

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Khori Ayu Tridayanthi¹, Marliyah², Nurul Inayah³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara¹²³

Main Author's E-Mail Address / *Correspondent Author: khoriayutridayanthi@gmail.com

*Correspondence: khoriayutridayanthi@gmail.com * | Submission Received : 29-04-2024; Revised : 04-06-2024; Accepted : 04-06-2024; Published : 30-06-2024

Abstract

This research aims to determine the influence of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of the Sibisa application at the Medan City Population and Civil Registration Service agency. This research was conducted using a quantitative approach. The data collection technique in this research uses a questionnaire distribution technique. The types of data used are primary and secondary data as research data sources. Based on analysis tests, the research results show that: 1) System quality variables have no effect on user satisfaction of the Sibisa application at the Medan City Population and Civil Registration Service Agency. 2) The information quality variable has no effect on user satisfaction of the Sibisa application at the Medan City Population and Civil Registration Service Agency. 3) The service quality variable has a significant effect on user satisfaction of the Sibisa application at the Medan City Population and Civil Registration Service Agency. 4) Simultaneous test results show that the variables of system quality, information quality and service quality have a significant effect on user satisfaction of the Sibisa application at the Medan City Population and Civil Registration Service Agency.

Keywords: System Quality, Application Services, Si Bisa Application.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder sebagai sumber data penelitian. Berdasarkan uji analisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 2) Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 3) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Medan. 4) Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

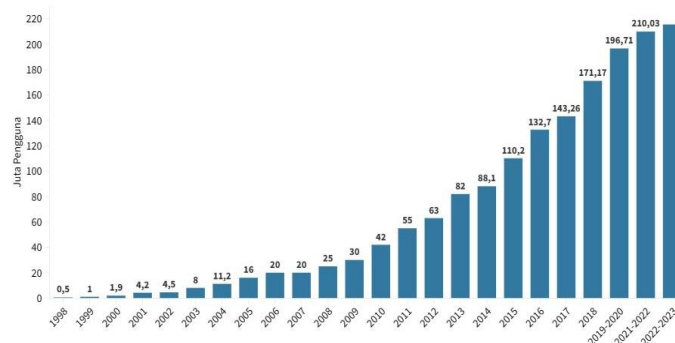
Kata Kunci: Kualitas Sistem, Layanan Aplikasi, Aplikasi Si Bisa.

INTRODUCTION

Dewasa ini, teknologi informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Perkembangan teknologi informasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia. Bagaimana perusahaan dapat bekerja secara efektif dan efisien, tidak terkecuali Indonesia adalah pemegang dari bagian utama. Usaha ataupun perusahaan diperlukan untuk menyederhanakan ataupun menstandarkan fungsi perusahaan dibidang koordinasi maupun manfaat lain yang diambil alih perusahaan yang berjalan searah dengan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi.(Siregar et al., 2021)

Era globalisasi, pertumbuhan ekonomi serta perkembangan teknologi di Indonesia berkembang dengan sangat pesat, hal itu dapat dilihat dengan pengguna internet yang semakin banyak. Internet dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya sehingga membuat penggunanya dapat menggunakan internet dengan sangat mudah.(Amarin & Wijaksana, 2021)

Menurut data BPS dari hasil pendataan Survei Susenas 2022, 66,48 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet di tahun 2022 dan 62,10 persen di tahun 2021. Tingginya penggunaan internet ini mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi. Tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia tidak terlepas dari pesatnya perkembangan telepon seluler. Pada tahun 2022 tercatat 67,88 persen penduduk di Indonesia telah memiliki telepon Seluler. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan kondisi tahun 2021 yang mencapai 65,87 persen.(www.bps.go.id)



Gambar 1.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang dilimpahkan kepada Daerah. Sektor pemerintah memiliki berbagai masalah dan faktor kompleks seperti biaya, kualitas, perencanaan, dan keamanan.(Oktavia & Fernos, 2023) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai produk layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pada dasarnya dapat dibagi 2 (dua) kelompok besar, yaitu:

1. Kelompok layanan pendaftaran penduduk.
2. Kelompok layanan pencatatan sipil

Layanan pendaftaran penduduk seperti permohonan KTP-el, KK, KIA, Surat Pindah dan lain-lain, sedangkan permohonan pencatatan sipil seperti Akta Kelahiran, Perkawinan, Kematian, dan lain-lain. Namun, bila dilihat dari peristiwa kependudukan maka jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan dapat disajikan sebagai berikut :(Pemko, 2021)

Tabel 1.

Jenis/Produk Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Medan

Disdukcapil "Bisa"	Jenis/Produk Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Medan				Disdukcapil "Digital"
Disdukcapil Kota Medan	PENDAFTARAN PENDUDUK				
	1	KTP Hilang	9	KK Perubahan Alamat	
	2	KTP Rusak	10	KK Baru WNI/WNA	
	3	KTP Pemula	11	KK Penambahan Anak	
	4	KTP Perubahan Elemen Data	12	KK WNA (Asing)	
	5	KTP Luar Domisili Karena Hilang	13	Surat Keterangan Disdukcapil Pindah/Datang	
	6	KTP Luar Domisili Karena Hilang	14	SKTT	
	7	KTP Pergantian Foto/Tanda	15	KIA	
	8	KK Rusak/Hilang	16	Legalisir Dokumen Kependudukan	

PENCATATAN SIPIL			
1	Akta Kelahiran	12	Surat Keterangan Perceraian Diluar Wialayah NKRI
2	Akta Perkawinan	13	Berita Acara Penelitian Register
3	Akta Perceraian	14	Konfirmasi Keabsahan Akta
4	Akta Pengesahan Anak	15	Pengantar Laporan Kehilangan Kepolisian
5	Akta Pengangkatan Anak	16	Kutipan Kedua Akta Kelahiran
6	Akta Kematian	17	Kutipan Kedua Akta Perkawinan
7	Akta Pengakuan Anak	18	Kutipan Kedua Akta Perceraian
8	Surat Keterangan Belum pernah menikah	19	Kutipan Kedua Akta Kematian
9	Surat Keterangan Kelahiran Diluar Wilayah NKRI	20	Surat Keterangan Pelaporan Perjanjian Perkawinan
10	Surat Keterangan Perkawinan Diluar Wilayaah NKRI	21	Salinan Lengkap Akta
11	Surat Kematian Diluar Wilayah NKRI	22	Perubahan Data Akta
KOLABORASI MEDAN BERKAH			

Sumber : pemkomedan.go.id

Dalam menunjang kegiatannya, instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan. Penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik.(Fendini et al., 2020)

Adapun sistem informasi yang dimaksud dalam hal ini, sebagaimana pernah didefinisikan oleh Davis (1989), adalah “suatu sistem yang menerima input data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi, dan mengeluarkan hasilnya”. Sistem informasi juga adalah suatu sistem buatan manusia yang berisi serangkaian terpadu komponen-komponen dan manual bagian komponen terkomputerisasi yang bertujuan mengumpulkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi bagi pengguna.(L. T. Utomo et al., 2017)

Sistem informasi pada saat ini menjadi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, perusahaan, maupun perorangan untuk mendapat kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data dan atau informasi. Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memiliki banyak masalah yang dialami terkait dengan data-data serta informasi masyarakat yang ada di kota Medan. Karena adanya wabah virus Covid-19 yang masuk ke Indonesia mengharuskan seluruh masyarakat Indonesia agar mengurangi aktivitas di luar rumah. Dengan adanya kebijakan tersebut pihak instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan membuat sistem informasi berbasis aplikasi dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Aplikasi tersebut dinamakan Sibisa yang merupakan salah satu sistem informasi yang dibuat untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Namun, fenomena yang peneliti temukan bahwa penerapan sistem informasi belum sepenuhnya diadopsi kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem informasi untuk mempermudah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Kemudian, sistem melalui aplikasi Sibisa juga sering dilakukan penutupan sementara sehingga masyarakat tetap harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus surat yang diinginkan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia, 2021) dengan judul “Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan” bahwa pelayanan akta kelahiran online belum berjalan dengan efektif, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait pelayanan akta kelahiran online. Banyak masyarakat yang tidak memahami dalam proses pelayanan dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis aplikasi dan kendala jaringan server aplikasi Si-Bisa kita yang sering mengalami gangguan hal ini menyebabkan proses pelayanan online tersebut menjadi tidak efektif dan efisien.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al., 2002). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya. Livari (2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean (D dan M) tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.(Pawirosumarto, 2016)

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dan sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur, dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.(Suhendro, 2016)

Menurut Suwardjono kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan.(Asnawi, 2017) Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi dalam hal ini merupakan pengembang sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.(Setiawan Hendyca Putra et al., 2016)

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.(Pawirosumarto, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh (L. T. Utomo et al., 2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Amarin & Wijaksana, 2021) mengatakan bahwa secara parsial tidak ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan konsumen, sementara itu untuk kualitas informasi dan kualitas layanan ada kaitannya dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan”

LITERATURE REVIEW

a. Kepuasan Pengguna

Kepuasan (Satisfaction) secara bahasa berasal dari bahasa latin “*Satis*” yang memiliki arti cukup baik dan “*facio*” yang memiliki arti melakukan atau membuat sehingga secara etimologi kata (*Satisfaction*) memiliki definisi “Upaya Pemenuhan Sesuatu”. Secara umum kepuasan pengguna adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan pengguna atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pengguna atas sistem dapat memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.(Fajar & Atika, 2023)

Menurut Barki dan Nikos dalam Tarigan (2008), kepuasan pelanggan adalah istilah umum yang digunakan dalam bisnis. Dalam konteks lingkungan sistem

Informasi menggunakan "kepuasan pengguna" untuk mengevaluasi kinerja aplikasi IS lebih spesifik. Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dipertimbangkan sebagai kunci untuk menilai kinerja sistem. Mengingat penerapannya pada lingkungan yang praktis, kepuasan pengguna juga digunakan oleh profesional IS dalam mengevaluasi kinerja aplikasi sistem informasi dengan lebih spesifik dan menyeluruh dalam sebuah organisasi. Kepuasan pengguna (Kotler & Keller, 2009: 138) adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. (Fajar & Atika, 2023).

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan pengguna yang muncul ketika membandingkan harapan pengguna terhadap suatu produk atau sistem dengan hasil aktual yang langsung diberikan oleh pengguna (Kotler & Keller, 2008). Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) kepuasan pengguna akhir merupakan sebuah sikap yang efektif dalam mengukur aplikasi komputer sehingga menghasilkan data yang lebih spesifik. Kepuasan pengguna akhir ini dilakukan oleh seseorang yang melakukan interaksi langsung dengan aplikasi tersebut secara langsung sehingga pengguna dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan aplikasi yang mereka gunakan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil yang ia rasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2004). Maka dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan muncul setelah melihat hasil yang didapat yang dimana hasil tersebut diperoleh dari harapan yang sudah di ungkapkan sebelumnya.

b. Kualitas Sistem

Sistem merupakan dasar gerak dalam sebuah kegiatan, keberadaan sistem dalam segala bidang sangat diperlukan, tanpa adanya konsep suatu sistem, kegiatan atau pekerjaan berjalan tanpa adanya kendali. Sebuah sistem bekerja dengan baik ketika semua fitur sistem saling bersinergi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada fase awal (Ridwan et al., 2021). Sistem adalah suatu jaringan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain, yang dikumpulkan untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Konsep lain dari sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Wijoyo et al., 2021).

Pengertian sistem yang diungkapkan oleh beberapa pakar manajemen yang dijelaskan dari berbagai sudut pandang yang berbeda, namun mempunyai tujuan yang sama. Definisi sistem berkembang sesuai dengan konteks dimana pengertian sistem itu digunakan. Berikut adalah definisi sistem secara umum: Kumpulan dari bagian-bagian yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Contoh: a. Sistem Informasi b. Sistem Komputer c. Sistem Administrasi b. Sekumpulan objek-objek yang saling

berelasi dan berinteraksi serta hubungan antar objek bias dilihat sebagai satu kesatuan yang dirancang untuk mencapai satu tujuan.

Tjiptono (1997: 49) mengutip Kotlet mendefinisikan kualitas sebagai seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.(Sunardi & Handayani, 2018)

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. (Pawirosumarto & K, 2017)

c. **Kualitas Informasi**

Informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk langkah di masa yang akan datang. Menurut Informasi terdiri dari informasi yang tidak direkam dan informasi yang direkam. Defenisi lain tentang informasi yakni segala jenis ilmu pengetahuan yang direkam. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa informasi dapat ditemukan dalam berbagai bentuk media baik cetak maupun non cetak. Media cetak beragam bentuk yaitu seperti buku, surat kabar, majalah, jurnal, laporan penelitian, disertasi, tesis dan lain-lain. Selanjutnya informasi juga bisa didapatkan melalui media online seperti e-jurnal, ebook, surat kabar online dan media social (facebook, intalgram, twitter) yang dapat memberikan data dan nformasi bermanfaat guna menjawab persoalan yang dibutuhkan oleh pengguna informasi. Sedangkan menurut ilmu perpustakaan, informasi adalah suatu rekaman suatu kejadian yang diamati, atau bisa juga sebuah keputusan yang dibuat oleh seseorang. Dari beberapa pengertian informasi di atas, dapat dipahami bahwa informasi tersebut mempunyai peranan penting dalam pengembangan kebudayaan, ilmu pengetahuan sepanjang masa dan informasi dapat ditemukan dalam berbagai media baik cetak maupun media non cetak.

d. **Kualitas Layanan**

Pelayanan berasal dari kata pelayanan yang berarti prihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Menurut SP Hasibuan pelayanan (*services*) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dan Pelayanan adalah memberikan suatu

kepuasan terhadap konsumen dan pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang semuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.

METHOD

Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang merupakan investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistic, matematika, atau komputasi. Lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 100 responden dari 1.853.458 populasi, hal tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Data primer yang diterapkan pada penelitian ini didapatkan secara langsung melalui masyarakat yang ada di kota Medan. Data sekunder yang diterapkan dari penelitian ini berasal dari sebuah data dalam jurnal, buku, serta artikel dan dokumen media online yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Penentuan teknik pengumpulan data yang tepat sangat membantu peneliti untuk menghasilkan data yang sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis data dikelompoknya menjadi tiga bagian yakni observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Jawaban dari responden menggunakan skala likert dapat dihitung dengan memberikan skor dari yang paling tinggi sampai paling rendah, seperti berikut:

Tabel 2. Skor Jawaban Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hipotesis Penelitian

Melalui gambar kerangka penelitian di atas, maka akan muncul beberapa hipotesis, diantaranya :

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

H₂ : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

H₄ : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

RESULTS AND DISCUSSION

a. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di kota Medan. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dengan total 100 responden dari masyarakat di Kota Medan yang telah mengisi kuesioner yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun karakteristik dari responden dalam penelitian ini, yaitu :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	43	11%
Perempuan	47	89%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 3 terdapat 2 jenis kelamin yang diketahui. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (43%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang (47%). Sehingga dapat diketahui bahwa rata-rata masyarakat di Kota Medan yang menggunakan sistem aplikasi sibisa adalah perempuan dengan jumlah persentase sebanyak 89%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
17-24 tahun	9	9%
25-34 tahun	58	58%
35-50 tahun	29	29%
> 50 tahun	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 4 terdapat 4 kelompok rentang umur pada penelitian ini, responden terbanyak adalah berasal dari rentang umur 25-34 tahun sebanyak 58 orang (58%) dari total responden, selanjutnya berasal dari rentang umur 35-50 tahun sebanyak 29 orang (29%) dari total responden, kemudian, berasal dari rentang umur 17-24 tahun sebanyak 9 orang (9%) dari total responden, kemudian dan yang memiliki responden yang paling sedikit adalah berasal dari rentang umur > 50 tahun sebanyak 4 orang (4) dari total responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	26	26%
Ibu Rumah Tangga	19	31%
Pegawai Swasta	31	19%
PNS (Pegawai Negeri Sipil)	11	4%
Wirausaha	8	15%
Lainnya	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 5 terdapat 6 kategori jenis pekerjaan responden pada penelitian ini, responden terbanyak memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebanyak 31 orang (31%) dari total responden, kemudian Pelajar/Mahasiswa sebanyak 26 orang (26%) dari total responden, selanjutnya Ibu Rumah Tangga sebanyak 19 orang (19%) dari total responden, kemudian pekerjaan PNS 11 orang (11%) dari total responden, serta Wirausaha sebanyak 8 orang (8%) dari total responden, dan lainnya masing-masing sebanyak 5 orang (5%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	8	8%
SMP	26	30%
SMA	30	26%
Sarjana (S1)	25	25%
Magister (S2)	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 6 diatas, terdapat 6 tingkat pendidikan responden pada penelitian ini, responden terbanyak adalah berasal dari tingkat pendidikan SMA sebanyak 30 orang (30%) dari total responden, selanjutnya tingkat pendidikan SMP sebanyak 26 orang (26%) dari total responden, kemudian tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 25 orang (25%) dari total responden, tingkat pendidikan Magister (S2) sebanyak 11 orang (11%) dari total responden, serta tingkat pendidikan SD sebanyak 4 orang (4%) dari total responden.

b. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini menerapkan SPSS 25 dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r table. Kriteria pengukuran apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil validitas dari pernyataan dapat dilihat berdasarkan output SPSS.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Sistem	1	0,904	0,196	Valid
	2	0,901	0,196	Valid
	3	0,794	0,196	Valid
Kualitas Informasi	1	0,850	0,196	Valid
	2	0,790	0,196	Valid
	3	0,816	0,196	Valid
Kualitas Layanan	1	0,962	0,196	Valid
	2	0,853	0,196	Valid
	3	0,861	0,196	Valid
Kepuasan Pengguna	1	0,872	0,196	Valid
	2	0,863	0,196	Valid
	3	0,877	0,196	Valid
	4	0,800	0,196	Valid

Sumber : Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.5 disimpulkan bahwa seluruh item dari pernyataan kuesioner pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Menurut Ghazali (2016) kriteria yang digunakan untuk mengukur uji reabilitas yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka instrumen akan dikatakan reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> Variabel	Batas Reabilitas	Keterangan
Kualitas Sistem	0,834	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi	0,751	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	0,821	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,874	0,60	Reliabel

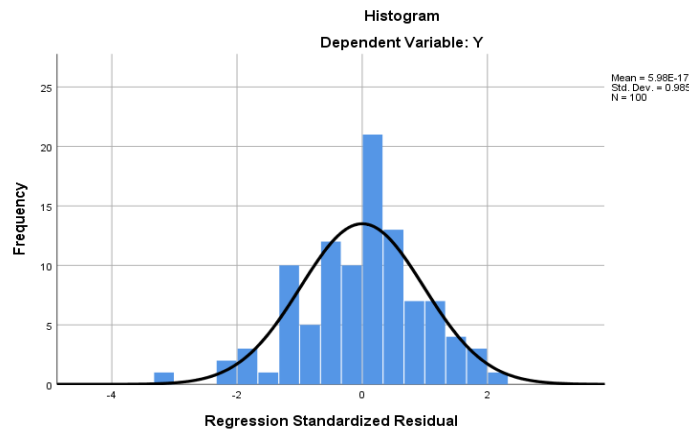
Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa semua variabel mendapat hasil reliabel. Dinyatakan reliabel dikarenakan setiap variabel mempunyai tarif *Cronbach's Alpha* melebihi koefisien alpha. Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa jawaban dari setiap pernyataan dari variabel adalah konsisten.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan melakukan uji pada model regresi variabel independent ataupun dependen berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pada uji ini jika nilai sig. pada uji *Kolmogorov Smirnov* > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi secara normal.



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74297607
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.058
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: *Output SPSS 25*

Pada tabel 9 hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,200 nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), artinya variabel independen dan dependen yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai data residual dan terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi antara variabel bebas atau antar variabel bebas tidak bersifat saling bebas. Besaran (*quality*) yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah faktor inflasi ragam (*Variance Inflation Factor/ VIF*). Kriteria yang digunakan jika nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dipastikan tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.507	1.124		1.341	.183		
	X1	.087	.123	.072	.710	.479	.362	2.765
	X2	.229	.128	.178	1.791	.076	.374	2.677
	X3	.880	.151	.603	5.810	.000	.343	2.912

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 25*

Berdasarkan hasil dari tabel 10 nilai *tolerance* variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0,362, variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,374 dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,343. Dapat dilihat juga melalui nilai VIF variabel kualitas sistem (X1) sebesar 2.765, variabel kualitas informasi (X2) sebesar 2.677 dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 2.912. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* lebih $> 0,10$ dan nilai VIF lebih $< 10,00$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser dan melihat grafik *scatterplot*. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ dan grafik

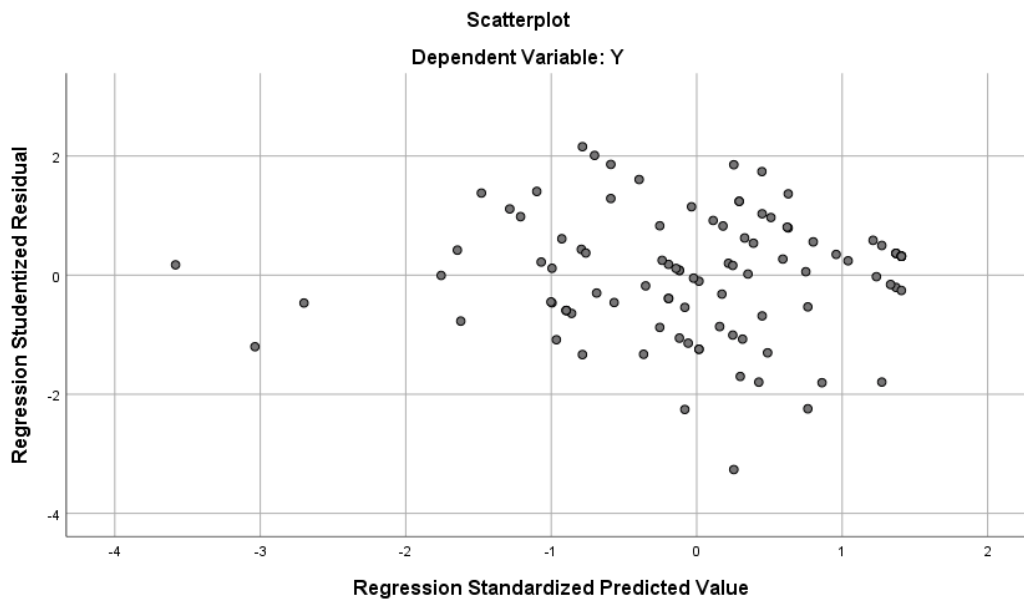
memiliki titik-titik menyebar luas di atas, di bawah dan sekitar angka 0. Selain itu titik-titik yang dihasilkan tidak membentuk pola bergelombang.

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.883	.693		2.718	.008
	X1	.096	.076	.210	1.264	.209
	X2	-.137	.079	-.284	-1.734	.086
	X3	.000	.093	-.001	-.005	.996

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Output SPSS 25



Gambar Grafik *scatterplot*

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa hasil dari pengujian heteroskedastisitas pada variabel kualitas sistem (X1) nilai signifikan $0,209 > 0,05$. Variabel kualitas informasi (X2) nilai signifikan $0,086 > 0,05$, dan variabel kualitas pelayanan (X3) dengan nilai signifikan $0,996 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas, begitu juga dengan grafik *scatterplot* yang memiliki titik-titik menyebar luas di atas, di bawah dan sekitar angka 0. Selain itu titik-titik yang dihasilkan tidak membentuk pola bergelombang.

d. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji ini dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan apakah variabel tersebut diterima atau ditolak yaitu dengan pengambilan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai signifikansi (sig) sebagai berikut:

- Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berikut merupakan perhitungan t_{tabel} dalam penelitian ini :

Diketahui t_{tabel} untuk derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 100-3-1 = 96$ dengan signifikansi 5% maka nilai t_{tabel} adalah 1,984.

Tabel 12. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.507	1.124		1.341	.183
	X1	.087	.123	.072	.710	.479
	X2	.229	.128	.178	1.791	.076
	X3	.880	.151	.603	5.810	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 25*

Pada tabel 4.10 maka dapat disimpulkan bahwa :

1) Uji t terhadap variabel kualitas sistem (X1)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa variabel X1 memiliki nilai t_{hitung} 0,710 < t_{tabel} 1,984 dengan tingkat signifikan 0,479 > 0,05 maka dapat disimpulkan H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, yang artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2) Uji t terhadap variabel kualitas informasi (X2)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa variabel X2 memiliki nilai t_{hitung} 1,719 < t_{tabel} 1,984 dengan tingkat signifikan 0,076 > 0,05 maka dapat disimpulkan H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3) Uji t terhadap variabel kualitas pelayanan (X3)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa variabel X3 memiliki nilai t_{hitung} 5,810 > t_{tabel} 1,984 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel independen yang secara bersama atau simultan terhadap variabel dependen. Kriteria pada uji F jika nilai sig < 0,05 maka secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. seperti berikut :

- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai sig $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dalam penelitian ini $k=4$, $n=100$. Maka nilai df_1 pada penelitian ini adalah $df_1 = 4-1=3$, dan $df_2 = 100-4 = 96$. Maka nilai F_{tabel} dapat dilihat melalui $df_1=3$ dan $df_2=96$, diperoleh nilai F_{tabel} adalah 2,70

Tabel 13. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	547.281	3	182.427	58.229	.000 ^b
	Residual	300.759	96	3.133		
	Total	848.040	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber: *Output SPSS 25*

Pada tabel 13 maka hasil uji F simultan ialah nilai $F_{hitung} 58.229 > F_{tabel} 2,70$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ialah besaran yang diterapkan dalam melakukan pengukuran seberapa jauh dari kemampuan variabel yang independen agar mampu menerangkan variabel dependennya. Jika nilai R^2 semakin besar ataupun semakin mendekati satu, hal itu tentunya akan menunjukkan dimana kemampuan dari variabel yang independen dalam menjelaskan variabel dependennya ialah besar.

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.645	.634	1.770
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Pada tabel 14 menunjukkan bahwa nilai R Square yaitu sebesar 0,645 atau 64,5%. Hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sebesar 64,5%. Sedangkan 35,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

e. Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda dilakukan untuk melakukan penentuan hubungan linier dari beberapa variabel independen (X1, X2, X3) dengan variabel dependen (Y). Berikut merupakan hubungan fungsional antara variabel independent dengan dependen, yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.507	1.124		1.341	.183
	X1	.087	.123	.072	.710	.479
	X2	.229	.128	.178	1.791	.076
	X3	.880	.151	.603	5.810	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 25

Melalui hasil uji regresi linear berganda pada tabel 14 diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,507 + 0,087 X_1 + 0,229 X_2 + 0,880 X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Apabila nilai variabel yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan bernilai nol, maka variabel kualitas pengguna tetap sebesar 1,507 karena nilai konsta menunjukkan nilai sebesar 1,507.
2. Nilai koefisien kualitas sistem (X1) adalah 0,087. Artinya jika variabel kualitas sistem (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,087%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.
3. Nilai koefisien kualitas informasi (X2) adalah 0,229. Artinya jika variabel kualitas informasi (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,229%. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

4. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X3) adalah 0,880. Artinya jika variabel kualitas pelayanan (X3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,880%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} 0,710 < t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0,479 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, yang artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. (Pawirosumarto & K, 2017)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Syahfitri et al., 2023), (Tulodo & Solichin, 2019), (Hanadia et al., 2017) dan (Setiawan et al., 2020) Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini terjadi karena aplikasi Sibisa yang disediakan oleh Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan sering dilakukan penutupan sementara sehingga masyarakat tetap harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus surat yang diinginkan. Hal ini sejalan dengan latar belakang yang telah disampaikan pada penelitian ini, yaitu berdasarkan identifikasi masalah yang ada pada penelitian ini.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} 1,719 < t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0,076 > 0,05$ maka dapat disimpulkan

H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi adalah bagaimana sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna. Ketika ingin membeli sebuah produk. Kelengkapan informasi menjadi poin utama untuk dijadikan dasar bagi konsumen ketika akan melakukan pengambilan keputusan dalam membeli produk. 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. (Amarin & Wijaksana, 2021)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (G. S. Utomo et al., 2020), (Amalia & Pratomo, 2016), dan (Suhendro, 2019) Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini juga sejalan dengan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya bahwa penerapan sistem informasi berbasis aplikasi Sibisa belum sepenuhnya diedukasi kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem informasi untuk mempermudah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat melalui nilai t_{hitung} 5,810 > t_{tabel} 1,984 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. (Indrasari, 2019)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Syahfitri et al., 2023), (Amarin & Wijaksana, 2021) dan (Asnawi, 2017) Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi.

4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} 58.229 > F_{tabel} 2,70$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai $R Square$ yaitu sebesar 0,645 atau 64,5%. Hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sebesar 64,5%. Sedangkan 35,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Secara umum kepuasan pengguna adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan pengguna atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pengguna atas sistem dapat memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan. (Fajar & Atika, 2023)

Hal ini cukup memberikan gambaran bahwa Aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat memberikan kepuasan terhadap penggunanya yaitu masyarakat yang ada di Kota Medan meskipun masih terdapat beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan pada sistem tersebut.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti melalui pengumpulan data, pengolahan data, serta menganalisis data mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
2. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
4. Hasil pengujian secara simultan dengan uji F, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sibisa Di Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

REFERENCE

- Agistiawati, E., & Asbari, M. (2020). Pengaruh Persepsi Siswa atas Lingkungan Belajar dan Penguasaan Kosakata terhadap Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Siswa Sekolah Menengah Atas Swasta Balaraja. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 513–523. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/516>
- Ajat, R. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Deepublish Publisher.
- Akram, Animah, & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem Erp (Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). *Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1–16.
- Amalia, S. M., & Pratomo, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi(Studi pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *E-Proceeding of Management*, 3(1), 1516–1522.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Amruddin. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Aprilia, M. (2021). *Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*. Universitas

- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan , Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip PT . Semesta Citra Media. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(1), 157–162. <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1614>
- Boediono, M., Christian, S., & Mustikasari Immanuel, D. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sealantwax. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(1), 1–10.
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- Fajar, R., & Atika. (2023). Kontribusi customer service dalam mengatasi keluhan untuk meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Sumut Syariah kantor cabang Medan katamso. *AKUBIS, Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 10(01), 1–12.
- Fendini, S. D., Kertahadi, & Riyadi. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna di PT. PLN (Persero) Area Malang. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1–11.
- Firdaus. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Deepublish.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zultilisna, D. (2017). Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja 2017). *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2707–2714.
- Hasanah, & Enung. (2022). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Press Kertas.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*. Unitomo press.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Novi, Semmaila, I. (2019). *Tata Kelola. Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk*

- Oktavia, R., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 2(4), 993–1005. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i4.492>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Pawirosumarto, S., & K, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, XXI(02), 282–305.
- Pemko, M. (2021). *Rencana Strategis Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan 2021-2026*.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Kuantitatif*. Cipta Media Nusantara.
- Ramadhani, R., & Bima, N. S. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Prenada Media.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 39–49.
- Setiawan Hendyca Putra, D., Siswanto, M., Kesehatan, J., Negeri Jember, P., Teknik, J., Negeri Jember Jl Mastrip Kotak Pos, P., & Telepon, J. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Seminar Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN*, 978–602.
- Setiawan, I., Kusnadi, D., & harniati. (2020). Minat Petani Dalam Pengembangan Kawasan Rumah Pangan Lestari (Krp1) Sistem Vertikultur Di Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ino*, 1(3), 513–522.
- Shidiq, S. (2021). *Studi Awal Perbandingan Mazhab Dalam Fikih*. Prenada Media.
- Silvia, V. (2020). *Statistika Deskriptif*. Andi.
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar*. UKI Press.

- Siregar, D. T., Aqillah, N. U., Sipahutar, R. D., & Nurbaiti. (2021). Sistem Teknologi Informasi dan Manfaat Aplikasi Dari Bisnis Online Shopee. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(7), 181–186.
- Suhendro, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada Koperasi di Kota Pamarangsiantar. *JURASIK (Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika)*, 1(1), 33–40.
- Suhendro, D. (2019). Pengaruh Marketing Mix (4P) terhadap Loyalitas Konsumen pada Mini market Indomaret dan Alfamart di Kota Pematangsiantar. *Jkbm (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 5(2), 206. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v5i2.2178>
- Sunardi, & Handayani, S. (2018). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *ISLAMINOMIC JURNAL Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*.
- Syaeful Millah, A., Arobiah, D., Selvia Febriani, E., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Syahfitri, Nurbaiti, & Inayah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. *MOTIVASI : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 89–100.
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- 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>
- Wijaya, I. R., & Yafiz, M. (2022). Sinergi Pemerintah DPRD dan Masyarakat dalam Perekonomian. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(2), 47–50. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i2.2103>