

# PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI ASPIRASI PUBLIK DAN PENGADUAN (SIAPP) DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Arham Sulma  
NPP. 29.1368

*Asdaf Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: arhamsulma06@mail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The era of the industrial revolution 4.0 is the era of digital technology and the internet. For the sake of creating good governance, electronic government (e-government) is carried out. In carrying out an effective complaint service, the Office of Communication and Information (Diskominfo) of Sidenreng Rappang Regency developed an application for the Public Aspirations and Complaints Information System (SIAPP). However, the visible performance of SIAPP is still lacking and only a few incoming complaints. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the influence of system quality and service quality factors on SIAPP user satisfaction in Sidenreng Rappang Regency and their impact on efforts to improve SIAPP quality. **Method:** This study used a mixed methods research method with an explanatory sequential design. Quantitative sampling used total sampling and qualitative using purposive sampling with questionnaires, interviews and documentation as data collection tools. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the system quality and service quality have a positive and significant influence on user satisfaction, either partially or simultaneously, although there are still problems with systems and services that still have shortcomings. **Conclusion:** The quality of the system has a significant and significant effect on user satisfaction of 17.28% with a low degree. Furthermore, service quality has a significant and significant effect on user satisfaction of 57.19% with a high degree. Then the system quality and service quality together have a significant and significant effect on user satisfaction of 74.5% with a high degree. The impact of these influences makes people feel comfortable and trust the government. On the other hand, Diskominfo will be more enthusiastic to improve the quality of SIAPP. In order to increase the role of SIAPP as a forum for aspirations, it is recommended to improve application features, and the role of the admin and conduct socialization so that complaint services are more effective.

**Keywords:** SIAPP service quality, SIAPP system quality, SIAPP user satisfaction

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Era revolusi industri 4.0 merupakan eranya teknologi digital dan internet. Demi terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) maka dilakukan *electronic government* (*e-government*). Dalam menjalankan pelayanan pengaduan yang efektif maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidenreng Rappang mengembangkan aplikasi

Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP). Tapi, kinerja SIAPP yang terlihat masih kurang dan pengaduan yang masuk baru sedikit. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh faktor kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang dan dampak pengaruhnya dalam upaya meningkatkan kualitas SIAPP. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Pengambilan sampel kuantitatif menggunakan total sampling dan kualitatif menggunakan purposive sampling dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan, meskipun masih terkendala dengan sistem dan pelayanan yang masih ada kekurangan. **Kesimpulan:** Kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 17,28% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,19% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan derajat tinggi. Dampak pengaruh tersebut membuat masyarakat merasa nyaman dan percaya kepada pemerintah. Di sisi lain pihak Diskominfo akan semakin semangat untuk meningkatkan kualitas SIAPP. Guna meningkatkan peran SIAPP sebagai wadah aspirasi, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur-fitur aplikasi, dan peran admin serta melakukan sosialisasi agar pelayanan pengaduan semakin efektif.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna SIAPP, Kualitas Layanan SIAPP, Kualitas Sistem SIAPP

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 merupakan eranya teknologi digital dan internet. Era disrupsi digital membawa teknologi komunikasi dan informatika menjadi hal yang sangat signifikan bagi kehidupan masyarakat hingga perkembangan ekonomi dunia. Secara sederhana, revolusi industri 4.0 berarti bagaimana teknologi seperti kecedasan buatan atau *Artificial Intelligence (AI)*, kendaraan otonom, internet digabungkan untuk memengaruhi kehidupan fisik manusia (Ahmadi & Ibda, 2019: 9).

Saat ini sedang terjadi loncatan perubahan dari tata kelola yang buruk (*bad governance*) menuju tata kelola yang baik (*good governance*) (Kamarasyid, 2019: 351). Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah demi terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) ialah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Langkah yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Penggunaan teknologi digital telah mengembangkan bentuk baru birokrasi pemerintahan dalam istilah *electronic government (e-government)* (Kusuma dkk, 2021: 146). Salah satu bentuk pelaksanaan *e-government* adalah pembuatan situs-situs jaringan atau *website* di lingkup pemerintahan mulai dari pemerintahan desa hingga pemerintahan pusat.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat menyampaikan pendapatnya. Sebenarnya tujuan dari sistem desentralisasi adalah untuk membangun keikutsertaan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap program-program pembangunan (Primanto, 2020: 6). Kebebasan berpendapat ini membuka kesempatan yang besar bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya. Hal tersebut merupakan bentuk partisipasi masyarakat demi meningkatnya mutu pelayanan. Tindak lanjut dari hal tersebut yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik. Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Dalam mewujudkan pelayanan pengaduan yang lebih efektif dan efisien, pemerintah kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap) mewujudkannya dengan memanfaatkan teknologi dengan baik. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten Sidrap mengembangkan sistem aplikasi berbasis website yaitu Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP).

SIAPP dapat diakses melalui beberapa kanal yang telah disiapkan oleh Diskominfo Sidrap yaitu melalui *website* (<http://siapp.sidrapkab.go.id/>) dan *Short Message Service (SMS)* ke nomor 085345390100 dengan format SIAPP(SPASI>Nama#Alamat#Pertanyaan. Masyarakat dapat memilih untuk menyampaikan pengaduannya melalui situs *website* atau saluran *SMS* sesuai dengan keinginannya atau yang mereka rasa dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang. Kurangnya tingkat respon admin atau aparat pemerintah dalam memberikan tanggapan terhadap pengaduan masyarakat pada layanan SIAPP Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satunya. Hal tersebut sejalan dengan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Sidenreng Rappang bahwa dari tahun 2019-2021 (Maret 2019-Agustus 2021) total pertanyaan yang masuk sebanyak 70, 53 diantaranya atau 76% telah direspon sedangkan 17 sisanya belum direspon. Jadi ada 24% pertanyaan yang belum direspon (Diskominfo Sidrap, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat respon admin atau aparat pemerintah kabupaten Sidrap masih kurang.

Kurangnya jumlah pengaduan yang masuk dari masyarakat dalam layanan SIAPP selama dua tahun lebih sejak beroperasi merupakan permasalahan selanjutnya. Hal tersebut mungkin dikarenakan layanan yang kurang memuaskan sehingga masyarakat malas atau tidak mau menyampaikan aspirasinya. Dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan yang masuk selama 2 (dua) tahun lebih sepertinya masih sangat sedikit. Selain itu, jika dibandingkan dengan kabupaten/kota yang lain di Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan data Laporan menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan Kabupaten Pinrang sebagai sesama kabupaten maka jumlah pengaduan yang masuk hampir sama yakni 70 dengan 67, sedangkan jika dibandingkan dengan Kota Makassar maka jumlah pengaduannya jauh berbeda antara 70 dengan 289 (Lapor.go.id., 2021). Hal ini menunjukkan jumlah pengaduan yang masuk dikabupaten lebih sedikit dibandingkan dengan kota mungkin disebabkan karena layanan pengaduan yang kurang memuaskan atau tingkat respon aparat pemerintah terhadap pengaduan masyarakat yang masih kurang sehingga membuat masyarakat malas menyampaikan aspirasi dan pengaduannya karena tidak akan direspon juga oleh aparat.

Permasalahan terakhir yaitu belum diketahui bagaimana kualitas aplikasi SIAPP dalam pelayanan pengaduan dan apakah kualitas aplikasi SIAPP sudah bagus dari persepsi masyarakat sebagai bentuk kepuasan pengguna terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan. Jadi, belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas SIAPP terhadap kepuasan pengguna.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan pengaduan secara online melalui SP4N-LAPOR maupun sistem aplikasi SIAPP. Penelitian Kasma berjudul Pelayanan Publik Berbasis Laporan (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa (Kasma, 2020), menemukan bahwa Kualitas pelayanan

publik berbasis LAPOR dapat dinilai dengan 5 indikator yaitu bukti (tangible), dapat dipercaya, tanggap, percaya diri dan empati, kecuali nilai bukti yang masih belum optimal. Faktor pendukung pelayanan publik berbasis LAPOR adalah komunikasi internal antar pegawai yang berfungsi dengan baik, sumber daya yang memadai dan dukungan sistem. Kendala dalam pemberian pelayanan adalah aparat yang lambat dalam merespon laporan yang masuk sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Penelitian Selviana menemukan bahwa Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur yaitu komunikasi, sumber daya, lokasi dan struktur birokrasi, dan semua metrik dilakukan benar. Keterbatasan hasil penelitian yang dihadapi Diskominfo sebelum pelaksanaan SP4NLapor pelayanan publik di Wilayah Bantayeng yaitu kurangnya koordinasi, tidak ada contact person, tidak ada anggaran sosialisasi yang membuat sosialisasi tidak merata (Selviana. M, 2020). Penelitian Zulfikar menemukan bahwa Inovasi Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang diluncurkan pada awal tahun 2019. Sistem ini mengandalkan website yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan sehingga pemerintah daerah dapat mengetahui pengaduan masyarakat, namun tidak dibarengi dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang baik, sehingga menyulitkan untuk mengakses beberapa wilayah Kabupaten Sidrap (Zulfikar, 2020). Penelitian Yoki menemukan bahwa pemerintah selalu berharap dengan adanya sistem informasi pengaduan warga ini maka pelayanan menjadi lebih baik, dan masyarakat menjadi lebih puas dengan pelayanan yang ada (Yoki dkk, 2020). Itu merupakan hakikat adanya sistem aplikasi layanan pengaduan. Penelitian Sansena menemukan adanya kesulitan bagi masyarakat setempat untuk menyampaikan pengaduan sehingga diharapkan sistem aplikasi layanan pengaduan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai sebuah wadah aspirasi dan pengaduan masyarakat (Sansena, 2021).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan SIAPP sebagai layanan pengaduan terhadap kepuasan pengguna SIAPP, metode yang digunakan adalah metodologi penelitian campuran (*mixed methods*) dengan jenis *sequential explanatory* supaya mendapatkan hasil yang lebih kompleks dalam konteks yang lebih luas dan dalam berbeda dengan penelitian terdahulu dimana semuanya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Selain itu pengukuran/indicator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Nelson dkk tentang kualitas sistem, Parasuraman tentang kualitas layanan, dan Doll dkk tentang Kepuasan pengguna.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai besar pengaruh faktor kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang dan dampak pengaruhnya dalam upaya meningkatkan kualitas SIAPP.

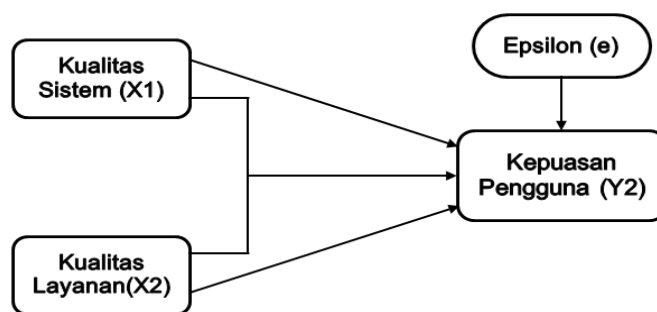
## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *mixed methods* dengan desain penelitian *explanatory sequential* dengan penggabungan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian. Dalam desain *explanatory sequential* ini Creswell menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan metode kuantitatif pada tahap pertama kemudian

dilanjutkan dengan metode kualitatif pada tahap kedua yang dirancang berdasarkan hasil pada tahap kuantitatif (Creswell, 2014: 248). Pada desain ini lebih memprioritaskan data kuantitatif. Tahap kualitatif bertujuan untuk membantu menjelaskan hasil kuantitatif, sehingga desain ini bersifat menjelaskan.

Penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah memanfaatkannya untuk menyampaikan pengaduannya sejak aplikasi mulai beroperasi hingga agustus 2021 sebanyak 70 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 70 responden. Adapun pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 4 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang, Kepala Bidang Aplikasi Informatika dan Statistik, Kepala Bidang Humas, Informasi dan Komunikasi, dan Kasi Informasi, Aspirasi dan Saluran selaku Admin SIAPP.

Adapun analisisnya menggunakan tiga (3) variabel yaitu kualitas sistem (X1) oleh Nelson dkk, kualitas layanan (X2) oleh Parasuraman dkk, dan kepuasan pengguna (Y) oleh Doll dkk yang kemudian akan diolah lebih lanjut dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Nelson dkk (2005: 206) mengatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu *accessibility, reliability, response time, flexibility, dan integration*. Ada 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (1988: 23) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Doll dkk (2004: 229) menyampaikan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timelines*. Penelitian yang dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Diolah oleh penulis, 2021

**Gambar 2. 1**

### **Kerangka Pikir Teoretis**

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis mengenai faktor kualitas sistem dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang dan besar pengaruh yang diberikan. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 4,366 + 0,312X_1 + 0,661X_2 + e$ . Persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Penulis melakukan pengukuran dalam pengaruh yang diberikan kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP.

**Tabel 1.**

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.366	3.195		1.366	.177
KS (X1)	.312	.126	.240	2.479	.016
KL (X2)	.661	.095	.676	6.975	.000

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

**Tabel 2.**

Hasil Sumbangan Efektif

SE	Nilai (%)	Kategori Besaran
Kualitas Sistem	17,28	Rendah
Kualitas Layanan	57,19	Tinggi
SE Total / R Square	74,5	

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Pada **Tabel 1** terlihat thitung koefisien kualitas sistem adalah 2,479, sedangkan ttabel dengan  $\alpha$  0,05 dan  $df = 55$  dengan cara mencari t tabel di dapat rumus  $(\alpha/2; n-k-1)$  dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah koefisien variabel  $(0,05/2; 58-2-1 = 0,025; 55)$  adalah 2,004. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa thitung > ttabel  $(2,479 > 2,004)$  dengan signifikan  $0,016 < 0,05$  yang artinya variabel kualitas sistem secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Besar pengaruh yang diberikan dapat dilihat pada **Tabel 2** yaitu sebesar 17,28% dengan kategori rendah. Lebih lanjut ditegaskan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang mengatakan “Kualitas sistem yang memadai tentunya merupakan hal yang sangat penting dalam program SIAPP ini. Kecepatan akses, kemudahan dan fitur yang diberikan tentu berpengaruh dalam penggunaannya oleh masyarakat. Apalagi dengan kemampuan SIAPP yang sudah bisa digunakan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor seperti sebelumnya”. Dalam hasil wawancara penulis dengan admin SIAP mengatakan bahwa “Kehadiran aplikasi SIAPP ini sebagai program pengaduan sudah cukup kompleks, aplikasinya sudah mampu menghubungkan pengguna dengan OPD terkait, sudah memenuhi kriteria aduan, dan masyarakat sudah bisa menggunakan SIAPP dengan lebih mudah dan lebih cepat”. Akan tetapi sistem yang baik masih membutuhkan pelayanan yang optimal.

Hasil wawancara tersebut didukung dengan data sekunder berupa data SIAPP yang menunjukkan telah diakses oleh 12.829 pengunjung (Diskominfo Sidrap, 2022). Itu artinya SIAPP sangat mudah untuk diakses terbukti dari jumlah pengunjung yang telah mengaksesnya meskipun sebagian besar tidak menyampaikan pengaduan.

Penulis menyimpulkan besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sangat berguna tapi memang tidak sepenuhnya menjadi aspek keberhasilan program sehingga menguatkan hasil penelitian kuantitatif dengan besar pengaruh 17,28% dengan kategori rendah.

### 3.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji t pada **Tabel 1** diperoleh bahwa thitung koefisien kualitas layanan adalah 6,975, sedangkan ttabel adalah 2,004. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa thitung > ttabel ( $6,975 > 2,004$ ) dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  yang artinya variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Pada **Tabel 2** diperoleh sumbangan efektif atau besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial sebesar 57,19% dengan kategori tinggi.

Dalam hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik yang mengatakan bahwa “Pengguna SIAPP akan puas jika pegawai/admin mampu memberikan pelayanan yang baik seperti ketepatan waktu, cepat, dan akurat. Layanan harus diberikan dengan cepat tanggap yakni membantu dan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Selain itu, kemampuan para pegawai untuk dapat melayani dengan sopan, santun, dan bertutur kata yang baik”. Wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan SIAPP terus dibangun untuk ikut terus berpartisipasi utama dalam memberikan pelayanan pengaduan yang diharapkan masyarakat. Tentunya pelayanan menjadi poin yang cukup penting mengingat respon pengguna sangat tergantung dengan pelayanan (respon/jawaban) yang diberikan oleh pegawai

Penulis menyimpulkan besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sangat berguna dan memiliki peran yang sangat besar dalam pelayanan pengaduan SIAPP ini terutama untuk memberikan kepuasan kepada pengguna sehingga menguatkan hasil penelitian kuantitatif dengan besar pengaruh sebesar 57,19% dengan kategori tinggi.

### 3.3. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna

Penulis melakukan pengukuran kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut.

**Tabel 3.**  
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	890.403	2	445.202	80.252	.000 <sup>b</sup>
Residual	305.114	55	5.548		
Total	1195.517	57			

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Berdasarkan hasil uji F pada **Tabel 3** dapat dilihat bahwa nilai Fhitung adalah 80,252. Dengan probabilitas 0,5% dan rumus ftabel yaitu  $(k; n-k) = (2; 58-2) = (2; 56)$  maka didapat Ftabel sebesar 3,15. Karena nilai Fhitung ( $80,252 > 3,15$ ) dan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya variabel kualitas sistem dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Besar

pengaruhnya kualitas sistem dan kualitas layanna secara simultan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan kategori tinggi.

Hasil wawancara Kepala Bidang Aplikasi dan Statistika mengatakan bahwa “Sebenarnya dari situ kepuasannya. Kalau kualitas sistem dan layanan serta bagaimana merespon setiap permasalahan dan pengaduan yang ada maka pengguna pasti puas. Hanya dua ini yang merupakan faktor utama kepuasan pengguna, selain itu maka tergantung dari pribadi masing-masing pengguna”. Setiap program diharapkan dapat memberikan kepuasan. Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik menegaskan bahwa “Kualitas sistem dan kualitas layanan merupakan poin penting yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Faktor lain yang dapat mempengaruhi sehingga SIAPP dapat memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu memperluas sosialisasi dan dukungan anggaran yang lebih untuk peningkatan SIAPP sesuai kebutuhan”.

Penulis menyimpulkan bahwa dalam melaksanakan suatu kebijakan dibutuhkan keseimbangan kinerja. Apabila tidak seimbang maka akan terjadi simpang siur sehingga kebijakan tidak akan terlaksana dengan baik. Sistem pengaduan SIAPP yang telah dirancang haruslah baik dan berkualitas. Sedangkan di sisi lain pelayanan juga harus baik. Jika sistem SIAPP bagus tapi pegawai dalam memberikan pelayanan justru malas dan tidak kompeten maka akan sia-sia saja, kebijakan tetap tidak berjalan lancar. Begitu pula sebaliknya, jika pegawai pemerintahan sudah berusaha bekerja dan melayanni dengan baik tapi tidak didukung dengan sistem yg bagus tapi malah lemot dan jaringan sering bermasalah maka pelaksanaan kebijakan akan tetap bermasalah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian kuantitatif yang menunjukkan besar pengaruh secara simultan (bersama-sama) sebesar 74,5% dengan kategori tinggi.

### **3.4. Dampak Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna untuk Meningkatkan Kualitas SIAPP**

Penulis melakukan analisa terhadap dampak pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dalam upaya meningkatkan kualitas SIAPP. Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik mengatakan bahwa “Kualitas SIAPP menjadi prioritas yang penting supaya dapat memberikan pelayanan pengaduan yang efektif dan efisien. Pengaruh kualitas sistem dan layanan yang buruk atau sebaliknya berpengaruh baik tetap pasti masih memiliki kekurangan”. Kualitas SIAPP merupakan hal yang harus diperhitungkan dengan baik. H. Bachtiar, S.Hi. M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menegaskan bahwa “Dengan adanya kualitas sistem dan kualitas layanan yg memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sehingga hasilnya masyarakat puas terhadap SIAPP maka akan menimbulkan munculnya timbal balik juga kepada aplikasi SIAPP dimana kepuasan masyarakat akan membuat kami juga senang sehingga kami akan semangat juga untuk berusaha meningkatkan kinerja aplikasi SIAPP”. Berdasarkan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa sejak awal Diskominfo Sidrap sudah sejalan dengan masyarakat untuk terus memngembangkan kualitas SIAPP tapi semua itu juga tetap dibutuhkan kerjasama masyarakat untuk yakin menyampaikan pengaduan melalui SIAPP sehingga terbangun kepercayaan kepada pemerintah, selain itu evaluasi juga dapat dimaksimalkan oleh Diskominfo mengenai kualitas SIAPP berdasarkan pelayanan pengaduan yang telah diberikan sebelumnya.

### **3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Program SIAPP memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun kinerja pemerintahan yang lebih baik dengan adanya keterlibatan



masyarakat. SIAPP juga merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya. Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat berpartisipasi cukup aktif untuk menyampaikan aspirasinya meskipun masih terbilang sedikit. tapi dengan adanya keterbukaan pemerintah sehingga mendorong masyarakat untuk berani menyampaikan aspirasinya. Sama halnya dengan temuan Zulfikar bahwa sistem ini mengandalkan website yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan sehingga pemerintah daerah dapat mengetahui pengaduan masyarakat (Zulfikar, 2020). Partisipasi masyarakat merupakan kunci berjalannya program SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Layaknya program lainnya, aplikasi SIAPP ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kurangnya koordinasi, tidak ada contact person, kurangnya anggaran sosialisasi yang membuat sosialisasi tidak merata dan tidak dibarengi dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang baik, sehingga menyulitkan untuk mengakses, layaknya temuan Selviana (Selviana. M, 2020). Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni program yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah komunikasi internal antar pegawai yang berfungsi dengan baik, sumber daya yang memadai dan dukungan sistem yang sangat mendukung sejalan dengan temuan Kasma (Kasma, 2020).

Adanya aplikasi ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu menjadi wadah aspirasi masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang, membangun kerjasama dan harmonisasi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat terwujudnya pemerintahan digital.

### **3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna selain kualitas sistem dan kualitas layanan yakni kualitas informasi, sosialisasi, dukungan anggaran dan dukungan pimpinan

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 17,28% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,19% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan derajat tinggi. Pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memberikan dampak kenyamanan bagi masyarakat atas kepuasan yang dirasakan sehingga pihak Diskominfo juga akan semangat untuk meningkatkan lagi kualitas SIAPP. Selain itu, masyarakat tidak akan ragu-ragu untuk menyampaikan aspirasinya lagi karena sudah memiliki kepercayaan terhadap SIAPP. Guna meningkatkan peran SIAPP sebagai wadah aspirasi, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur-fitur aplikasi, dan peran admin serta melakukan sosialisasi agar pelayanan pengaduan semakin efektif.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang terbilang sangat singkat untuk sebuah penelitian *mixed methods*. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan variabel lain yang juga berkaitan dengan kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, F., & Ibda, H. (2019). Konsep Dan Aplikasi Literasi Baru Di Era Revolusi Industri 4.0 Dan Society 5.0. Semarang: Pilar Nusantara.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi Keempat). Singapura: SAGE Publications.
- Diskominfo Sidrap. (2021). *Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan*. Diskominfo. <http://siapp.sidrapkab.go.id/>
- Doll, W. J., Deng, X., Raghunathan, T. S., Torkzadeh, G., & Xia, W. (2004). The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 227–262.
- Kamarasyid, A. (2019). Peranan Kepemimpinan dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Instansi Pemerintahan Daerah. *Mawa'izh: Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan*, 10(2), 326–353.
- Kasma. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner*. 13(2), 145-157
- Lapor. <https://www.lapor.go.id>. LAPOR. Kamis, 7 Oktober 2021.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents Of Information And System Quality: An Empirical Examination Within The Context Of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Primanto, A. (2020). *Otonomi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat di Indonesia*. Malang: Inteligencia Media
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91.
- Selviana. M. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*.
- Yoki, F., Maulana, R., & Fatin, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website ( Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah , Pontianak Utara ). *Jurnal Cendikia*, XIX(April), 397–404.
- Zulfikar, A. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.