

**Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan terhadap  
Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis  
Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Kabupaten Magelang**

A

Shania Scheilla Sherina, Amni Zarkasyi Rahman, Retna Hanani  
**Departemen Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

Globalization supports bureaucratic reform in the central government and local governments so that many are competing to create e-government. This phenomenon is also supported by the COVID-19 pandemic, which causes public services to use communication technology in their activities. The Central Java government through Dispermadesdukcapil makes a population administration application. One of the applications is called the Sweet Genduk Application which was given to the Disdukcapil Magelang Regency. Birth certificates, death certificates, child identity cards (KIA), family cards (KK), change of address, and synchronization of personal information are all examples of population administration that can be submitted through the app. However, the Genduk Manis Application is still unable to provide excellent population services due to the fact that errors still occur frequently when using the application, the information in the application is not up-to-date and complete, and the services provided through the application have not been maximized due to these limitations and the response from employees on requests. Many people believe that waiting for incoming services will take a long time. The goal of this research was to establish a correlation between user satisfaction and various aspects of the studied systems and services, including the quality of the systems themselves, the quality of the information they provided, the quality of the services themselves, and the quality of all three together. This study employs a quantitative approach by surveying adults who have downloaded the Genduk Manis app and are over the age of 18. Validity and reliability tests, as well as tests of hypotheses about relationships between variables, are used in the analysis. The study found that there is a positive and significant relationship between user satisfaction and system quality (48.6%), information quality (33.1%), and service quality (37%), and that all three factors together have a significant relationship to user satisfaction (F count = 165). In addition, we know that the independent variable contributed 84.9% of the total variance in the dependent variable based on the results of the R Square test.

**Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latarbelakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjabarkan tujuan-tujuan pendirian negara, yang meliputi peningkatan kualitas hidup warga negara dan merangsang output kreatif dan intelektual negara. Mendirikan negara berarti mengambil tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses ke kebutuhan hidup dan perlindungan kebebasan sipil mereka melalui pemerintahan yang berfungsi dengan baik yang menjamin penyediaan layanan publik berkualitas tinggi (Trisianto, 2018).

Penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Setiap organisasi atau kelompok yang diamanatkan oleh undang-undang untuk memberikan pelayanan publik dianggap sebagai penyedia pelayanan publik. Jika masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap pelayanan yang efisien dan efektif, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan prima.

Agar pemerintah federal dapat mendelegasikan kekuasaan mengenai

otonomi daerah, harus menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik tanpa campur tangan dari pemerintah daerah. Otonomi daerah dibentuk pada tahun 2004 berdasarkan UU No. 32, dengan tujuan untuk mengurangi ketergantungan daerah pada pembiayaan pemerintah pusat melalui penerapan kreativitas, inovasi, dan kemandirian para pendukung otonomi daerah (Christia & Ispriyarso, 2019). Dengan memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk membuat keputusan tentang bagaimana mengalokasikan sumber daya dan menerapkan kebijakan, otonomi daerah dipandang sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pemerintah daerah dan melindungi warga dari tirani (Raden Wijaya & Rezky Aprilia, 2020).

Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal jam kerja, jam buka pelayanan publik, dan jam kerja masyarakat, semuanya berkontribusi terhadap lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur dan merupakan keluhan umum di daerah. Masalah kemacetan muncul sebagai akibat dari orang-orang yang kehilangan pekerjaan karena prosedur layanan pemerintah yang tidak konsisten, sikap karyawan yang berbeda-beda dalam menyediakan prosedur tersebut, dan biaya tidak resmi yang

dibebankan untuk mempercepat pemberian layanan. Kemacetan yang dimaksud adalah aparatur penyelenggara pelayanan publik kurang memiliki rasa tanggungjawab, kemampuan, ketrampilan, dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Trisianto, 2018).

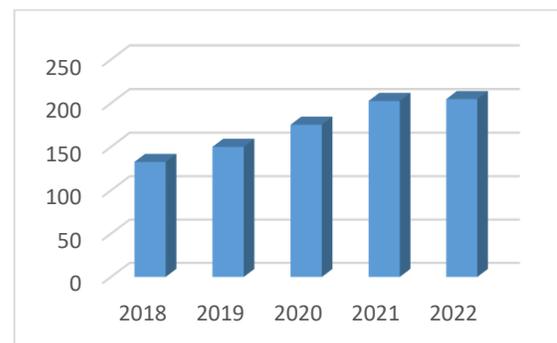
Pemerintah Indonesia pun terus berupaya melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi menurut Menpan adalah upaya yang dilakukan untuk mencapai sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik terutama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Reformasi birokrasi dapat dimaknai sebagai upaya memperbaiki sistem penyelenggaraan pemerintahan kearah yang lebih baik. Adanya kebijakan reformasi birokrasi mendorong berbagai lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai tanggapan atas tuntutan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan efisiensi untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan ([ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)). Pelayanan publik yang dituntut serba cepat, mudah, terjangkau, dan efisiensi akibat era globalisasi.

Era globalisasi saat ini memberikan dampak dalam peningkatan keberagaman kebutuhan masyarakat, bukan hanya berupa barang tetapi juga pemberian jasa ataupun

pelayanan publik. Adapun hal-hal yang mempengaruhi pesatnya perkembangan jasa dan pelayanan publik adalah globalisasi, demografis dan kemajuan perkembangan teknologi khususnya komputasi dan telekomunikasi. Perkembangan komputasi dan telekomunikasi seperti internet yang memegang peranan yang besar bagi masyarakat sebab memberikan kemudahan dalam mencari beragam informasi (Mahira, *et al.*, 2021).

Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia selama periode 2018–2022, misalnya, sejalan dengan tren umum pertumbuhan teknologi informasi di era globalisasi.

**Gambar 1. 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2018-2022 (Juta)**



Sumber :

[Databoks.katadata.co.id](http://Databoks.katadata.co.id)

Gambar 1.1 Meningkatnya tingkat adopsi internet di Indonesia tercermin dari jumlah masyarakat yang kini menggunakan internet di sana. Ada 132,7 juta pengguna internet pada 2018. Pada 2019, Indonesia

memiliki 150 juta pengguna, meningkat 17,3 juta dari tahun sebelumnya. Selama tahun 2020, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat 25,4%, mencapai 175,4 juta orang. Dengan proyeksi 202,6 juta pengguna pada tahun 2021, Indonesia memiliki proyeksi tingkat pertumbuhan tertinggi dari negara mana pun dalam hal penetrasi internet. Namun, bahkan perkiraan paling konservatif untuk 2022 memprediksi bahwa akan ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia.

Teknologi e-government telah dipraktikkan di sektor publik Indonesia. Untuk memfasilitasi penyampaian layanan yang tepat waktu dan akurat kepada warga, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya, pemerintah semakin beralih ke teknologi informasi, atau "e-government." Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum, khususnya layanan informasi, dan menumbuhkan tata pemerintahan yang baik, e-government pertama kali diperkenalkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. (Atthahara, 2018).

Selama pandemi COVID-19, infrastruktur e-government besar-besaran dibangun dan dikerahkan. Pada Maret 2020, virus covid-19 muncul di Indonesia. Pada bulan Maret, hanya 2 orang yang terinfeksi

virus covid-19, tetapi pada bulan Juni jumlahnya meningkat menjadi ribuan di seluruh Indonesia. Selain itu, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mengurangi kesempatan masyarakat berinteraksi satu sama lain dalam upaya memperlambat penyebaran COVID-19. Karena berkumpulnya banyak orang dapat mempermudah penyebaran virus COVID-19, Presiden Joko Widodo telah mengeluarkan imbauan resmi kepada seluruh rakyatnya untuk tetap di rumah dari bekerja, sekolah, dan beribadah. Dengan demikian, ini berfungsi sebagai dasar bagi organisasi untuk melembagakan kebijakan WFH. Selain itu, Kemendagri juga memberikan instruksi tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang harus dijalankan daerah-daerah untuk mengurangi penyebaran virus covid-19 ([ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)). Pandemi covid-19 mengharuskan masyarakat untuk meminimalisir kontak social satu sama lain sampai pembatasan kegiatan masyarakat sehingga pelayanan publik yang awalnya dilakukan secara offline mau tidak mau harus dilaksanakan secara online. Para aparat penyelenggara pelayanan publik yang bekerja secara "Work From Home" memanfaatkan e-government sebagai sarana pelayanannya (e-service).

Pemerintah daerah banyak berlomba-lomba menciptakan e-government tak terkecuali Pemerintah Jawa Tengah. Pemerintah Jawa Tengah melalui Dispermadesdukcapil membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai layanan dukcapil berbasis web dalam menanggapi wabah COVID-19 di 35 kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang Genduk Manis adalah salah satunya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang telah melakukan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan program yang dibuat oleh Dispermadesdukcapil Kabupaten Mgaelang. Sebagaimana dinyatakan dalam (18/06/2021), bahasa Jawa digunakan dalam aplikasi digital Genduk Manis (Gawe Adminduk Mayar Lan Gratis), yang memungkinkan administrasi kependudukan yang sederhana dan gratis.

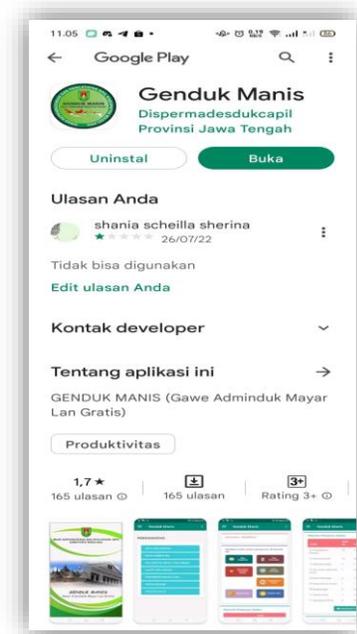
Karena ketergantungannya pada Android, aplikasi ini tersedia secara eksklusif melalui Google Play store. Berbagai bentuk administrasi kependudukan seperti akta kelahiran dan kematian, kartu identitas anak (KIA), kartu keluarga (KK), perubahan alamat, dan sinkronisasi data pribadi semuanya dapat disampaikan

melalui aplikasi. Disdukcapil Kabupaten Magelang tersedia online jika memiliki pertanyaan tentang manajemen kependudukan, tetapi Anda harus mengunjungi kantor secara langsung untuk mendaftarkan e-KTP. Peserta pencatatan e-KTP harus hadir secara fisik, dan prosesnya sendiri dikelola sesuai protokol kesehatan yang ditetapkan. Janji temu konfirmasi akan dijadwalkan bagi mereka yang telah mendaftar secara online dan kemudian kasus mereka ditinjau.

Dengan adanya program pembuatan Sistem Informasi Adminsitiasi Kependudukan (SIAK) yang berbentuk aplikasi ini diharapkan dapat melayani masyarakat dengan pelayanan yang maksimal secara cepat, akurasi yang tepat, lengkap, dan gratis serta meminimalisir penyebaran Covid-19. Berdasarkan review web layanan google bahwa kurangnya kedisiplinan pegawai dalam keluar kantor sehingga masyarakat harus menunggu, antrian panjang, pegawai tidak ramah, dan mengurangi penyebaran Covid-19, kebijakan Dispermadesdukcapil Jawa Tengah ini tepat untuk mengatasi masalah pelayanan offline yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang.

Layanan publik online seperti Genduk Manis dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan layanan publik tradisional. Dalam rangka mewujudkan terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur utama keberhasilan suatu pelayanan. ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui persyaratan dan harapan orang yang menerimanya, kepuasan pelanggan tercapai.

Berdasarkan rating pengguna Aplikasi Genduk Manis di *google play store* hanya mendapatkan bintang sebesar 1,7 dari 5. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Genduk Manis sebagai layanan kependudukan yang ada di Kabupaten Magelang.



Peneliti pun mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna dari Aplikasi Genduk Manis dengan teori model keberhasilan sistem delone dan Mclean. Teori ini cocok diterapkan pada Aplikasi Genduk Manis karena peneliti ingin mengkaji lebih jauh tentang penyelenggaraan pelayanan kependudukan dari sudut pandang pengguna Aplikasi Genduk Manis. Model Sukses Sistem Informasi DeLone dan Mclean secara luas diakui sebagai standar industri untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi. Model ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dari beberapa sudut, memberikan para peneliti gambaran yang lebih holistik tentang topik ini (William H. DeLone and Ephraim R. Mclean, 2003).

Model Keberhasilan Sistem Informasi awalnya diperkenalkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Model keberhasilan IS D&M memperluas konsep ini. Baru pada tahun 2003 teori ini mulai diasah. Menurut teori ini, nilai suatu sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan dimensi kepuasan pengguna untuk menentukan bahwa I kualitas sistem, (ii) kualitas informasi, dan (iii) kualitas layanan dapat digunakan untuk mengindeks kepuasan pengguna terhadap aplikasi Genduk Manis. Seperti kepala, tangan, dan kaki manusia, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan saling bergantung dan tidak dapat berfungsi secara mandiri (Natalea & Christiani, 2019).

Menurut DeLone dan McLean (1992), adalah sejauh mana sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna akhir yang diukur dengan kepatuhan terhadap seperangkat kriteria standar yang berkaitan dengan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang menopang sistem. Karena hal-hal seperti waktu buka sistem yang cepat dan kemudahan penggunaan secara umum, pengguna cenderung tidak ragu untuk

menggunakannya lagi. Fakta yang ditemukan dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di *google playstore* adalah ketika pengguna mengakses aplikasi sering *force close*, aplikasi tidak mau merespon, susah melakukan login akun ke aplikasi, dan bahkan ketika masuk ke dalam system aplikasi malah sulit menampilkan informasi didalamnya, serta yang lebih mengerikannya lagi adalah rawan terjadi kebocoran data masyarakat oleh para hacker.

Kualitas informasi (dalam Delone and. Mclean, 2003) berkaitan dengan isu-isu seperti relevansi, mudah dipahami, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi diharapkan pengguna bisa mengakses internet dan kembali ke sistem informasi dengan secara teratur. Fakta yang ditemukan dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di *google playstore* adalah tidak ada informasi mengenai tata cara menggunakan layanan Aplikasi Genduk Manis sehingga sulit dipahami pengguna aplikasi, sudah melakukan pendaftaran tetapi tidak ada informasi pemberitahuan kode verifikasi yang terkirim, jika kesulitan ada fitur bantuan tetapi layanan pengaduan tidak ada di aplikasi tersebut dan bahkan ketika sudah

masuk aplikasi untuk mendapatkan pelayanan malah diarahkan untuk mendaftar ke nomor whatsapp yang ditampilkan di dalam aplikasi.

Menurut Wycof (dalam Nurdin, 2019) bahwa Memberikan layanan yang sangat baik berarti melampaui dan melampaui pelanggan Anda dan kemudian menjaga tingkat layanan itu di bawah kendali yang ketat. Artinya, kualitas layanan telah tercapai jika evaluasi pelanggan terhadap layanan sesuai dengan harapannya terhadap layanan tersebut. Ketika hasil aktual jauh dari harapan pengguna, di sisi lain, kita dapat berbicara tentang kualitas layanan yang buruk. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang mengintegrasikan dukungan nomor *Whatsapp* aplikasi Genduk Manis setelah mengetahui hampir semua pengguna Genduk Manis mengeluhkan kualitas aplikasi yang buruk dan mengalami beberapa kali crash saat mendaftar layanan administrasi kependudukan.

Menurut Ibu Aryan Limagawati yang menjabat sebagai Jabatan Fungsional menambahkan bahwa kurang ada penjelasan penggunaan aplikasi SIAK yang dibuat oleh Dispermadesdukcakil Provinsi Jawa Tengah untuk beberapa Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah apalagi untuk masyarakat

sehingga masing-masing daerah membuat tata cara penggunaan dan promosi berbeda-beda untuk disosialisasikan kepada masyarakat walaupun dengan tampilan yang sederhana. Permasalahan kedua adalah memang database dipegang oleh daerah masing-masing tetapi proses penarikan data masuk dikelola Dispermadesdukcakil Provinsi Jawa Tengah sehingga kota/kabupaten kesulitan untuk menangani kendala yang dialami warga secara cepat. Contoh permasalahannya adalah banyak NIK yang tidak kebaca dan tidak terdaftar ketika mendaftar di instansi lain seperti BPJS, PPDB online, pembuatan paspor online karena database di daerah tapi penarikan data dipusat maka proses perbaikannya membutuhkan waktu yang lama.

Tingkat kepuasan pengguna dengan sistem, informasi, atau layanan adalah sesuatu yang menurut para ahli dapat diindeks. Kami menggunakan Model Sukses DeLone dan McLean dari tahun 2003 sebagai kerangka teoretis kami. Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo memberikan salah satu sumber tersebut dengan artikel “Kepuasan Pengguna atas Pelayanan Sistem Informasi yang Disediakan oleh Badan Narkotika Nasional”. Kebahagiaan pengguna dan penyedia

ditemukan memiliki efek positif pada hasil keseluruhan penelitian. Selain itu, variabel kualitas informasi memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna dan pengguna dengan penggunaan, dan nilai koefisien jalur terbesar (0,549) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan terbesar. (T L M Suryanto, *et al.*, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadapKepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?
2. Bagaimana hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan

berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?

3. Bagaimana hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?
4. Bagaimana hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.
2. Untuk mengukur hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.
3. Untuk mengukur hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi

kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.

4. Untuk mengukur hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Kabupaten Magelang.

#### **D. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Pengguna**

Tingkat persetujuan publik yang tinggi untuk lembaga pemerintah sangat penting karena mencerminkan kepercayaan publik terhadap semua manfaat dan layanan yang diberikan pemerintah. Opini publik terhadap pelayanan pemerintah didefinisikan sebagai “kepuasan masyarakat” oleh Harbani Pasolong (2021: 322-323). Ada korelasi langsung antara kualitas pelayanan pemerintah yang tinggi dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (high trust).

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, menunjukkan kepuasan yang meluas di kalangan warga setempat. Bagian penting untuk memastikan tingkat kepuasan yang tinggi adalah melakukan evaluasi berkala tentang seberapa baik penyedia layanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, suatu penyelenggaraan pelayanan dianggap berhasil apabila pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan dan harapan penerima.

##### **Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean**

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) mencakup enam metrik: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Berikut penjelasan dari masing-masing komponen:

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (dalam DeLone dan McLean, 1992) merujuk pada kinerja (*performance*) sistem informasi dari kombinasi hardware, software, kebijakan, dan prosedur dalam memberikan bermacam-macam informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (dalam DeLone and. Mclean, 2003) mengacu pada seberapa baik sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal relevansi, kejelasan, ketepatan waktu, dan akurasi. Internet secara teratur dan akses sistem informasi diperlukan pengguna.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Parasuraman et al.(1985) dalam Purwanto dan Suharno (2017), kualitas pelayanan merupakan perbandingan atas harapan dan

pendapat subjektif pelanggan mengenai kualitas dari layanan. Kualitas pelayanan diperlukan karena pengguna sistem lebih sebagai pelanggan dari pada para karyawan atau penngguna internal organisasi (DeLone dan McLean, 2003).

d. Penggunaan (*Use*)

Dimensi Penggunaan variabel dianggap penting dalam menentukan efektivitas teknologi sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Memaksimalkan kegunaan sistem adalah apa yang kami maksud ketika kami berbicara tentang penggunaan (DeLone dan McLean, 2016).

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan yang didapatkan oleh pengguna mengacu pada bentuk umpan balik serta respon setelah pemakaian sistem tersebut (Trihandayani et.al., 2018).

f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Menurut Trihandayani dkk. (2018), manfaat bersih adalah pengaruh keberadaan dan penggunaan sistem terhadap kualitas kinerja. Studi tentang kebahagiaan pelanggan telah menyoroti pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem (dalam DeLone dan McLean, 1992) merujuk pada kinerja (*performance*) sistem informasi dari kombinasi hardware, software, kebijakan, dan prosedur dalam memberikan bermacam-macam informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sehingga apabila semakin baik kualitas sistem dan output sistemnya yang diberikan maka penggunaan sistem akan terus meningkat. Tingginya penyediaan kebutuhan pengguna yang didapatkan dari system maka meningkatkan kepuasan pengguna (Radityo, n.d., 2007). William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean

berpendapat bahwa kualitas sistem (2003) dievaluasi menurut kriteria seperti kegunaan, ketahanan, keandalan, kemampuan beradaptasi, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan signifikansi.

### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi (dalam DeLone and Mclean, 2003) yang dihasilkan dari fakta bahwa pengguna sistem informasi diandalkan untuk memiliki akses internet yang konstan dan kembali ke sistem untuk menyelesaikan masalah yang mungkin timbul. Menurut penelitian J. Barnes dan T. Vidgen (2002) Kualitas informasi mengacu pada seberapa baik memenuhi harapan pengguna dalam hal menjadi up-to-date, benar, dan berguna. Menurut (Jogiyanto, 2009) informasi yang berkualitas adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk yang dapat dipahami dan digunakan oleh penerimanya secara efektif dalam pengambilan keputusan di sini dan sekarang atau di masa yang akan datang. Jogiyanto mengusulkan definisi kualitas informasi

sebagai berikut: a) benar, b) mutakhir, c) relevan, d) lengkap, dan e) mengurangi ketidakpastian. dalam halaman bukunya "Analisis dan Desain Sistem Informasi".

### **Kualitas Layanan**

Menurut Wycof (dalam Nurdin, 2019) bahwa Ketika layanan diberikan dengan cara yang memenuhi kebutuhan pelanggan, kita mengatakan bahwa kualitas layanan itu tinggi. Namun, masalah kualitas layanan muncul ketika pengiriman tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada pelanggan. Memiliki kemampuan untuk menciptakan dan menghantarkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat berbanding lurus dengan harapan dan keinginan pelanggan, itulah yang didefinisikan Suryani (dalam Mahira, 2021) sebagai kualitas pelayanan. Indikator variabel kualitas pelayanan adalah ketergantungan, empati, tanggung jawab, bukti fisik, dan jaminan, sebagaimana dikemukakan Suryani (dalam Afif et al., 2017).

### **METODE PENELITIAN**

Baik metode kuantitatif maupun kualitatif digunakan untuk menyusun hasil penelitian ini. Populasi sasaran terdiri dari semua orang dewasa di atas usia 18 tahun yang telah mengunduh dan menggunakan Aplikasi Genduk Manis. Besar sampel untuk penelitian ini adalah 100 orang. Survei, wawancara, laporan, dan catatan lapangan semuanya digunakan untuk mengumpulkan data. Data yang digunakan dalam penelitian ini melalui uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Uji Validitas**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang menggunakan kuesioner dengan 52 pertanyaan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Kuesioner diisi oleh 10 orang yang pernah menggunakan aplikasi Registrasi Penduduk Genduk Manis. Kebenaran dan keakuratan data diperiksa melalui survei terbuka yang dilakukan oleh peneliti. Setelah melihat validitas dan reliabilitas penelitian, ditemukan hal-hal sebagai berikut:

**Tabel 3. 1. Hasil Pengujian Convergen**

**Validity**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Indikator</b>	<b>Loading Factor (r hitung)</b>	<b>Batasan Angka Validitas (r tabel)</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Sistem (X1)</b>					
1	KS1	Aksesibilitas	0,840	0,5	Valid
2	KS2		0,837	0,5	Valid
3	KS3	Waktu Respon	0,832	0,5	Valid
4	KS4		0,890	0,5	Valid
5	KS5		0,886	0,5	Valid
6	KS6	Fleksibilitas	0,853	0,5	Valid
7	KS7		0,844	0,5	Valid
8	KS8		0,860	0,5	Valid
9	KS9	Keandalan	0,840	0,5	Valid
10	KS10		0,852	0,5	Valid
11	KS11		0,853	0,5	Valid
<b>Kualitas Informasi (X2)</b>					
1	KI1	Bermanfaat	0,887	0,5	Valid
2	KI2		0,903	0,5	Valid
3	KI3		0,861	0,5	Valid
4	KI4	Akurat	0,827	0,5	Valid
5	KI5		0,621	0,5	Valid

6	KI6	Relevan	0,850	0,5	Valid
7	KI7		0,860	0,5	Valid
8	KI8		0,852	0,5	Valid
9	KI9	Representasi	0,889	0,5	Valid
10	KI10		0,887	0,5	Valid
11	KI11		0,857	0,5	Valid
12	KI12		0,869	0,5	Valid
13	KI13	Aksesibilitas	0,871	0,5	Valid
14	KI14		0,857	0,5	Valid
15	KI15	Ketepatan Waktu	0,878	0,5	Valid
16	KI16		0,886	0,5	Valid
17	KI17		0,859	0,5	Valid
<b>Kualitas Layanan (X3)</b>					
1	KL1	Tangibles	0,869	0,5	Valid
2	KL2		0,893	0,5	Valid
3	KL3	Ability	0,848	0,5	Valid
4	KL4		0,850	0,5	Valid
5	KL5	Responsiveness	0,899	0,5	Valid
6	KL6		0,857	0,5	Valid
7	KL7	Assurance	0,874	0,5	Valid
8	KL8		0,879	0,5	Valid
9	KL9		0,637	0,5	Valid
10	KL10	Empathy	0,885	0,5	Valid

11	KL11		0,905	0,5	Valid
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>					
1	KP1	Efisiensi	0,885	0,5	Valid
2	KP2		0,825	0,5	Valid
3	KP3		0,875	0,5	Valid
4	KP4	Efektivitas	0,865	0,5	Valid
5	KP5		0,889	0,5	Valid
6	KP6	Kesesuaian	0,863	0,5	Valid
7	KP7	Harapan	0,871	0,5	Valid
8	KP8	Minat Berkunjung Kembali	0,896	0,5	Valid
9	KP9		0,861	0,5	Valid
10	KP10	Kepuasan secara Keseluruhan	0,842	0,5	Valid
11	KP11		0,884	0,5	Valid
12	KP12		0,884	0,5	Valid
13	KP13		0,784	0,5	Valid

Sumber : Olah Data *Smart PLS 3*

Tabel 3. 1 mengenai hasil uji validitas menggunakan *Convergen Validity* terhadap 100 responden menyatakan bahwa nilai *Loading Factor* ( $r$  hitung) lebih besar dari batasan validitas ( $r$  tabel) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid.

*Loading Factor* berkisar antara 0,890 hingga 0,832 pada variabel kualitas sistem X1. Rentang nilai yang mungkin untuk *Loading Factor* pada variabel kualitas

informasi (X2) adalah dari 0,903% sampai 0,621. Rentang nilai *Loading Factor* pada variabel kualitas pelayanan (X3) adalah dari 0.905% sampai dengan 0.6375%. *Loading Factor* sebesar 0,889 adalah yang tertinggi dan nilai 0,784 adalah terendah untuk variabel yang mewakili tingkat kepuasan pengguna (Y).

### Hasil Uji Reabilitas

Peneliti kemudian melanjutkan ke tahap pengujian berikutnya, yaitu reliabilitas. *Cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* harus lebih besar dari  $r$  tabel cutoff 0,7 untuk lulus uji reliabilitas ini.

**Tabel 3. 2. Cronbach's Alpha**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,963	Reliabel
X2	0,977	Reliabel
X3	0,963	Reliabel
Y	0,972	Reliabel

Sumber : Olah Data *Smart PLS 3*

Setiap satu dari empat variabel (X1, X2, X3, dan Y) memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7, membuat semuanya dapat diandalkan. Terdapat nilai 0,978 untuk variabel kualitas informasi (X2), nilai 0,963 untuk variabel kualitas sistem (X1), dan nilai 0,963 untuk variabel kualitas pelayanan (X3).

**Tabel 3.3. Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
X1	0,967	Reliabel
X2	0,979	Reliabel
X3	0,968	Reliabel
Y	0,974	Reliabel

Sumber : Olah Data *Smart PLS 3*

Karena reliabilitas gabungan X1, X2, dan Y lebih besar dari 0,7, maka ketiga variabel tersebut dapat diandalkan. Terdapat nilai 0,979 untuk variabel kualitas informasi (X2) dan nilai 0,967 untuk variabel kualitas sistem (X1). Analisis reliabilitas diambil satu langkah lebih jauh dengan menerapkan alpha Cronbach. Setelah dua putaran pengujian, kami telah mempersempit fokus kami ke empat variabel utama: pengelolaan dana desa yang memiliki reputasi baik (Y), kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3).

Ada pembicaraan tentang bagaimana menguji hipotesis korelasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan terhadap aplikasi Genduk Manis yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang berkorelasi dengan kualitasnya. Proses verifikasi keabsahan hipotesis korelasi dalam penelitian terdiri dari beberapa

langkah. diantaranya, *R Square*, *Path Coefisien*, *T Statistic*, *P Value* (Signifikansi).

**Tabel 3.4. Pengujian R Square**

Variabel	Nilai R Square
Kepuasan Pengguna (Y)	0,849

Sumber : Olah Data *Smart PLS 2022*

Mencari tahu seberapa besar pengaruh X terhadap Y dapat ditentukan dengan tes yang disebut R Kuadrat. Mengalikan nilai *R Squared* dengan 100% menghasilkan persentase, yaitu:

$$\text{Tingkat Pengaruh} = (0,849) \times 100 \%$$

$$\text{Tingkat Pengaruh} = 84,9\%$$

Dengan demikian, kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) menyumbang 84,9% dari korelasi antara kepuasan pengguna (Y), dengan faktor lain menyumbang 15,1% sisanya. (Y).

Model Delone dan McLean tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan sistem secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai pilihan desain. Akibatnya, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan sebagian besar (84,9% tepatnya) dari variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan penggunaan bersih dan manfaat membuat naik relatif

kecil (tapi masih signifikan) sisanya (15,1%).

Pengujian selanjutnya adalah *Path Coefisien*. *Path Coefisien* merupakan pengujian yang berfungsi untuk mengetahui hubungan yang diberikan, apakah positif ataukah negatif. Nilai *Path Coefisien* berada di rentang negatif sampai dengan positif, berikut tabelnya :

**Tabel 3.5. Path Coefisien**

Variabel	Terhadap Variabel Y
Kualitas Sistem (X1)	0,486
Kualitas Informasi (X2)	0,331
Kualitas Layanan (X3)	0,370

Sumber : Olah Data Smart PLS 2022

Berdasarkan tabel koefisien jalur di atas, diketahui nilai positif 0,486, 0,331, dan 0,370 untuk X1 dan X2 terhadap Y. Koefisien jalur positif menunjukkan bahwa sistem, informasi, dan layanan berkualitas tinggi semuanya berkontribusi pada pelanggan yang puas.

*T Statistics* dan *P Value* (atau tingkat signifikansi) adalah alat yang berguna untuk menentukan kekuatan korelasi atau hubungan. Tes akan terstruktur sebagai berikut:

**Tabel 3.6. Korelasi Antar Variabel**

Hubungan Variabel	<i>T Statistic</i>	<i>P Value</i> (Taraf
-------------------	--------------------	-----------------------

		Signifikansi)
X1 terhadap Y	7,672	0,000
X2 terhadap Y	4,851	0,000
X3 terhadap Y	6,248	0,000

Sumber : Olah Data Smart PLS 2022

Berdasarkan tabel korelasi antar variabel diatas, maka dapat diketahui nilai *T Statistic* dan *P Value* (Taraf Signifikansi). Hubungan antar variabel dikatakan signifikan apabila nilai *P Value* (Taraf Signifikansi) < 0,05, serta nilai *T Statistic* > 1,96. Hubungan antar variabel akan signifikan apabila kedua syarat tersebut terpenuhi. Mengingat konteks X2 dan Y, tabel data menunjukkan bahwa X1 secara signifikan terkait dengan Y, dengan nilai P kurang dari 0,05 dan statistik T lebih besar dari 1,96. Statistik T sebesar 4,851 lebih besar dari 1,96, dan nilai P untuk Y adalah 0,000, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara X2 dan Y. Rasio X3 terhadap Y adalah 6,248, lebih besar dari nilai minimum yang dapat diterima sebesar 1,96, dan nilai P yang sesuai adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05.

Beberapa variabel dan indikator dari penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Genduk

Manis” masih perlu diperhatikan sebelum kita dapat mencapainya. ditingkatkan berdasarkan tanggapan terhadap empat pertanyaan berikut:

#### 1. Kualitas Sistem (X1)

Pada variabel kualitas sistem (X1) dapat disimpulkan bahwa semua indikator sudah pada kategori ”Setuju”. Indikator yang terendah pada kualitas sistem adalah waktu respon sebesar 2,64. Dibuktikan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan oleh sistem Aplikasi Genduk Manis untuk memberikan tanggapan terhadap suatu instruksi karena sering terjadi eror seperti *force close, bud*, tidak diberi kode verifikasi, dan tidak disuruh mengisi password sehingga pengguna harus menunggu lama hanya untuk membuka aplikasinya.

#### 2. Kualitas Informasi (X2)

Pada variabel kualitas informasi (X2) dapat disimpulkan bahwa semua indikator sudah pada kategori ”Setuju”. Indikator yang terendah pada kualitas informasi adalah akurat sebesar 2,52. Dibuktikan Aplikasi Genduk Manis kurang memberikan informasi yang benar karena responden merasa ketidaksinkronan dan ketidakjelasan informasi antara Aplikasi Genduk Manis dengan media sosial lain milik Disdukcapil Kabupaten Magelang.

#### 3. Kualitas Layanan (X3)

Pada variabel kualitas layanan (X3) dapat disimpulkan bahwa hampir semua indikator sudah pada kategori ”Setuju” kecuali indikator “Jaminan” yang hanya sebesar 2,49 yang masuk kategori ”Tidak Setuju”. Dibuktikan responden menilai Aplikasi Genduk Manis tidak memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna dalam mengamankan data mereka akibat sederet isu kebocoran data dari server pemerintah.

#### 4. Kepuasan Pengguna (Y)

Kecuali indikator “Kesesuaian Harapan” (2,47), semua indikator lain pada variabel kepuasan pengguna (Y) masuk dalam kategori “Setuju”. Persepsi responden bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja aplikasi yang diharapkan dengan apa yang dirasakan pengguna belum terpenuhi didukung oleh fakta bahwa aplikasi tersebut sering error, terbatas pada pengguna Android, mengalami masalah kebocoran data, dan sering dalam perbaikan. , menyebabkan pengguna yang awalnya berharap mendapatkan layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan otomatis online menjadi kecewa.

### **Pembahasan**

#### **Hubungan Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Pada hipotesis ini ditunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y). Dibuktikan dari hasil *Path Coefisien* menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara X1 dan Y, antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 48,6%. Peneliti juga menemukan hubungan yang signifikan dengan menghasilkan T statistik sebesar 7,672 yang lebih besar dari 1,96, dan Nilai P Value sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa Nilai P tersebut kurang dari 0,05. Akibatnya, Peneliti menerima H1, yang menyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan secara statistik antara X1 (kualitas sistem) terhadap Y (kepuasan pengguna).

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa semakin baik kualitas Aplikasi Genduk Manis, semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kualitas sistem dengan menyelesaikan permasalahannya yang dirangkum dari beberapa responden yang memberikan alasan negatif seperti membutuhkan waktu yang lama dalam membuka Aplikasi Genduk Manis, susah login karena kode verifikasi tidak kunjung dikirim, kurang *update informasi*, aplikasi sering *force close* dan *bug*, sistem sering dalam masa

perbaikan sehingga tidak bisa digunakan serta adanya isu kebocoran data akibat sistem yang sering eror. Beberapa responden juga menilai kemampuan tim IT yang kurang bisa maintenance Aplikasi Genduk Manis sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden terhadap aplikasi tersebut.

### **Hubungan Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Pada hipotesis ini ditunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Dibuktikan dari hasil *Path Coefisien* menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara X2 terhadap Y, antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 33,1%. Sebagai pemeriksaan tambahan, peneliti menghitung T statistik sebesar 4,851, yang lebih besar dari 1,96, dan Nilai P Value 0,000, yang kurang dari 0,05 dan dengan demikian menunjukkan hubungan yang signifikan. Oleh karena itu, masuk akal untuk menerima H2, yang menyatakan bahwa ada korelasi yang positif dan signifikan secara statistik antara X2 (kualitas informasi) terhadap Y (kepuasan pengguna).

Analisis di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan

bahwa semakin puas pengguna Aplikasi Genduk Manis, semakin tinggi kualitas informasi yang seharusnya. Informasi yang disajikan tidak lengkap karena hanya memuat persyaratan tambahan, dan terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang disajikan dalam Aplikasi Genduk Manis dengan yang disajikan di media sosial lainnya; Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas informasi dengan pemecahan masalah yang dirangkum dari beberapa responden yang memberikan alasan negatif. Ketidakakuratan aplikasi Disdukcapil Kabupaten Magelang membuat pengguna enggan menggunakannya.

### **Hubungan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Pada hipotesis ini ditunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). Dibuktikan dari hasil *Path Coefisien* menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara X3 terhadap Y, antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 37%. Peneliti juga melakukan uji korelasi yang menghasilkan T statistic sebesar 6,248 yang lebih besar dari 1,96, dan P Value sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa P Value lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat hubungan yang signifikan. Akibatnya, kami

menerima H3, yang menyatakan bahwa ada korelasi positif dan signifikan secara statistik antara kualitas layanan (X3) dan kebahagiaan pelanggan (Y).

Ketika pengguna puas dengan layanan yang mereka terima dari Aplikasi Genduk Manis, mereka memberikan peringkat tinggi. Ada korelasi positif dan signifikan secara statistik antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kualitas layanan dengan menyelesaikan permasalahannya yang dirangkum dari beberapa responden yang memberikan alasan negatif seperti Aplikasi Genduk Manis yang digunakan sebagai media penyedia layanan administrasi kependudukan secara online dinilai kurang siap digunakan karena aplikasi sering eror seperti force close dan bug dan bahkan masih dalam masa perbaikan. Selanjutnya, pemerintah memberikan solusi untuk memindahkan layanan tersebut ke nomer WA yang disajikan di dalam konten Aplikasi Genduk Manis tetapi malah semakin membingungkan masyarakat sehingga masyarakat harus menghabiskan pulsa untuk melpon operator layanan pengaduan dan beberapa pengguna mengatakan bahwa mereka kurang ramah ketika menjawab kesulitan yang dihadapi pengguna. Beberapa

responden juga menilai kemampuan tim IT yang kurang bisa maintenance Aplikasi Genduk Manis.

### **Hubungan Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Pada hipotesis ini ditunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). Hipotesis ini menggunakan uji F. Tujuan dilakukannya uji F untuk mengetahui ada atau tidaknya secara simultan (bersama-sama), hubungan yang diberikan oleh tiga variabel bebas (X) terhadap satu variabel (Y). Uji F penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) secara simultan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini didasarkan pada nilai signifikan sebesar 0,000<sup>b</sup> kurang dari 0,05 dan F hitung sebesar 165,011 lebih dari F tabel sebesar 2,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dan H40 ditolak.

Uji R Square, metode lain untuk menentukan sejauh mana variabel X mempengaruhi variabel Y, mendukung gagasan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3)

semuanya memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), begitu juga dengan kualitas penggunaan. dan manfaat bersih bagi pengguna sebesar 15,1% (Y).

Analisis di atas menunjukkan korelasi positif antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). Dengan demikian, peningkatan kualitas variabel dependen juga akan meningkatkan variabel independen. frase yang dapat diambil sebagai faktor independen. Hal ini berarti Aplikasi Genduk Manis masih harus meningkatkan kualitas sistem (X1) guna meningkatkan kepuasan pengguna karena Aplikasi Genduk Manis masih memiliki permasalahan seperti membutuhkan waktu yang lama dalam membuka Aplikasi Genduk Manis, susah login karena kode verifikasi tidak kunjung dikirim, kurang *update informasi*, aplikasi sering *force close* dan *bug*, sistem sering dalam masa perbaikan sehingga tidak bisa digunakan serta adanya isu kebocoran data kependudukan akibat sistem yang sering eror.

Kualitas informasi (X2) dari Aplikasi Genduk Manis mempengaruhi kepuasan pengguna dengan meningkatkan informasi yang disajikan kurang lengkap karena hanya

lebih berisi ke persyaratan, ada perbedaan informasi yang ada di Aplikasi Genduk Manis dengan informasi yang disajikan di sosial media lain yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang, aplikasi yang sering eror mengakibatkan responden malas untuk mencari informasi didalamnya sehingga masyarakat memilih pelayanan secara *offline*.

Kualitas layanan (X3) dari Aplikasi Genduk Manis yang digunakan sebagai media penyedia layanan administrasi kependudukan secara online dinilai kurang siap digunakan karena aplikasi sering eror seperti force close dan bug dan bahkan masih dalam masa perbaikan. Selanjutnya, pemerintah memberikan solusi untuk memindahkan layanan tersebut ke nomer WhatsApp yang disajikan di dalam konten Aplikasi Genduk Manis tetapi malah semakin membingungkan masyarakat sehingga masyarakat harus menghabiskan pulsa untuk menelpon operator layanan pengaduan dan beberapa pengguna mengatakan bahwa mereka kurang ramah ketika menjawab kesulitan yang dihadapi pengguna. Beberapa responden juga menilai kemampuan tim IT yang kurang bisa maintenance Aplikasi Genduk Manis.

Dapat disimpulkan bahwa peningkatan-peningkatan kualitas sistem

(X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) perlu dilakukan agar semakin memuaskan pengguna (Y) dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Disdukcapil Kabupaten Magelang. Dibuktikan dengan responden merasa tingkat kesesuaian antara kinerja aplikasi yang diharapkan dengan apa yang dirasakan oleh pengguna belum terpenuhi karena aplikasi masih dirasa kurang layak untuk dipakai akibat sering eror, keterbatasan akses aplikasinya karena hanya tersedia di handphone android, isu kebocoran data, dan sering dalam masa perbaikan sehingga pengguna yang awalnya berekspektasi mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah secara online malah sebaliknya.

## **KESIMPULAN**

1. Kualitas sistem (X1) memiliki hubungan yang positif dan signifikan sebesar 48,6% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Genduk Manis (Y). sehingga semakin baik kualitas sistem maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Kualitas Informasi (X2) memiliki hubungan yang positif dan signifikan

sebesar 33,1% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Genduk Manis (Y) sehingga semakin berkualitas informasi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Kualitas Layanan (X3) memiliki hubungan yang positif dan signifikan sebesar 37% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Genduk Manis (Y) sehingga semakin baik kualitas layanan administrasi kependudukan yang diberikan maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan F hitung sebesar 165,011 lebih dari F tabel sebesar 2,70 dan R Square sebesar 84,9% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Genduk Manis (Y) sehingga semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

## **SARAN**

1. Peningkatan keandalan kualitas sistem Aplikasi Genduk Manis guna meningkatkan kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan

memperbaiki server dari Aplikasi Genduk Manis dan mengoptimalkan database dengan meningkatkan kapasitasnya.

2. Dispermadesdukcapil Jawa Tengah dapat membuka recruitment pegawai dibidang IT seperti database administrator, system analysis, software developer, dan network architect atau melakukan perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga untuk memelihara sistem Aplikasi Genduk Manis sehingga Dinas Kabupaten Magelang dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk memberikan layanan administrasi kependudukan dengan mudah.
3. Disdukcapil Kabupaten Magelang harus memberikan informasi yang sama diseluruh platform media sosialnya sehingga tidak terjadi miskomunikasi dengan masyarakat karena tidak ada pemberitahuan bahwa Aplikasi Genduk Manis sedang dalam masa pemulihan atau diberhentikan secara total dan hanya ada informasi nomer layanan administrasi kependudukan melalui nomer *Whatsapp* sehingga masyarakat masih banyak yang

mencoba menggunakan Aplikasi Genduk Manis. Selain itu, informasi yang ada di Aplikais Genduk Manis semakin berkualitas apabila informasi yang disajikan lengkap dengan ada tambahan layanan pengaduan dan semakin kompleks isi dari fitur bantuan sehingga masyarakat semakin mudah dalam mengatasi kesulitan dalam mengakases Aplikasi Genduk Manis.

4. Staf TI Dispermadesdukcapi Jawa Tengah harus mematuhi ketentuan perlindungan data pribadi terkait dan memastikan keamanan sistem elektronik yang dioperasikan untuk mencegah terulangnya insiden kebocoran data kependudukan masyarakat. Hsl ini mengacu pada indikator “Keandalan” di variabel Kualitas Sistem, indikator “Assurance” yang ada di variabel kualitas layanan dan indikator “Overal Satisfaction” yang menyebutkan bahwa mereka takut terjadi kebocoran data karena melihat beberapa artikel berita yang membahas kebocoran data di server pemerintah.

5. Dinas Dispermadesdukcapi Jawa Tengah ketika membuat aplikasi layanan administrasi kependudukan untuk daerah-daerahnya harus memahami lagi tujuan utama pembuatan aplikasi, teknologi yang dipakai, pemilihan developer entah dari internal atau eksternal yang lebih efisien, dan yang terakhir menjalankan System Development Life Cycle (SDLC) agar aplikasi yang dibuat itu benar-benar disiapkan dengan matang sehingga para penggunanya puas dalam menggunakan aplikasi tersebut.
6. Adanya branding produk Aplikasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dispermadesdukcapi Jawa Tengah yang bertujuan untuk mengenalkan produk aplikasi tersebut kepada 50 kota/kabupaten yang dibuatkan dan meningkatkan jumlah masyarakat sebagai pengguna aplikasi kependudukan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N. S., Munandar, J. M., & Sarma, M. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, VIII(1), 1–14.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *POLITIKOM INDONESIA*, 3(1), 66–77.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Christia, A. M., & Ispriyarso, B. (2019). DESENTRALISASI FISKAL DAN OTONOMI DAERAH Di INDONESIA. *Law Reform*, 15(1), 149. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i1.23360>
- Indira Natalea, D., & Christiani, L. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo. *Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 1–9.
- J. Barnes, S., & T. Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal of Personality Assessment*, 95(3), 237–248. <https://doi.org/10.1080/00223891.2013.770400>
- Mahira, et al. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome*. 2(1), 1267–1283.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (S. H. Lutfiah & Design (eds.)). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Raden Wijaya, & Rezky Aprilia. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 465–477. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i3.293>
- Radityo, D. (n.d.). *Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen ( Kajian Sebuah Kasus )*. 1–25.
- T L M Suryanto, M N Triantono, A. F. (2021). Kepuasan Pengguna pada Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. *Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 268–279. <https://doi.org/https://doi.org/10.24002/konstelasi.v1i2.4306>
- Trisianto, M. I. (2018). Patologi Birokasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016). *Jom Fisip*, 5(3), 1–15.
- William H. Delone and Ephraim R. Mclean. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*. 19(4), 9–30.

### Berita dan Website

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah%20Pengguna%20Internet%20di%20Indonesia%20\(2018%2D2022\\*\)&text=Menurut%20laporan%20We%20Are%20Social,tercatat%20sebanyak%20202%2C6%20juta.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah%20Pengguna%20Internet%20di%20Indonesia%20(2018%2D2022*)&text=Menurut%20laporan%20We%20Are%20Social,tercatat%20sebanyak%20202%2C6%20juta.)

<http://beritamagelang.id/genduk-manis-layanan-kependudukan-berbasis-online>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210525110736-4-248155/simak-dukcapil-kemendagri-buka-bukaan-data-penduduk-bocor>

[ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)