

The Influence Of System Quality And Information Quality On Community Satisfaction In Katapang Sub-District, Bandung District

Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung

Nia Kurniati Cartika Fatimah^{1*}, Barkah Rosadi², Sahromi³

Program Magister Administrasi Bandung, Universitas Bandung^{1,2,3}

nia.kurniati@stiabandung.ac.id¹, barkah.rosadi@stiabandung.ac.id²,

sahromi@stiabandung.ac.id³

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the relationship between system quality variables and information quality on community satisfaction variables for users (SAPA MISBAR) in Katapang District. This study uses quantitative and descriptive and causality methods. The population chosen is people who have experience using the application (SAPA MISBAR) in Katapang District. This study used a sample of 150 respondents. The type of sample collection used is non-probability sampling, and purposive sampling as the technique. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis by testing the F test and T test. The results of this study can be concluded that there is an effect of system quality and information quality partially and simultaneously on community satisfaction in Katapang sub-district, and these two variables are able to contribute 77.3%, while the remaining 22.7% is explained by other variables outside the research model.

Keywords: System Quality, Information Quality, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu mencari tahu hubungan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap variabel kepuasan masyarakat pada pengguna (SAPA MISBAR) di Kecamatan Katapang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta deskriptif dan kausalitas. Populasi yang dipilih adalah orang yang memiliki pengalaman memakai aplikasi (SAPA MISBAR) yang ada di Kecamatan Katapang. Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 150 responden. Jenis pengumpulan sampel yang dipakai adalah dengan jenis *non probability sampling*, dan *purposive sampling* sebagai tekniknya. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dengan melakukan pengujian uji F dan uji T. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Katapang, serta kedua variabel tersebut mampu memberikan kontribusi sebesar 77,3%, sedangkan sisanya sebesar 22,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Keywords: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Masyarakat.

1. Pendahuluan

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Anggraeni et al. (2022) Pemerintah sebagai suatu organisasi publik memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peran pemerintah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata dengan kesiapan birokratnya yang selalu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan sosial yang sedang terjadi di masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing (Raharjo, 2022). Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada

masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini disebabkan banyaknya keluhan masyarakat kepada instansi-instansi pemerintah (Ibrahim & Maita, 2023).

Dalam melaksanakan roda pemerintahan Kabupaten Bandung terdiri dari 34 unsur perangkat daerah dan 31 unsur kecamatan, termasuk di dalamnya Kecamatan Katapang merupakan penyelenggara pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggungjawab kepada Sekretaris Daerah, hal ini berdasarkan pada Peraturan Bupati Bandung Nomor 100 Tahun 2021 mengenai Bagan Struktur Organisasi Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, berupaya untuk mendukung Visi Kelima yaitu “Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan prinsip keadilan dan keberpihakan pada kelompok masyarakat lemah”. Berdasarkan pada visi kelima tersebut maka kecamatan Katapang khususnya pada bagian Seksi Sosial Budaya membuat sebuah aplikasi yang diberi nama Sistem Pelaporan Pendaftaran Data Miskin Baru (SAPA MISBAR). Sistem ini berbasis teknologi yang mampu merekam data pendaftar calon penerima bantuan dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga dimiliki data pembanding apabila data nominatif penerima bantuan turun dari pusat.

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*) adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Septiani & Habibie, 2022). 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 (Anggraini & Suaidah, 2022).

Otainus (2022) 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.

Adanya permasalahan yang muncul sebelumnya adalah belum optimalnya sumber daya aparatur dalam hal ini jumlah staf pelaksana tugas pelaporan data seringkali menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan masyarakat, belum terealisasinya data penerima bantuan sesuai data usulan, belum optimalnya pemahaman dan motivasi akan pentingnya pelaporan tepat waktu, serta belum optimalnya penyusunan pelaporan data pendaftaran penerima bantuan Sosial yang meliputi BPNT, PKH dan BST yang berbasis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

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).

Berdasarkan uraian tersebut, belum ada penelitian yang secara spesifik menggunakan aplikasi (SAPA MISBAR) sebagai objek penelitiannya. Hal itu menjadi dasar dilakukannya penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan masyarakat. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu hubungan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap variabel kepuasan masyarakat pada pengguna (SAPA MISBAR) di Kecamatan Katapang. Hasil temuan dari riset ini semoga bisa bermanfaat untuk dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya, terutama untuk penelitian yang variabel bebas dan variabel terikatnya sama dengan penelitian ini.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Sistem

Yoraeni & Basri (2022) Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem dapat bekerja secara baik dan optimal agar menghasilkan hasil luaran yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna sistem tersebut. DeLone & McLean (2003) mengatakan bahwa kualitas sistem adalah tanda atau yang berkaitan tentang kualitas yang diharapkan sebuah sistem tersebut dan kualitas penginformasian yang tepat mengenai ciri suatu produk. Jika dikaitkan dengan sistem informasi, kualitas sistem adalah gabungan perangkat lunak dan perangkat keras yang bekerja bersama-sama di dalam suatu kegiatan. Kualitas sistem bisa dijadikan karakteristik pada saat mengakses aplikasi (SAPA MISBAR) dengan Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*) (Alshurideh, 2022)

Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu (Asbari & Novitasari, 2022). Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunaannya (O'Brien, 2005). Menurut Takwim, Asmala, & Johan (2022) Kualitas informasi mencakup bagaimana sebuah informasi diberikan secara lengkap, jelas dan akurat serta dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pengguna. Ketika masyarakat mengunduk sebuah aplikasi dan menggunakannya, maka kelengkapan informasi dalam aplikasi tersebut menjadi sangat diperlukan agar aplikasi tersebut berdaya guna dan masyarakat tetap ingin menggunakan kembali aplikasi tersebut. Seddon (1997) mendefinisikan manfaat yang didapatkan akan berpengaruh untuk persepsi konsumen pengguna layanan informasi. Kualitas informasi merupakan tolak ukur untuk konsumen dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi untuk melakukan pengambilan keputusan. Menurut Jogiyanto (2009), Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah yaitu: (1) akurat; (2) relevan; (3) kelengkapan; (4) mudah dimengerti.

Kepuasan Masyarakat

Kata puas (*satisfaction*) memiliki asal dari bahasa latin "*satis*" (baik, sesuai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat memiliki arti "memiliki perasaan yang baik ketika kita berhasil meraih sesuatu yang kita inginkan", "suatu cara untuk pemenuhan kebutuhan", dan "perbuatan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah" (Hornby, 2015). Kotler & Keller (2009), mendefinisikan kepuasan konsumen adalah sesuatu yang melibatkan rasa senang dan rasa kecewa karena membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kenyataan. Jika hasilnya sesuai apa yang diharapkan, konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen adalah jika apa yang diharapkan oleh konsumen sesuai dengan ekspektasi awal ketika sebelum menggunakan

produk (Lupioadi & Hamdani, 2006). Adapun indikator kepuasan masyarakat menurut Tjiptono & Chandra (2015) yaitu *Expected of Service, Perceived Performance, Recommendation, Satisfaction*.

Pengembangan Hipotesis

Hubungan Kualitas sistem dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Sistem yang memberikan rasa aman kepada pengguna ketika mengakses dan mengirim data dapat memberikan rasa puas kepada pengguna sistem informasi. Kecepatan respon dari penyedia sistem juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika penyedia Layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna maka pengguna akan terbantu dalam pekerjaannya, sehingga, dapat meningkatkan rasa puas pemakai sistem tersebut. Penyedia sistem yang bisa mengayomi keperluan pemakai menjadi berpengaruh terhadap rasa puas pemakai. Jika pengembang sistem dapat memahami dan merespon dengan cepat permasalahan atau keluhan pengguna maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem informasi (SAPA MISBAR). Sehingga, ketika pengguna merasa puas dengan kualitas layanan sistem informasi, mereka akan bekerja secara lebih efektif dan efisien. Adapun bukti empiris hasil penelitian Khairatul Anisa (2017), Suharno Pawirosumarto (2016), Anggih Risdiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (pengguna). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik hipotesis penelitian yaitu:

H1 : Terdapat Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Kualitas informasi dengan Kepuasan Masyarakat

Masyarakat sebagai pengguna informasi publik memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Sudarmadi (2010) dalam penelitiannya menunjukkan pengaruh yang signifikan antara persepsi pentingnya sistem dengan kepuasan pengguna sistem. Apabila pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut dan akan menggunakannya kembali. Adapun bukti empiris hasil penelitian Khairatul Anisa (2017), Suharno Pawirosumarto (2016), Anggih Risdiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (pengguna). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik hipotesis penelitian yaitu:

H2 : Terdapat Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat

Hubungan Kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan masyarakat

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut. Adapun bukti empiris hasil penelitian Khairatul Anisa (2017), Suharno Pawirosumarto (2016), Anggih Risdiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (pengguna). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat ditarik hipotesis penelitian yaitu:

H3 : Terdapat Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta deskriptif dan kausalitas. Populasi yang dipilih adalah orang yang memiliki pengalaman memakai aplikasi (SAPA MISBAR) yang ada di Kecamatan Katapang. Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 150 responden. Jenis pengumpulan sampel yang dipakai adalah dengan jenis *non probability sampling*, dan *purposive sampling* sebagai tekniknya. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik menentukan anggota sampel yang spesifik terencana ditentukan oleh peneliti. Hal ini disebabkan untuk bisa memberitahu informasi yang relevan hanya sampel tersebut saja yang dapat mewakilinya serta untuk dapat mendapatkan informasi yang diinginkan. (Priyantara, 2016). Dari data penelitian yang diperoleh, semua dimensi tersebut dibuat pernyataan dalam bentuk kuesioner serta menggunakan Skala Likert analisis data statistik menggunakan analisis regresi linier berganda dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

4. Hasil Dan Pembahasan Profile Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Keterangan	Responden	Presentase %
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	85	56.67%
2	Perempuan	65	43.33%
Usia			
1	< 25	20	13.33%
2	25-35	73	48.67%
3	36-45	31	20.67%
4	> 45	26	17.33%
Tingkat Pendidikan			
1	SMA	5	3%
2	D3	21	14%
3	S1	112	75%
4	S2	12	8%

Sumber: diolah peneliti, 2023

Berdasarkan profile responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini menunjukkan Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 85 responden laki-laki atau 56,67% dan 65 responden perempuan atau 43,33%, berdasarkan umur sebagian besar responden berumur 23-35 tahun sebanyak 73 responden atau 48,67%, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 112 atau 75%,.

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat menggunakan konsep gejala atau kejadian yang diukur.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

No Pernyataan	Koefesien Korelas Butir Total	Angka Kritis	Keterangan
1.	0,584	0,1348	Valid
2.	0,751	0,1348	Valid

3.	0,670	0,1348	Valid
4.	0,585	0,1348	Valid
5.	0,751	0,1348	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas informasi

No Pernyataan	Koefesien Korelas Butir Total	Angka Kritis	Keterangan
1.	0,530	0,1348	Valid
2.	0,629	0,1348	Valid
3.	0,718	0,1348	Valid
4.	0,662	0,1348	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS

Pada tabel 2 dan 3 dilihat bahwa koefesien korelasi butir total lebih besar daripada angka kritis atau r hitung $>$ dari r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka semua pernyataan pada variabel Kualitas informasi tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

No Pernyataan	Koefesien Korelas Butir Total	Angka Kritis	Keterangan
1.	0,665	0,1348	Valid
2.	0,771	0,1348	Valid
3.	0,776	0,1348	Valid
4.	0,720	0,1348	Valid
5.	0,715	0,1348	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS

Kesimpulan dari uji validitas yang dilakukan adalah bahwa tiap item dari masing-masing kuesioner sah/valid/layak digunakan untuk pengujian variable variabel dalam penelitian ini. Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa suatu konstruk jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha (a)* untuk masing-masing variabel adalah lebih besar dari 0,600, sehingga dapat disimpulkan bahwa item untuk masing-masing variabel reliabel (Purwanto, 2007). Dibawah ini disajikan hasil perhitungan uji reliabilitas dalam bentuk tabel dari masing-masing variabel (X_1 , X_2 dan Y)

Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel. Hasil pengujian reliabilitas untuk Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Based on Standardized Items	Alpha N of Items
Kualitas sistem	,745	,788	5
Kualitas informasi	,730	,771	4
Kepuasan masyarakat	,802	,852	5

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Uji Normalitas

Hasil dari pengujian normalitas menggunakan uji *kolmogrov smirnov* yaitu sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,41096709
Most Extreme Differences	Absolute	,265
	Positive	,265
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,873
Asymp. Sig. (2-tailed)		,300

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Besarnya nilai *kolmogrov smirnov* adalah 0,873 dengan nilai signifikansi 0,300. Oleh karena nilaisignifikansi yang dihasilkan oleh *kolmogrov smirnov* lebih dari 0,05 atau 5% (taraf nyata signifikansi penelitian) yaitu (0,300>0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima atau data residual berdistribusi normal, dengan kata lain modelregresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Di bawah ini akan sajikan hasil pengujian analisis regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

Tabel 7. Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	,234	,271		,126	,321
Kualitas sistem	,377	,134	,341	4,218	,021
Kualitas informasi	,658	,245	,384	7,388	,000

Sumber : Hasil Output SPSS

Model persamaan regresi yang terbentuk berdasarkan hasil analisis yaitu $Y = 0,234 + 0,377 X_1 + 0,658 X_2$

Pengujian Model F

Uji F adalah uji kelayakan model (*goodness of fit*) yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear berganda. Di bawah ini akan disajikan hasil pengujian hipotesis secara simultan menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

Tabel 8. Pengujian Hipotesis

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,539	2	7,767	64,419	,000 ^a
	Residual	5,664	147	,183		
	Total	23,657	149			

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (uji f) di atas, didapat nilai signifikansi model regresi secara simultan sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari *significance level* 0,05 (5%), yaitu $0,000 < 0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian.

Koefisien Determinasi

Disajikan hasil pengujian koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 9. Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,879 ^a	,773	,759

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi di atas, menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,773 yang berarti bahwa variabilitas variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dalam penelitian ini adalah sebesar 77,3%, sedangkan sisanya sebesar 22,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Di bawah ini akan disajikan hasil pengujian hipotesis secara parsial menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 10. Pengujian Hipotesis uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	,234	,271		,126	,321
Kualitas sistem	,377	,134	,341	4,218	,021
Kualitas informasi	,658	,245	,384	7,388	,000

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel Kualitas sistem sebesar $0,004 < 0,05$ (taraf nyata signifikansi penelitian). maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya secara parsial variabel Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sementara nilai signifikansi variabel Kualitas informasi sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf nyata signifikansi penelitian) dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, artinya secara parsial variabel Kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Katapang. Kualitas layanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Sistem yang memberikan rasa aman kepada pengguna ketika mengakses dan mengirim data dapat memberikan rasa puas kepada pengguna sistem informasi. Penyedia sistem yang bisa mengayomi keperluan pemakai menjadi berpengaruh terhadap rasa puas pemakai. Jika pengembang sistem dapat memahami dan merespon dengan cepat permasalahan

atau keluhan pengguna maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem informasi (SAPA MISBAR). Sehingga, ketika pengguna merasa puas dengan kualitas layanan sistem informasi, mereka akan bekerja secara lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian Khairatul Anisa (2017), Suharno Pawirosumarto (2016), Anggih Risdiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (pengguna)

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Katapang. Hasil tersebut sesuai dengan jawaban responden yang memberikan kategori baik pada setiap item pernyataan sistem informasi yang terdiri dari (1) akurat; (2) relevan; (3) kelengkapan; (4) mudah dimengerti. Kualitas informasi merupakan tolak ukur untuk konsumen dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi untuk melakukan pengambilan keputusan. Sesuai dengan pernyataan O'Brien, (2005) bahwa Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya. Adapun hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Khairatul Anisa (2017), Suharno Pawirosumarto (2016), Anggih Risdiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (pengguna).

5. Penutup

Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Katapang, serta kedua variabel tersebut mampu memberikan kontribusi sebesar 77,3%, sedangkan sisanya sebesar 22,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian. Saran yang dapat penulis utarakan yaitu pada variabel kualitas sistem karena berada di bawah score rata-rata mengenai kecepatan akses dikarenakan masih dirasakan lambat maka pada komponen ini, penulis menyarankan adanya pemeliharaan aplikasi (*maintenance*), bisa dilakukan secara sering dan berkala agar performa aplikasi tetap terjaga. Penelitian ini memiliki keterbatasan untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karenanya, saran yang bisa disampaikan kepada penelitian di masa depan adalah masih terdapat banyak faktor lain selain variabel kepuasan masyarakat yang bisa berpengaruh pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi seperti dapat menggunakan variabel loyalitas pelanggan, atau juga kinerja pegawai. Selain itu untuk penelitian selanjutnya dapat memakai metode dan teknik penelitian yang lebih tepat agar hasil yang diperoleh relevan dan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis

Daftar Pustaka

- Alshurideh, M. (2022). Does electronic customer relationship management (E-CRM) affect service quality at private hospitals in Jordan?. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 325-332.
- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12-19.
- Anggraini, Selvi Putri, and Suaidah Suaidah. "Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada

- Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo)." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 3.1 (2022): 12-19.
- Anisa, Khairatul. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Android Blackberry Messenger (BBM) Studi Pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2017, 5 (4): 1487-1497 ISSN 2355-5408
- Asbari, M., & Novitasari, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan dalam Praktik E-Learning di Sekolah. *Edumaspol: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 875-885.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9- 30
- Hornby, A. S. (2015). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*.
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kamarasyid, Alo. (2019): "Peranan Kepemimpinan Dalam Menerapkan PrinsipPrinsip Good Governance Di Instansi Pemerintahan Daerah." *Mawa"lzh: Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan* 10, no. 2 326–53.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- 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
- Lupioadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31-40.
- O'Brien, dan Marakas. 2009. *Management Information Systems*. Ninth Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Otanius, L., Odaligoziduhu, H., & Palindungan, L. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70-76.
- Priyantara, M. P. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Lazada di Indonesia). [Skripsi]. Bandung: Telkom University, Diakses 5 Maret 2020, dari <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/117582/slug/pengaruh-kualitas-sistem-kualitas-informasi-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-konsumen-studi-pada-konsumen-lazada-di-indonesia-.html>
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Risdiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91.
- Seddon, P. (1997). A Respecification and Extension of the Delone and Mclean's Model of is Success. *Information System Research.*, Vol. 8, Hal. 240-250.
- Septiani, N. A., & Habibie, F. Y. (2022). Penggunaan Metode Extreme Programming Pada Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 341-349.

- Suharno Pawirosumarto. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. VI(3), 416–433.
- Takwim, R. I., Asmala, T., & Johan, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(12), 5617-5622.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction (Tiga ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 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.
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri), 6(5).
- 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.