa aman dan yakin bahwa layanan yang diterima merupakan layanan yang dapat dipercaya dan profesional.

3.) *Empathy* (Empati)

Empathy merujuk pada perhatian dan pemahaman personal yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan dan perasaan pengguna. Kegiatan tersebut melibatkan sikap ramah, komunikasi yang mudah, dan fokus yang tulus terhadap pengalaman pengguna. Penyedia layanan yang empatik mampu menyesuaikan interaksi sesuai dengan kebutuhan individual pengguna, sehingga menciptakan hubungan yang positif dan rasa percaya.

Kualitas layanan sebagai variabel X_3 dalam penelitian ini mencakup indikator responsivitas, empati, dan jaminan yang diberikan oleh pengelola sistem informasi. Responsivitas sendiri merupakan kemampuan pengelola untuk memberikan tanggapan secara cepat dan tepat atas permasalahan teknis yang dihadapi oleh pengguna, sehingga pengguna merasa didengar dan didukung. Empati menunjukkan perhatian dan pemahaman pengelola sistem dalam hal ini pengelola “LaporBup” terhadap kebutuhan serta keadaan terkait permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, sehingga menciptakan komunikasi yang ramah dan hubungan yang nyaman dengan pengguna.

Sedangkan jaminan berfokus pada berkaitan dengan keyakinan dan kepercayaan yang dibangun oleh penyedia layanan melalui pengetahuan, keahlian, serta kemampuan professional pengelola “LaporBup” dalam mengelola sistem “LaporBup”. Ketiga indikator ini secara bersamaan akan membentuk kualitas layanan yang efektif, yang pada akhirnya menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap website “LaporBup” sebagai sarana pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Pati.

2.10. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna merupakan penilaian menyeluruh terhadap pengaruh suatu sistem serta interaksi pengguna dengan sistem informasi tersebut (DeLone dan McLean, 2013; Ivan R., 2020). Kepuasan pengguna juga dapat dikaitkan dengan pengakuan atas manfaat sistem informasi serta sikap pengguna, yang keduanya dipengaruhi oleh karakteristik individu. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi tidak hanya diukur berdasarkan kualitas teknisnya, tetapi juga berdasarkan persepsi pengguna terhadap sistem tersebut.

Kepuasan pengguna juga dapat dimaknai sebagai reaksi dan tanggapan pengguna setelah memanfaatkan suatu sistem informasi (Ivan R, 2013). Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan penilaian subjektif atas preferensi mereka terhadap sistem yang digunakan (Ivan R, mengutip Saputro, Budianto, dan Santoso, 2016; 2020). Pendekatan teoretis DeLone

dan McLean (2003) mengidentifikasi beberapa indikator berikut untuk mengukur kepuasan pengguna dalam sistem informasi.

1) *Repeat Visits* (Kunjungan Berulang)

Merujuk pada perilaku pengguna yang kembali mengakses atau memanfaatkan suatu sistem secara berulang. Perilaku semacam ini mencerminkan kesetiaan serta kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut secara berkesinambungan. Indikator ini memiliki keterkaitan erat dengan variabel *intention to use* ataupun *usage* yang bersifat berkelanjutan.

2) *Repeat Satisfaction* (Kepuasan Menyeluruh)

Rasa puas yang bersifat tetap dan berlangsung terus menerus terhadap pengalaman dalam memanfaatkan suatu sistem. Dengan kata lain, pengguna tidak sekadar merasa puas pada satu kesempatan tertentu saja, melainkan turut merasakan kepuasan yang berulang setiap kali menggunakan sistem tersebut. Hal ini menunjukkan adanya mutu pengalaman yang konsisten dan bernilai positif dalam jangka waktu yang panjang.

Selanjutnya, berdasarkan kerangka teori DeLone and McLean (2003), variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini berperan sebagai hasil dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada website "LaporBup" sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mampu memenuhi kebutuhan serta

harapan pengguna secara bersamaan. Kepuasan pengguna ini tercermin bukan hanya dari tanggapan dan umpan balik pengguna yang bersifat subjektif, melainkan juga dari indikator *repeat visits* dan *repeat satisfaction* yang menunjukkan konsistensi pengalaman positif pengguna terhadap suatu sistem informasi.

2.11. Hubungan Kualitas Sistem (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel kualitas sistem (X_1) dalam model DeLone and McLean (2003) mencakup aspek teknis dan fungsional sistem informasi seperti *adaptability*, *availability*, waktu respons, *usability*, dan keandalan sistem yang secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan website pengaduan masyarakat seperti “LaporBup” di Kabupaten Pati. Kualitas sistem yang baik menunjukkan sistem bekerja secara optimal tanpa mengalami gangguan, bisa beradaptasi, responsif terhadap interaksi pengguna, selalu tersedia ketika dibutuhkan pengguna, serta mudah untuk digunakan.

Aspek-aspek ini membuat pengguna merasa bahwa proses pengajuan aduan dapat berjalan secara efektif dan efisien tanpa ada kendala teknis, yang secara signifikan akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) yang diperoleh pengguna dari penggunaan sistem layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Fauzia, et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna pada topik penelitian Aplikasi Depok Single Window.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peningkatan kualitas sistem yang stabil, mudah digunakan, dan responsif menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pengguna sekaligus mendukung kelancaran dalam pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif, sesuai dengan kerangka model DeLone and McLean (2003).

2.12. Hubungan Kualitas Informasi (X₂) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Merujuk pada teori kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003), kualitas informasi termasuk salah satu dimensi penting yang turut menentukan kepuasan pengguna. Kualitas informasi meliputi aspek relevansi, akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, serta kemudahan pemahaman. Informasi yang sesuai dengan kriteria tersebut akan mendorong terbentuknya persepsi positif pengguna terhadap suatu sistem informasi, sebab informasi tersebut mampu menjawab kebutuhan secara tepat dan efisien.

Penyampaian data terkait pengaduan secara menyeluruh, sesuai waktu yang ditentukan, dan mudah dicerna dalam kajian ini ikut mendukung terselenggaranya penanganan keluhan yang terbuka dan sesuai standar kerja, sehingga berdampak pada meningkatnya rasa puas pengguna. Hasil kajian ini sesuai dengan studi yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum Kementerian Keuangan, yang mengungkapkan bahwa mutu informasi berperan besar dalam memengaruhi proses pengambilan keputusan oleh pengguna sekaligus berkontribusi terhadap rasa puas pengguna atas sistem yang digunakan. Studi tersebut turut mengungkap bahwa mutu sistem

informasi berperan besar terhadap rasa puas pengguna, hasil yang diperkuat secara empiris melalui layanan sistem informasi yang bersifat wajib.

Dengan demikian, dalam studi ini, peningkatan kualitas informasi dapat dijadikan salah satu determinan yang memengaruhi kepuasan pengguna, sejalan dengan kerangka model DeLone and McLean (2003).

2.13. Hubungan Kualitas Layanan (X_3) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Dalam model DeLone dan McLean (2003), variabel kualitas layanan (X_3) menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh pengelola sistem memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Kualitas layanan mencakup indikator daya tanggap, keandalan, dan empati. Pengelola situs website "LaporBup" kabupaten memaknai kualitas layanan yang baik sebagai kemampuan petugas dalam merespons keluhan dan pertanyaan secara cepat dan tepat, sehingga menumbuhkan kepercayaan pengguna melalui profesionalitas serta perlindungan data.

Aspek-aspek tersebut memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna perpustakaan karena mendorong terciptanya layanan yang penuh perhatian, profesional, dan personal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fauzia et al. (2024). Aplikasi Depok Single Window menyoroti hubungan yang positif dan relevan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna perpustakaan, sekaligus menegaskan pentingnya ketiga indikator kualitas layanan dalam menciptakan pengalaman perpustakaan yang memuaskan.

Penelitian tersebut menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan bagi kepuasan pengguna, termasuk peningkatan daya tanggap,

profesionalitas, dan empati, yang selaras dengan paradigma teoretis DeLone dan McLean (2003).

2.14. Hubungan X_1 , X_2 , X_3 , dengan Y

Secara simultan, ketiga variabel kualitas terbukti berdampak nyata terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan pengaduan pada situs "LaporBup".

Kualitas sistem (X_1), yang mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, kemampuan adaptasi, dan responsivitas sistem, akan memberikan fondasi yang kuat untuk pengalaman pengguna yang positif. Kualitas informasi (X_2), meliputi relevansi, akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kemudahan pemahaman, memastikan bahwa pengguna memperoleh data yang valid, lengkap, dan sesuai kebutuhan, sehingga proses pelaporan aduan menjadi efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas layanan (X_3), mencakup responsivitas pengelola, jaminan keamanan dan privasi, serta empati, mendukung adanya interaksi yang meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pengguna terhadap website "LaporBup".

Ketiga dimensi tersebut secara bersamaan meningkatkan persepsi nilai dan dukungan layanan yang diterima pengguna, yang secara langsung dan signifikan menaikkan tingkat kepuasan pengguna serta mendorong loyalitas pada penggunaan website "LaporBup".

Penjelasan di atas begitu selaras dengan gagasan keberhasilan pada model DeLone dan McLean (2003), yang mengemukakan bahwa mutu sistem, mutu informasi, dan mutu layanan secara serentak menjadi penentu tercapainya

keberhasilan sebuah sistem informasi. Gabungan ketiga aspek tersebut pun menjadi fondasi utama dalam mewujudkan kepuasan pengguna secara maksimal, sekaligus mendukung efektivitas penanganan pengaduan warga di daerah kabupaten yang bersangkutan..

2.15. “LaporBup” Kabupaten Pati

Pemerintah Kabupaten Pati meluncurkan “LaporBup”, sebuah platform komunikasi publik, untuk mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan pelayanan publik dan pelaksanaan pembangunan daerah. Platform ini juga berfungsi sebagai saluran di mana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan aspirasi mereka terkait berbagai masalah yang dihadapi di lingkungan mereka. “LaporBup” sendiri pertama kali diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Pati pada bulan Agustus tahun 2022. Dengan adanya “LaporBup” ini, diharapkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat akan lebih baik. Sementara itu, pada tahun 2025 website “LaporBup” di Kabupaten Pati secara resmi sudah berganti nama menjadi “Lapor Bupati”, yang merupakan penyesuaian dengan Bupati Kabupaten Pati yang sekarang. Perubahan nama tersebut sekaligus menjadi simbol komitmen pemerintah daerah dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat yang lebih responsif, profesional, dan dekat dengan warga. Selanjutnya, “LaporBup” memiliki beberapa fungsi utama, yaitu sebagai berikut:

a. Sebagai Saluran Pengaduan

Masyarakat melalui “LaporBup” dapat mengajukan aduan mengenai pelayanan publik yang tidak memuaskan atau masalah publik yang

mereka hadapi. Pengaduan ini kemudian akan diproses oleh pihak berwenang untuk mendapatkan solusi yang cepat dan tepat.

b. Sebagai Wadah Untuk Partisipasi Masyarakat

Melalui “LaporBup” memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dalam proses pembangunan daerah. Melalui forum ini, masyarakat dapat menyampaikan pemikiran dan gagasan penting kepada pemerintah.

c. Sebagai Wadah Pelaporan Pemerintah Secara Transparan dan Akuntabilitas

Sistem pelaporan terpadu, seperti "LaporBup," memungkinkan pemerintah untuk menunjukkan komitmennya terhadap transparansi dalam menindaklanjuti aduan masyarakat. Setiap laporan yang masuk dipantau secara terbuka dan mudah dipahami, sehingga masyarakat senantiasa memperoleh informasi mengenai perkembangan status permasalahan yang telah dilaporkan.

d. Meningkatkan Standar Pelayanan Publik

Pemerintah dapat memanfaatkan tanggapan masyarakat guna menilai dan memperbaiki mutu pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dengan demikian, 'LaporBup' merupakan sarana yang tidak hanya untuk menghimpun keluhan, tetapi juga untuk mempererat hubungan antara masyarakat Kabupaten Pati dengan pemerintah daerah. Platform ini

diharapkan mampu mendorong partisipasi masyarakat serta memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam melayani warganya.

2.16. Kerangka Pemikiran

Pengukuran kepuasan pengguna dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada website “LaporBup” Kabupaten Pati akan dilihat dari sistem informasinya. Karena alasan tersebut, studi ini merujuk pada teori informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 2003. Terdapat lima dimensi dari teori DeLone dan McLean (2003) yang menjadi landasan bagi penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a) Kualitas Sistem

Mengukur performa teknis sistem informasi, termasuk adaptasi, *availability*, waktu respons, *usability*, dan *reliability*. Kualitas sistem yang baik memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dengan efisien dan efektif.

b) Kualitas Informasi

Penilaian mutu data yang dihasilkan oleh sistem, meliputi ketepatan, solusi yang menyeluruh, hubungan yang tepat, ketepatan waktu, dan kemudahan dalam pemahaman. Data yang berkualitas tinggi membantu pengguna dalam membuat keputusan.

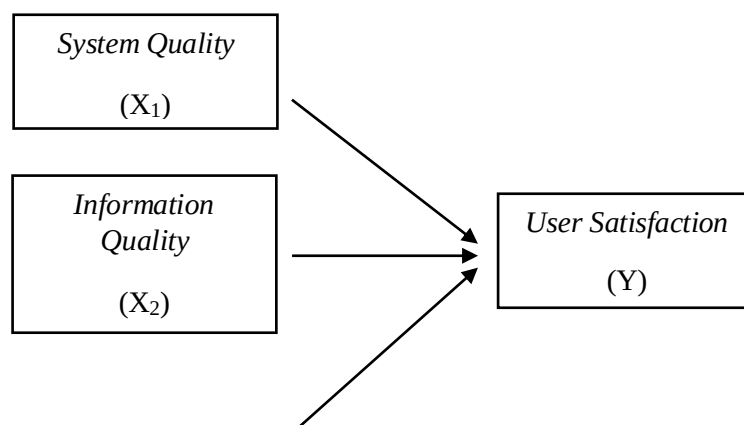
c) Kualitas Layanan

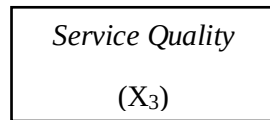
Penilaian mutu dukungan yang disediakan oleh tim IT atau layanan bantuan lainnya. Hal ini meliputi kecepatan respons, sikap ramah, dan keahlian penyedia layanan.

d) Kepuasan Pengguna

Penilaian terhadap kepuasan pengguna terkait sistem informasi. Kepuasan pengguna biasanya dipengaruhi oleh frekuensi kunjungan yang berulang dan pengalaman yang positif yang terjadi secara konsisten.

Dengan menggunakan teori Delone and McLean (2003) ini, maka nantinya peneliti akan melihat bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat pada website “LaporBup”. Berikut ini merupakan kerangka pemikiran penelitian ini:





Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

2.17. Hipotesis Penelitian

Pada dasarnya, hipotesis dapat dipahami sebagai dugaan awal terhadap suatu persoalan riset, yang bertumpu pada landasan teori yang berkaitan, namun belum diperkuat oleh fakta di lapangan (Kamiruddin dkk., 2021:49). Sarwono (2006), sebagaimana dikutip dalam Kamiruddin dkk. (2021:49), mengungkapkan bahwa hipotesis mencerminkan keterkaitan yang diperkirakan muncul antar variabel yang dikaji; keterkaitan tersebut dapat diuji kebenarannya secara empiris oleh peneliti guna melihat tingkat keabsahannya, sehingga bisa dituangkan dalam format operasional yang dinilai berdasarkan data yang terkumpul. Terdapat dua pendekatan yang bisa ditempuh peneliti dalam menyusun hipotesis, yakni (a) pendekatan deduktif, yang bersumber dari kerangka teori, dan (b) pendekatan induktif, yang bersumber dari hasil pengamatan di lapangan (Gulo, 2002 dalam Kamiruddin dkk., 2021:49). Manakala hipotesis yang diuji peneliti terbukti sah, maka dugaan tersebut berpotensi berkembang menjadi sebuah teori baru (Sarwono, 2006 dalam Kamiruddin dkk., 2021:50). Setiap proses riset mengharuskan adanya penarikan simpulan terkait diterima atau ditolaknya dugaan yang telah diuji sebelumnya. Penyusunan hipotesis sendiri bisa merujuk pada temuan

riset-riset terdahulu ataupun berdasarkan pengalaman pribadi peneliti (Vionalita, 2020; Kamiruddin, 2021:50).

Lebih lanjut, Sodik & Siyoto (2015) serta Supradi & Surahman (2014) dalam Kamiruddin, dkk (2021:50) mengemukakan lima (5) kriteria hipotesis yang baik, yakni:

- a) Hipotesis mampu menunjukkan keterkaitan antar variabel penelitian;
- b) Arah hubungan antar variabel penelitian yang digambarkan hipotesis harus jelas;
- c) Hipotesis harus dapat diuji;
- d) Hipotesis dapat dihubungkan dengan populasi; dan
- e) Hipotesis dapat diterangkan mengacu pada kerangka konsep penelitian.

Selanjutnya, Sadiyah (2015); Sarwono (2006); Suiroaka, et al. (2019); dan Supardi & Surahman (2014) dalam Kamiruddin (2021:50) menerangkan dua (2) jenis rumusan hipotesis, yakni:

- a) Hipotesis penelitian merupakan pernyataan yang mengindikasikan adanya korelasi atau pengaruh antarvariabel. Terdapat dua jenis hipotesis penelitian, yaitu:
 - a. Hipotesis alternatif (H_a atau H_1): hipotesis ini menguraikan hubungan, perbedaan, dan pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas.
 - b. Hipotesis nol (H_0): hipotesis ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan, perbedaan, ataupun pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas (dirumuskan dengan harapan agar ditolak).

b) Hipotesis statistik merupakan klaim statistik mengenai parameter populasi.

Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis statistik diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu hipotesis deskriptif, komparatif, dan asosiatif (Suiraoaka et al., 2019; Vionalita, 2020) (Kamiruddin et al., 2021:51-52). Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif, yang menyatakan bahwa: hipotesis ini mengindikasikan adanya keterkaitan antara dua variabel atau lebih.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang disusun mengacu pada model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLane (2003) adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Pertama (H_1) digunakan untuk mengukur pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna pada website “LaporBup”.
 H_1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup”.
2. Hipotesis Kedua (H_2) digunakan untuk mengukur pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada website “LaporBup”.
 H_1 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup”.
3. Hipotesis Ketiga (H_3) digunakan untuk mengukur pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada website “LaporBup”.
 H_1 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup”.

4. Hipotesis Keempat (H_4) digunakan untuk mengukur pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara serentak terhadap Kepuasan Pengguna pada website “LaporBup”.

H_1 : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup”.

2.18. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

a) Definisi Konseptual

Penelitian ini akan menggunakan empat dimensi dari Model DeLone dan McLean (2003) untuk mengukur determinan kepuasan pengguna dalam pengelolaan pengaduan pada “LaporBup” Kabupaten Pati. Keempat dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem pada website “LaporBup” mencakup kemampuan teknis dan fungsional sistem dalam mendukung proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Indikator seperti *adaptability* mengukur kemampuan sistem menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan kondisi pengguna, *availability* menunjukkan tingkat ketersediaan sistem kapan saja dibutuhkan, *response time* menilai kecepatan sistem dalam merespon permintaan pengguna, *usability* mengacu pada kemudahan penggunaan sistem oleh masyarakat dengan berbagai latar belakang, dan *reliability* menekankan kestabilan serta keandalan sistem dalam menjalankan fungsinya tanpa gangguan.

Kualitas sistem yang baik sangat penting untuk memastikan proses pengaduan berjalan efektif, efisien, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi pada website LaporBup berkaitan dengan relevansi, ketepatan, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kemudahan pemahaman data dan informasi yang disajikan kepada masyarakat sebagai pengguna. *Relevance* menunjukkan sejauh mana informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam pengaduan, *accuracy* menilai keakuratan dan kebenaran data, *completeness* mengacu pada kelengkapan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengaduan, *timeliness* menekankan penyampaian informasi secara cepat guna memungkinkan pengambilan keputusan secara segera, serta *understandability* menunjukkan kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang diberikan. Kualitas informasi yang tinggi membantu meningkatkan transparansi, kepercayaan, dan kepuasan pengguna dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Pati.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada website “LaporBup” meliputi aspek responsivitas, empati, dan jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna selama proses pengaduan. *Responsiveness*

mengukur kecepatan dan ketepatan petugas dalam menanggapi pengaduan dan kebutuhan pengguna, *empathy* mencerminkan perhatian dan komunikasi personal yang ramah serta pemahaman terhadap situasi dan perasaan pengguna, sedangkan *assurance* berkaitan dengan keahlian profesional, keamanan, dan kepercayaan layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang optimal mampu menciptakan hubungan kepercayaan dan kenyamanan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap sistem pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati.

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna pada website “LaporBup” diukur melalui perilaku *repeat visit* dan *repeat satisfaction* sebagai cerminan loyalitas dan kualitas pengalaman yang berkelanjutan. *Repeat visit* menunjukkan frekuensi dan intensitas pengguna dalam kembali memanfaatkan sistem sebagai media utama pengaduan, yang mencerminkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan, *repeat satisfaction* menggambarkan konsistensi kepuasan yang dialami pengguna setiap kali menggunakan layanan “LaporBup”, baik dari segi kualitas sistem, informasi, maupun layanan yang diterima. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi sangat penting untuk menjamin keberhasilan pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif dan mendukung

hubungan positif antara Pemerintah Daerah Kabupaten Pati dengan masyarakat.

b) Definisi Operasional

Definisi Operasional menurut Sidik Priadana dan Denok Sunarsi (2021), adalah spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur atau memanipulasi suatu variabel. Definisi operasional memberi batasan atau arti suatu variabel dengan merinci hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Berikut ini adalah definisi operasional penelitian ini:

1. Kualitas Sistem

Kemampuan sistem website “LaporBup” untuk beradaptasi dengan kebutuhan pengguna (*adaptability*), kemudian selalu tersedia saat pengguna membutuhkan (*availability*), bisa memberikan respon yang cepat kepada pengguna (*response time*), mudah untuk digunakan oleh berbagai kalangan pengguna (*usability*), serta bisa diandalkan tanpa adanya gangguan teknis yang signifikan (*reliability*).

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi meliputi tingkat akurasi informasi aduan yang disajikan dalam sistem website “LaporBup” (*accuracy*), kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna (*relevance*), kemudian data yang tersedia pada sistem website “LaporBup” lengkap (*completeness*), update informasi aduan secara tepat waktu

(*timeliness*), dan kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang diberikan dalam website “LaporBup”.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan dimensi yang meliputi kecepatan dan kesiapan pengelola website “LaporBup” dalam menanggapi aduan pengguna (*responsiveness*), jaminan atau keyakinan pengguna terhadap sikap profesional dan keahlian pengelola website “LaporBup” dalam memberikan pelayanan (*assurance*), dan perhatian serta empatu dari pengelola website “LaporBup” terhadap ebutuhan dan pengalaman pengguna (*empathy*).

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna mencakup kemauan pengguna untuk mengunjungi kembali atau menggunakan sistem website “LaporBup” secara berulang (*repeat visits*) dan memiliki rasa puas setelah mendapatkan pengalaman yang positif dalam menggunakan website “LaporBup”, hal itu yang menjadi motivasi untuk pengguna menggunakan kembali website “LaporBup” di masa mendatang (*repeat satisfaction*)

Tabel 2. 2 Definisi Operasional

Varibel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
1. Kualitas Sistem	1. <i>Adaptability</i>	1. Penyesuaian
Tingkat performa teknis dari kombinasi <i>hardware</i>	<i>Adaptability</i> merupakan kemampuan sistem	Kebutuhan Pengguna.

dan <i>software</i> yang membentuk sistem informasi tersebut. Kualitas sistem mencakup beberapa aspek, seperti <i>adaptability</i>, <i>availability</i>, <i>response time</i>, <i>usability</i>, dan <i>reliability</i> yang memungkinkan pengguna “LaproBup” bisa mengakses dan menggunakan layanan pengaduan secara efektif dan efisien. Kualitas sistem yang baik pada website “LaporBup” diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam melakukan pengaduan masyarakat.	pengaduan pada websiete “LaporBup” untuk <i>menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan</i> dan lingkungan pengguna yang dinamis di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati. Dalam indikator ini, sistem “LaporBup” dituntut untuk memiliki <i>fleksibilitas</i> dalam penggunaan oleh berbagai tipe pengguna dengan kebutuhan berbeda, didukung dengan <i>pembaruan teknologi</i> secara rutin agar tetap relevan dan mengikuti perkembangan teknologi saat ini, serta menyediakan <i>kemudahan penggunaan fitur</i> baru yang memungkinkan pengguna cepat untuk beradaptasi dan memaksimalkan layanan pengaduan masyarakat. Keempat sub indikator tersebut, menjadi aspek penting dalam mengukur tingkat <i>adaptability</i> sistem pengaduan pada website LaporBup guna	2. Fleksibilitas Penggunaan. 3. Pembaruan Teknologi. 4. Kemudahan Penggunaan Fitur.
---	---	--

	meningkatkan kepuasan pengguna.	
	2. <i>Availability</i> <i>Availability</i> menggambarkan tingkat kesiapan dan keandalan sistem “LaporBup” yang mencakup <i>ketersediaan aksesibilitas layanan</i> dan <i>keandalan teknis</i> saat digunakan oleh pengguna. Indikator ini juga menekankan pentingnya <i>kesiapan operasional layanan</i> agar sistem selalu dalam kondisi siap digunakan sehingga dapat memberikan layanan secara konsisten dan berkelanjutan.	1. Ketersediaan Aksesibilitas Layanan. 2. Keandalan Teknis Saat Digunakan. 3. Kesiapan Operasional Layanan.
	3. <i>Response Time</i> <i>Response Time</i> menunjukkan tingkat kecepatan dan efisiensi sistem “LaporBup” dalam memberikan layanan kepada pengguna, yang mencakup <i>kecepatan memuat halaman website</i>,	1. Kecepatan Sistem Dalam Memuat Halaman. 2. Resposn Cepat Interaksi Aduan Pengguna. 3. Respon Cepat Terhadap Status

	serta <i>waktu respons</i> sistem yang cepat terhadap interaksi dan status aduan pengguna.	Aduan.
	4. <i>Usability</i> <i>Usability</i> merepresentasikan tingkat kemudahan sistem “LaporBup” dalam diakses, ditelusuri, dan dipahami oleh pengguna. Aspek ini mencakup <i>penyajian informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna, navigasi yang sederhana serta efisien dalam pencarian dan pengaduan, serta desain tampilan dan struktur website yang user-friendly</i> sehingga sesuai dengan kebutuhan berbagai tipe pengguna.	1. Penyajian Informasi yang Mudah Diakses Pengguna. 2. Navigasi Pencarian Informasi Mudah dan Efisien. 3. Tampilan dan Struktur Website <i>User-Friendly</i>.
	5. <i>Reliability</i> <i>Reliability</i> mencerminkan kemampuan sistem “LaporBup” dalam menjamin <i>ketersediaan layanan setiap saat ketika dibutuhkan</i> oleh pengguna	1. Ketersediaan Layanan Saat Dibutuhkan. 2. Minim Gangguan Saat Digunakan. 3. Keandalan Penyimpanan dan

	serta <i>meminimalkan terjadinya gangguan selama proses penggunaan.</i> Selain itu, indikator ini juga mencakup <i>keandalan sistem dalam penyimpanan dan memproses data secara akurat mendukung guna mendukung kelancaran pengelolaan pengaduan masyarakat.</i>	Pemrosesan Data Aduan.
2. Kualitas Informasi Kualitas <i>output</i> yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama berupa laporan atau data yang disajikan kepada pengguna “LaporBup”. Dalam konteks penelitian ini, kualitas informasi mengacu pada seberapa relevan, akurat, tepat waktu, kelengkapan, dan mudah dipahami segala informasi yang disediakan oleh website “LaporBup” sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam proses	1. <i>Accuracy</i> <i>Accuracy</i> menggambarkan tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disampaikan oleh sistem “LaporBup” kepada pengguna. Indikator ini mencakup <i>minimnya kesalahan dalam penyampain informasi, konsistensi data serta status pengaduan yang selalu terjaga</i>, serta memastikan bahwa <i>informasi yang diterima pengguna sesuai dengan kondisi atau fakta yang sebenarnya.</i>	1. Informasi yang Pengguna Terima Minim Kesalahan. 2. Konsistensi Data dan Status Aduan. 3. Informasi yang Diterima Pengguna Sesuai Fakta.
	2. <i>Relevance</i>	1. Kesesuaian

pengaduan. Dengan kualitas informasi yang baik, pengguna diharapkan merasa puas dan dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi tersebut.	<i>Relevance</i> mencerminkan tingkat kesesuaian dan kelayakan informasi yang disediakan oleh sistem “LaporBup” dengan kebutuhan pengguna. Indikator ini mencakup <i>kesesuaian informasi</i> dalam mendukung proses pengajuan pengaduan, <i>relevansi informasi dengan situasi dan konteks</i> pengaduan yang diajukan, serta <i>kelengkapan informasi yang diberikan</i> sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat.	Informasi Dengan Kebutuhan Pengguna. 2. Relevansi Informasi Dengan Situasi dan Konteks Aduan Pengguna. 3. Kelengkapan dan Relevansi Informasi yang Disediakan.
	3. <i>Completeness</i> <i>Completeness</i> menggambarkan tingkat kelengkapan informasi yang disajikan oleh sistem “LaporBup” sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator ini mencakup <i>penyediaan informasi yang lengkap, relevan, yang dibutuhkan</i> pada setiap tahap proses pengaduan;	1. Kelengkapan Informasi Sesuai Kebutuhan Pengguna. 2. Data dan Rincian yang Diperlukan Tercantum Lengkap. 3. Informasi Tidak Ada yang Kurang Pada Setiap Proses

	memastikan <i>tidak ada informasi yang terlewat atau kurang; serta menyajikan informasi secara lengkap dan rinci</i> agar pengguna memperoleh gambaran informasi yang lengkap dan menyeluruh.	Pengaduan.
	4. <i>Timeliness</i> <i>Timeliness</i> mencerminkan tingkat ketepatan waktu dan kecepatan penyampaian informasi terkait pengaduan kepada pengguna. Indikator ini mencakup <i>ketersediaan informasi status aduan secara tepat waktu, penyampaian hasil tindak lanjut pengaduan secara tepat waktu, serta pembaruan status dan data pengaduan secara berkala</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga informasi yang diterima selalu akurat dan relevan pada saat dibutuhkan.	1. Informasi Status Aduan Tersedia Tepat Waktu. 2. Penyampaian Informasi Hasil Aduan Secara Tepat Waktu. 3. Pembaruan Status dan Data Aduan Secara Berkala dan Sesuai Kebutuhan Pengguna.
	5. <i>Understandability</i> <i>Understandability</i>	1. Kemudahan Pemahaman

	menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan oleh sistem “LaporBup”. Indikator ini <i>mencakup penggunaan bahasa yang jelas, sederhana dan tidak menimbulkan ambiguitas; penyajian laporan pengaduan yang mudah dipahami</i> oleh pengguna, serta <i>tata letak dan penyajian informasi</i> yang terstruktur dengan baik sehingga memudahkan pengguna dalam menginterpretasikan isi informasi.	Informasi Oleh Pengguna. 2. Bahasa yang Digunakan Dalam Laporan Aduan Tidak Membingungkan Pengguna. 3. Tata Letak dan Penyajian Informasi yang Mudah Dipahami Pengguna.
3. Kualitas Layanan Aspek ini merujuk pada kualitas layanan yang disediakan melalui website “LaporBup” di Kabupaten Pati. Terdapat tiga indikator utamanya, yaitu Responsivitas, yaitu kemampuan pengelola untuk merespons cepat dan tepat kebutuhan pengguna;	1. <i>Responsiveness</i> <i>Responsiveness</i> mencerminkan kemampuan pengelola sistem “LaporBup” dalam memberikan tanggapan yang cepat dan tepat waktu terhadap pengaduan maupun permintaan pengguna. Indikator ini meliputi <i>ketepatan waktu</i>	1. Ketepatan Waktu Tanggapan Pengelola Sistem. 2. Sigap Dalam Menangani Masalah Aduan. 3. Waktu Tunggu Jawaban Aduan Sesuai Harapan Pengguna.

<i>Assurance</i> (Jaminan), yang mencakup kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap kompetensi serta keamanan layanan; dan Empati, yakni perhatian dan pemahaman pengelola terhadap kebutuhan dan kondisi pengguna secara personal. Ketiga dimensi ini menjadi penentu keberhasilan layanan pengaduan <i>online</i> di “LaporBup”, yang berperan dalam menciptakan komunikasi efektif dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pemerintah daerah dalam menangani pengaduan masyarakat.	<i>tanggapan</i> dari pengelola sistem, <i>kesigapan dalam menangani masalah aduan</i>, serta <i>upaya menjaga waktu tunggu jawaban aduan</i> agar sesuai dengan harapan pengguna.	
	2. <i>Assurance</i> <i>Assurance</i> menggambarkan kemampuan pengelola sistem “LaporBup” dalam memberikan respons cepat, akurat, dan profesional terhadap pengaduan dan kebutuhan pengguna. Indikator ini mencakup <i>pengetahuan dan kompetensi pengelola</i> dalam menangani aduan secara tepat, memberikan <i>sikap sopan dan professional</i> dalam memberikan layanan, serta <i>keakuratan dan kredibilitas informasi</i> yang disampaikan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dari pengguna.	1. Pengetahuan dan Keahlian Pengelola Sistem. 2. Sikap Sopan dan Profesional Pengelola Sistem. 3. Keakuratan dan Kepercayaan Informasi dari Pengelola Sistem.
	3. <i>Empathy</i>	1. Perhatian Tulus

	<i>Empathy</i> mencerminkan kemampuan staf pengelola sistem “LaporBup” dalam menunjukkan <i>perhatian tulus dan personal</i> terhadap permasalahan serta kebutuhan pengguna. Selain itu, indikator ini juga mencakup <i>kesabaran dalam menerima keluhan dan masukan dari pengguna</i>, serta kesediaan untuk memahami kondisi yang dihadapi sebelum memberikan solusi yang tepat. Dengan demikian, empati menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang lebih dekat dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan.	Pengelola Terhadap Masalah Pengguna. 2. Perhatian Personal Terhadap Kebutuhan Pengguna. 3. Kesabaran Dalam Menerima Keluhan dan Masukan.
4. Kepuasan Pengguna Aspek kepuasan pengguna dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada website "LaporBup" di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati dapat diukur melalui indikator <i>repeat visits</i> dan <i>repeat</i>	1. <i>Repeat Visits</i> <i>Repeat Visits</i> mencerminkan tingkat kecenderungan dan loyalitas pengguna untuk kembali menggunakan sistem “LaporBup” dalam menyampaikan pengaduan. Indikator ini mencakup <i>kemauan pengguna untuk</i>	1. Kemauan Pengguna Untuk Kembali Menggunakan Sistem. 2. Preferensi Menggunakan Sistem Dibanding Metode Lain.

<i>satisfaction</i>. Indikator <i>repeat visits</i> menggambarkan seberapa sering pengguna “LaporBup” berniat dan memang kembali mengakses “LaporBup” untuk mengajukan aduan ulang, menunjukkan loyalitas dan kenyamanan. Sementara itu, <i>repeat satisfaction</i> mengacu pada tingkat kepuasan berkelanjutan pengguna “LaporBup” terhadap kualitas informasi, performa sistem, kemudahan penggunaan, dan layanan pendukung yang diterima setiap kali menggunakan website “LaporBup”. Kedua indikator ini menggambarkan bagaimana pengalaman positif pengguna dan mendorong penggunaan berulang serta kepuasan yang konsisten terhadap layanan pengaduan <i>online</i>	terus kembali menggunakan website “LaporBup” saat menghadapi kebutuhan pengaduan serta menjadi <i>preferensi untuk melakukan pengaduan</i> dibandingkan dengan metode pengaduan lainnya. Dengan demikian, keberhasilan “LaporBup” menjadi <i>pilihan utama</i> dalam <i>proses pengaduan</i> masyarakat merupakan bagian penting dalam menilai tingkat <i>repeat visits</i>.	3. Pilihan Utama Untuk Melakukan Pengaduan.
	2. <i>Repeat Satisfaction</i> <i>Repeat Satisfaction</i> menggambarkan tingkat kepuasan berulang yang dialami pengguna terhadap berbagai aspek layanan sistem “LaporBup”. Indikator ini mencakup <i>kepuasan terhadap kualitas informasi yang diterima</i>, <i>kepuasan terhadap performa website yang konsisten dalam memberikan layanan</i>, serta <i>kepuasan terhadap layanan pendukung yang tersedia</i>	1. Kepuasan Terhadap Informasi yang Diterima. 2. Kepuasan Terhadap Performa Konsisten Website. 3. Kepuasan Terhadap Layanan Pendukung.

“LaporBup”.	dalam sistem “LaporBup”. Dengan demikian, kepuasan yang dirasakan secara berulang menjadi cerminan keberhasilan sistem dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna secara berkesinambungan.	
-------------	---	--