

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR (PELAYANAN RAKYAT ONLINE) DI KOTA DENPASAR

Dwi Hangga Ari Kumara Suputra
NPP. 29.1206

Asdaf Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: hangga6@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Denpasar PRO application (Online People's Service) was created by the Denpasar City Communications, Information and Statistics Office as a public service medium in the form of complaint services. The Denpasar PRO application (Online People's Services) can be said to be successful, one of which is in terms of user satisfaction. User satisfaction can be viewed from the factors of system quality, service quality and information quality. The phenomenon found is that there are inconsistencies in previous research that discusses system quality, service quality and information quality on user satisfaction. **Purpose:** This research aims to measure and determine the effect of system quality, service quality and information quality on user satisfaction of the Denpasar PRO application (Pelayan Rakyat Online). **Method:** The design of the research is used a quantitative method that leads to explanatory research. Sampling in this research used a disproportionate stratified random sampling technique with data collection techniques in the form of a questionnaire. The analytical method used is the method of multiple linear analysis. **Result:** The results show that the system quality, service quality and information quality in the Denpasar PRO application (Pelayan Rakyat Online) have a positive and significant effect on user satisfaction. The results of this research are in line with the results of research by Utomo (2017), Armeliadinda & Azis (2020) and Agani & Azis (2021) which state that information quality, system quality, and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: Information quality, Service quality, System quality, User Satisfaction

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) dibuat oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar sebagai media pelayanan publik dalam bentuk pelayanan pengaduan. Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) dapat dikatakan sukses salah satunya ditinjau dari segi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat ditinjau dari faktor kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi. Fenomena yang ditemukan terdapat ketidakkonsistenan penelitian terdahulu yang membahas tentang kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) di Kota Denpasar. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang mengarah ke *explanatory research*.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling* dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis linear berganda. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi pada Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Utomo (2017), Armeliadinda & Azis (2020) serta Agani & Azis (2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berpeluang untuk menaikkan pertumbuhan ekonomi dan mempercepat proses pembangunan ekonomi bangsa. International Telecommunication Union (ITU, 2017:26) mendefinisikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai parameter kemajuan teknologi yang efisien yang merevolusi produksi, proses logistik, dan pengambilan keputusan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga sebagai komponen utama dalam suatu sistem informasi.

William DeLone dan Ephraim McLean mengajukan suatu model bahwa suksesnya suatu sistem informasi dapat diukur dengan melihat dimensi yang melekat pada sistem informasi tersebut yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Teori tersebut dikembangkan kembali dengan ditambahkan dimensi kualitas layanan dan menyatukan dimensi dampak individu dan dimensi dampak organisasi menjadi dimensi manfaat bersih (Petter et.al., 2008:238). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan DeLone dan McLean sangat efektif bila diterapkan dalam berbagai penelitian sistem informasi, termasuk sistem informasi di lingkup pemerintahan

Pemerintah Indonesia baik dari pusat hingga daerah mulai menginovasikan pelayanan publik dengan pemanfaatan jaringan komunikasi dan informasi dengan dukungan diterapkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Menindaklanjuti Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan tersebut bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang saling terintegrasi dan efisiensi berbasis elektronik yang bersih, efektif, transparan, dan tanggungjawab

Kota Denpasar salah satu kota di Bali yang sudah menerapkan sistem informasi pemerintahan pelayanan publik berbasis elektronik khususnya di bidang layanan pengaduan masyarakat. Tahun 2013 Pemerintah Kota Denpasar meluncurkan Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar

Setiap aplikasi pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya. Oleh karena itu, kualitas aplikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan jumlah pengguna dari aplikasi itu sendiri. Menurut Urbach dkk (2010:196) membuktikan bahwa kepuasan pengguna menjadi salah satu poin yang mempengaruhi suksesnya sistem informasi hasil serupa juga

ditemukan pada hasil penelitian (Iivari, 2005:15-16; Petter et.al., 2008: 256; Andriyanto et.al., 2021:47). Penelitian yang dilakukan Utomo dkk (2017:159) membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian Armeliadinda & Azis (2020:2413) membuktikan kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas layanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna. Nuryanti dkk (2021:62) juga membuktikan bahwa semakin baik penilaian kualitas sistem maka kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akan semakin tinggi sebagai penegasan terhadap penemuan penelitian oleh Aldholay dkk (2018) dan Dreheeb dkk (2016:18). Dengan baiknya kualitas layanan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (Nuryanti dkk,2021:62). Kepuasan pengguna juga akan meningkat apabila didukung oleh kualitas informasi yang baik (Aldholay dkk, 2018:7; Nuryanti dkk,2021:62; Phuong & Thi Dai, 2018:87-88).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Keberhasilan suatu sistem informasi yang dibangun dapat dilihat pada faktor kepuasan pengguna. Penelitian yang membahas tentang kepuasan pengguna sudah banyak diteliti oleh para peneliti lain dengan menggunakan berbagai variabel independen. Adapun fenomena hasil penelitian tersebut mengandung ketidakkonsistenan hasil penelitian (*research gap*)

Tabel 1.1 Research Gap

No	Variabel	Peneliti	Hasil
1	Kualitas Sistem	(Wisudiawan, 2015)	Berpengaruh positif signifikan
		(Zai & Dewi, 2016)	Tidak berpengaruh signifikan
2	Kualitas Layanan	(Armeliadinda & Azis, 2020)	Berpengaruh positif signifikan
		(Khairunnisa & Yunanto, 2017)	Tidak berpengaruh signifikan
3	Kualitas Informasi	(Andriyanto et al., 2021)	Berpengaruh signifikan
		(Setyo & Rahmawati, 2015)	Tidak berpengaruh signifikan

Berdasarkan temuan fenomena penelitian tentang kepuasan pengguna, maka perlu dilakukan penelitian kembali terhadap kepuasan pengguna selain itu belum ada penelitian yang menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) di Kota Denpasar

1.3. Penelitian Terdahulu

Penulis mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang mengangkat topik sejenis dengan melakukan peninjauan kembali. Penelitian Utomo dkk "*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang*" (Utomo *et.al.*, 2017) menemukan bahwa Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan terdapat pengaruh parsial kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang

Penelitian Armeliadinda & Azis "*Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus Pada Aplikasi Sambara Di Jawa Barat)*"(Armeliadinda & Azis, 2020) menemukan bahwa Kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas

layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial pada Aplikasi SAMBARA.

Penelitian Agani & Aziz “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sppd (Studi Kasus Pada Yayasan Pendidikan Telkom)” menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD karyawan yang pernah menggunakan aplikasi SPPD (Agani & Azis, 2021)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis memodifikasi dari teori Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean, yaitu mengambil variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan variabel dependen kepuasan pengguna. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan dan tercapainya tujuan penulis. Guna mendukung penelitian, Penulis menggunakan kajian teori kualitas sistem dari Urbach *et.al.*, (2010:190) sebagaimana dikutip Tam & Oliveira (2016:28) meneliti untuk mengukur kualitas sistem dengan 5 (lima) indikator yaitu

1. *Navigation* (navigasi),
2. *Searchability* (kemudahan pencarian),
3. *Structure* (terstruktur),
4. *Usability* (kebergunaan),
5. *Functionality* (berfungsi baik)

Sedangkan kualitas layanan menurut Parasuraman sebagaimana dikutip Utomo *et.al.*, (2017:150) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan).
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empaty* (empati)

Kualitas informasi Urbach *et.al.*, (2010:190) sebagaimana dikutip Tam & Oliveira (2016:28) dengan enam indikator untuk mengukur kualitas informasi yaitu:

1. *Usefulness* (kegunaan),
2. *Understandability* (mudah dipahami),
3. *Interestingness* (daya tarik),
4. *Reliability* (keandalan informasi),
5. *Completeness* (kelengkapan) dan
6. *Timeliness* (ketepatan waktu).

Kepuasan pengguna menurut P. Seddon & Kiew (1996:108) sebagaimana dikutip Wu & Wang (2006:733) dan Urbach dkk (2010:190) diukur dari elemen:

1. *Adequacy* (sudut pandang memadai),
2. *Efficiency* (efisiensi),
3. *Effectiveness* (efektif) dan
4. *Overall satisfied* (kepuasan secara menyeluruh)

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pro Denpasar (Pelayanan Rakyat Online)

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang mengarah ke explanatory research yang bermaksud untuk mendapatkan kejelasan peristiwa terjadi secara

empiris serta mendapat hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui uji hipotesis.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Variabel Independen
 1. Kualitas Sistem (KS)
 2. Kualitas Layanan (KL)
 3. Kualitas Informasi (KI)
- b. Variabel Dependen
 1. Kepuasan Pengguna (KP)

Populasi pada penelitian ini diambil dari pengguna atau user aktif PRO Denpasar sebagai pengguna layanan pengaduan online PRO Denpasar per Desember 2020 sebanyak 6.356 user. Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan cara *Disproportionate Stratified Random Sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* dengan marginal error 10% dan diperoleh sebanyak 99 responden.

Instrumen penelitian pada penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26.0.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Penelitian

Karakteristik responden yang diperoleh sebagai berikut:

No	Karakteristik	Persentase	Jumlah
1	Jenis Kelamin		99
	Lak-Laki	71,7%	
	Perempuan	28,3%	
2	Pendidikan Terakhir		
	SMA	26,2%	
	Diploma (DI-DIII)	6,1%	
	Sarjana (S1/DIV)	40,4%	
	Magister (S2)	27,3%	
3	Usia		
	19-24	7,07%	
	25-30	58,59%	
	31-35	14,14%	
	36-40	11,11%	
	41-45	5,05%	
	46-50	4,04%	

3.2. Deskripsi Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan guna memberikan gambaran tentang data berupa skor yang diperoleh oleh masing-masing dimensi dari setiap variabel dan pengkategorian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Analisis Deskriptif

Variabel	Persentase	Kategori
Kualitas Sistem	81,56%	Sangat Baik
Kualitas Layanan	81,41%	Sangat Baik
Kualitas Informasi	81,55%	Sangat Baik
Kepuasan Pengguna	83,20%	Sangat Baik

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian termasuk kategori sangat baik. Kategori diperoleh dari hasil nilai persentase terbesar dikurangi nilai

persentase terkecil kemudian dibagi menjadi empat skala pengukuran sehingga didapatkan rentang nilai sebesar 20%. Maka diperoleh rentang nilai 20-39,99%: kurang baik, 40-59,99%: cukup baik, 60-79,99%: baik, dan 80-100%: sangat baik. Hal ini berarti responden menilai kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna pada Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) dapat dikatakan sangat baik

3.3. Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau mendekati normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov* dengan pendekatan nilai *monte carlo*. Ketentuan data berdistribusi normal jika nilai signifikansi berada diatas 0,05. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		99	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.25836508	
Most Extreme Differences	Absolute	.108	
	Positive	.058	
	Negative	-.108	
Test Statistic		.108	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.182 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.172
		Upper Bound	.192

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3.1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai *monte carlo* memiliki nilai 0,182 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan model regresi memiliki distribusi yang normal

3.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Keith, 2019:215, untuk menentukan apakah terdapat atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model dilakukan uji multikolinearitas dengan memperhatikan nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila hasil menunjukkan nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak adanya multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.170	2.499			
	Kualitas Sistem	.176	.051	.278	.648	1.543
	Kualitas Layanan	.332	.089	.340	.514	1.945
	Kualitas Informasi	.205	.061	.293	.552	1.811

Sumber: Diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3.2 Uji Multikolinearitas

Hasil dari pengujian uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni variabel kualitas sistem, kuliatas layanan dan kualitas informasi memiliki Nilai VIF < 10 dan Nilai tolerance > 0.10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi korelasi ganda (multikolineritas) antar variabel independent

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *glejser*. Pengujian regresi terbebas dari gangguan heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi > 0,05 maka pengujian regresi tersebut terbebas dari gangguan heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.206	1.691		2.487	.015
	Kualitas sistem	-.016	.035	-.057	-.452	.509
	Kualitas layanan	-.027	.060	-.063	-.445	.539
	Kualitas informasi	-.018	.037	-.066	-.487	.936

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis pada SPSS 26.0 diperoleh nilai sig. variabel kualitas sistem (KS) sebesar **0,509**. Kualitas Layanan (KL) sebesar **0,539** dan kualitas informasi (KI) sebesar **0,936**. Hasil tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan pengujian regresi terbebas dari gangguan heteroskedastisitas

3.4. Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linear berganda dibantu dengan aplikasi SPSS 26.0. Hasil dari pengujian regresi lienar berganda sebagai berikut.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.170	2.499		-.068	.946	
	Kualitas Sistem	.176	.051	.278	3.443	.001
	Kualitas Layanan	.332	.089	.340	3.735	.000
	Kualitas Informasi	.205	.061	.293	3.346	.001

Sumber: Diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,170 + 0,176X_1 + 0,332X_2 + 0,205X_3 + e$$

hasil dari koefisien regresi pada variabel bebas akan menentukan hubungan antara variabel independen tersebut dengan variabel dependen. Hasil koefisien regresi untuk X₁ memperoleh hasil positif, menunjukkan terdapatnya hubungan yang sejalur antara Kualitas Sistem (X₁) dengan Kepuasan Pengguna (Y). Niali variabel X₁ sebesar 0,176 yang memiliki

makna bahwa setiap peningkatan Kualitas Sistem (X_1) sebesar satu satuan akan mempengaruhi peningkatan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sebesar **0,176** satuan.

Hasil koefisien regresi untuk X_2 memperoleh hasil positif, menunjukkan terdapatnya hubungan yang sejalar antara Kualitas Layanan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y). Nilai variabel X_2 sebesar 0,332 yang memiliki makna bahwa setiap peningkatan Kualitas Informasi (X_2) sebesar satu satuan akan mempengaruhi peningkatan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sebesar **0,332** satuan.

Hasil koefisien regresi untuk X_3 memperoleh hasil positif, menunjukkan terdapatnya hubungan yang sejalar antara Kualitas Informasi (X_3) dengan Kepuasan Pengguna (Y). Nilai variabel X_3 sebesar 0,205 yang memiliki makna bahwa setiap peningkatan Kualitas Informasi (X_3) sebesar satu satuan akan mempengaruhi peningkatan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sebesar **0,205** satuan

3.5. Uji Hipotesis

3.5.1 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.597	.584	2.29375

a. Predictors: (Constant), **Kualitas, sistem Kualitas informasi, Kualitas layanan**
b. Dependent Variable: **Kepuasan Pengguna**

Sumber: Diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3.5 Koefisien Determinasi

Hasil dari nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,597 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (KS), kualitas layanan (KL) dan kualitas informasi (KI) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (KP) sebesar 59,7%. Sedangkan sisanya sebesar 40,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

3.5.2 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	740.725	3	246.908	46.929	.000 ^b
	Residual	499.821	95	5.261		
	Total	1240.545	98			

a. Dependent Variable: **Kepuasan Pengguna**

b. Predictors: (Constant), **Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi**

Sumber: diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3. 6 Hasil Uji F

Menentukan F_{tabel} dengan menggunakan rumus $(k; n-k)$ dimana (k) adalah jumlah variabel bebas yang diuji dan (n) adalah jumlah responden

$$F_{tabel} = 3; 99-3$$

$$= 3;96; F_{tabel} \text{ yang diperoleh sebesar } 2,70.$$

Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil nilai F_{hitung} adalah 46,929. nilai F_{hitung} (46,929) $> F_{tabel}$ (2,70) dan dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa

variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

3.5.3 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.170	2.499		-.068	.946
Kualitas Sistem	.176	.051	.278	3.443	.001
Kualitas Layanan	.332	.089	.340	3.735	.000
Kualitas Informasi	.205	.061	.293	3.346	.001

Sumber: diolah penulis dengan SPSS 26.0

Gambar 3.7 Hasil Uji t

Menentukan nilai t_{tabel} dengan nilai alpha 0,05 dan $df = 95$ dengan cara mencari t_{tabel} dengan menggunakan rumus $(\alpha/2; n-k-1)$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah koefisien variabel

$$t_{\text{tabel}} = \frac{0,05}{2}; 99 - 3 - 1$$

$$= 0,025; 95 \sim 1,985$$

Hipotesis I :

H_{01} : Kualitas Sistem berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna;

H_{a1} : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

hasil uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,443 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai t_{hitung} (3,443) > t_{tabel} (1,985). Jadi **H_{a1}** diterima dan **H_{01}** dimana variabel kualitas sistem secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis II :

H_{02} : Kualitas Layanan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna;

H_{a2} : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

hasil uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,735 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai t_{hitung} (3,735) > t_{tabel} (1,985). Jadi **H_{a2}** diterima dan **H_{02}** dimana variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis III :

H_{03} : Kualitas Informasi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna;

H_{a3} : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

hasil uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,346 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai t_{hitung} (3,346) > t_{tabel} (1,985). Simpulan yang diperoleh **H_{a3}** diterima dan **H_{03}** dimana variabel kualitas informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

3.6. Diskusi Utama Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa variabel kualitas sistem (KS), kualitas layanan (KL) dan kualitas informasi (KI) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (KP) sebesar 59,7%. Sedangkan sisanya sebesar 40,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online). Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil penelitian sebelumnya dari penelitian Utomo (2017), Armeliadinda & Azis (2020) serta Agani & Azis (2021) dimana ketiga penelitian tersebut menguji keberpengaruh variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online). Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil penelitian sebelumnya dari penelitian Utomo (2017), Armeliadinda & Azis (2020) serta Agani & Azis (2021). Selain itu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Denpasar dapat mempertahankan dimensi yang sudah sangat baik pada Aplikasi PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online)

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu dalam hal waktu penelitian yang terbilang relatif sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Denpasar sebagai model studi kasus yang dipilih

Arah Masa Depan Penelitian. (*future work*). Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan menambah variabel lain yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna. Hal ini bertujuan agar dapat mengetahui lebih banyak lagi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Plt. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Denpasar beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan dalam pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agani, D. P., & Azis, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sppd (Studi Kasus Pada Yayasan Pendidikan Telkom) The*. 8(1), 67–75.
- Aldholay, A. H., Isaac, O., Abdullah, Z., & Ramayah, T. (2018). The Role Of Transformational Leadership As A Mediating Variable In Delone And Mclean Information System Success Model: The Context Of Online Learning Usage In Yemen. *Telematics And Informatics*, 35(5), 1421–1437. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.03.012>
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Menggunakan Model Delone And Mclean. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(1), 43–48. <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>

- Armeliadinda, & Azis, E. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus Pada Aplikasi Sambara Di Jawa Barat). *Jurnal Of E-Proceeding Of Management*, 7(2), 2406–2415.
- Dreheeb, A. E., Basir, N., & Fabil, N. (2016). Impact Of System Quality On Users' Satisfaction In Continuation Of The Use Of E-Learning System. *International Journal Of E-Education, E-Business, E-Management And E-Learning*, 6(1), 13–20. <https://doi.org/10.17706/Ijeee.2016.6.1.13-20>
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test Of The Delone-Mclean Model Of Information System Success. *Data Base For Advances In Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Itu. (2017). Measuring The Information Society Report 2017 Volume 1. In *International Regulatory Co-Operation* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1787/9789264244047-37-En>
- Keith, T. Z. (2019). Multiple Regression And Beyond: An Introduction To Multiple Regression And Structural Equation Modeling. In *Multiple Regression And Beyond: An Introduction To Multiple Regression And Structural Equation Modeling*. <https://doi.org/10.4324/9781315162348>
- Khairrunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229011. <https://doi.org/10.35760/Eb>
- Nuryanti, Y., Hutagalung, D., Nadeak, M., Abadiyah, S., & Novitasari, D. (2021). *Understanding The Links Between System Quality, Information Quality, Service Quality, And User Satisfaction In The Context Of Online Learning*. 04, 54–64.
- Petter, S., Delone, W., & Mclean, E. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, And Interrelationships. *European Journal Of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/Ejis.2008.15>
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test And Development Of Delone And Mclean's Model Of Is Success. *Australasian Journal Of Information Systems*, 4(1), 90–109. <https://doi.org/10.3127/Ajis.V4i1.379>
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1–11. [Related:Download.Portalgaruda.Org/Article.php?Article=189496&Val=6468&Title =Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna \(Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat \(Ap2t\) Di Pt. Pln \(Persero\) Area](https://portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=Pengaruh%20Kualitas%20Sistem%20Dan%20Kualitas%20Informasi%20Terhadap%20Kepuasan%20Pengguna%20(Survei%20Pada%20Karyawan%20Pengguna%20Aplikasi%20Pelayanan%20Pelanggan%20Terpusat%20(Ap2t)%20Di%20Pt.%20Pln%20(Persero)%20Area)
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An Empirical Investigation Of Employee Portal Success. *Journal Of Strategic Information Systems*, 19(3), 184–206. <https://doi.org/10.1016/J.Jsis.2010.06.002>

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>

Wisudiawan, G. A. A. (2015). Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model Delone And Mclean. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 2(1), 55–59.

Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring Kms Success: A Respecification Of The Delone And Mclean's Model. *Information And Management*, 43(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>

Zai, S., & Dewi, A. (2016). Pengaruh pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap kegunaan dan kepuasan Pengguna dalam pengembangan Sistem informasi Akuntansi. 1992, 274–282.

