

# HUBUNGAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA APLIKASI DEPOK *SINGLE WINDOW* (DSW) DI KOTA DEPOK

Alya Rasya Fauzia<sup>1</sup>, Ida Hayu Dwimawanti<sup>2</sup>, Budi Puspo Priyadi<sup>3</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

*The rapid development of the digital era demands that governments adapt in delivering public services through the implementation of electronic government (e-Government). Depok, as the city with the third-highest number of internet users in Indonesia, strives to leverage information and communication technology to facilitate interaction between the government and the public. This effort is supported by the creation of the Depok Single Window (DSW) application, a mobile app that serves as a single portal for public services in Depok. However, several issues indicate that the system, information, and services provided by the Depok Single Window application do not fully meet user satisfaction, as evidenced by user reviews on the Play Store, App Store, Instagram, and Twitter. This study aims to analyze the relationship between system quality, information quality, and service quality and user satisfaction with the Depok Single Window information system, using the information system user satisfaction theory by DeLone and McLean (2003). This research employs a quantitative approach with an explanatory method. The sampling technique used in this study is Non-Probability Sampling with a Purposive Sampling method, while data collection was conducted through a questionnaire distributed via Google Forms. The results of the study indicate that system quality has a partially positive and significant relationship with user satisfaction, with a t-value of 6.331. Information quality has a partially positive and significant relationship with user satisfaction, with a t-value of 4.536. Service quality has a partially positive and significant relationship with user satisfaction, with a t-value of 2.490. System quality, information quality, and service quality simultaneously have a positive and significant relationship with user satisfaction, with an F-value of 248.704.*

**Keywords:** Depok Single Window, Quality, User Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pembenahan pada lini tatanan pemerintahan didasari oleh dinamisnya perubahan lingkungan dan pesatnya perkembangan teknologi di era digital. Hal ini menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman digital melalui implementasi *electronic*

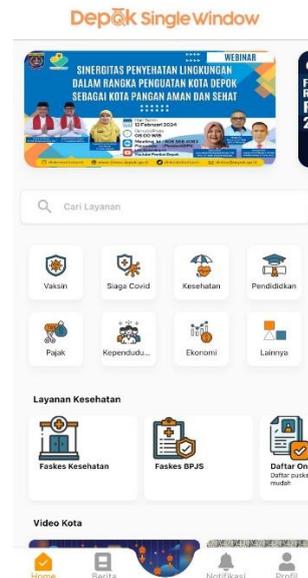
*government*. *E-Government* memiliki proses kerja dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Dwiyanto, 2011). Pengembangan *e-Government* di Indonesia dilandasi oleh

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa Indonesia memiliki 221 juta pengguna internet per Januari 2024. Provinsi Jawa Barat menempati peringkat ketiga penetrasi internet tertinggi di Pulau Jawa dengan tingkat penetrasi sebesar 85,52% (Badan Pusat Statistik, 2024) dengan total 42 juta penduduk terkoneksi dengan internet (APJII, 2024). Salah satu kota dengan penduduk tertinggi di Jawa Barat adalah Kota Depok dan 65,17% penduduknya dinyatakan sebagai pengguna internet. Kota Depok tercatat sebagai kota yang menduduki posisi ketiga dengan pengguna internet tertinggi di Indonesia setelah Surabaya dan Malang.

Pada tahun 2018, Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) meluncurkan sebuah aplikasi bernama Depok *Single Window* (DSW), yaitu aplikasi *mobile* yang berperan sebagai portal digital tunggal layanan publik di Kota Depok guna meningkatkan kemudahan akses informasi layanan pemerintah. Peluncuran aplikasi ini didasari oleh Peraturan Wali Kota Depok Nomor 46 Tahun 2017 Tentang Pedoman *Electronic Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok.

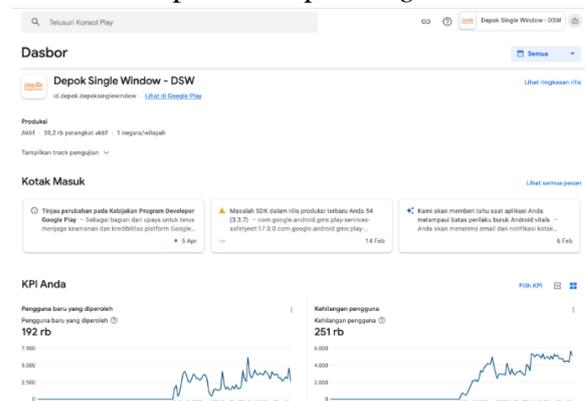
Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi Depok *Single Window*



Sumber: Aplikasi Depok *Single Window*

Diskominfo Kota Depok mencatat bahwa Depok *Single Window* memiliki 16 ribu pengguna aktif pada tahun 2020, sedangkan pada tahun 2024 terdapat peningkatan signifikan mencapai 38,2 ribu pengguna. Namun, pengembangan aplikasi Depok *Single Window* yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Depok masih menghadapi berbagai hambatan.

Gambar 2. Data Perbandingan Antara Pengguna Baru dan Pengguna yang Meng-*uninstall* Aplikasi Depok *Single Window*



Sumber: Diskominfo Kota Depok (2024)

Gambar 2. menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan antara pengguna baru sejumlah 192 ribu dan pengguna yang meng-*uninstall* sejumlah 251 ribu pengguna.

Gambar 3. Ulasan Aplikasi Depok *Single Window* di *App Store*

**Crash** 1y ago  
★★★★★ Ina123441515  
Semua fitur crash di iphone. Ga bisa dipakai

**SANGAT TIDAK EFEKTIF DAN BERGUNA** 17 Feb  
★★★★★ kentuuuttt  
Saya udh download apk ini dr bbrpa bulan lalu karna disounding oleh pihak puskes untuk mendaftar via apk karna saya mau imunisasi anak. Dari anak saya usia 18bln sampai mau usia 19bln saya selalu kehabisan kuota mendaftar. Dari awal saya coba daftar h-2 beberapa kali gabisa, saya daftar subuh2 pun gabisa, sampai saya daftar jam 00 gabisa juga. Jadi menurut saya ini bener2 gak efektif. Lbh baik balik kaya dulu lg pendaftara by Whatsapp

**Perlu perbaikan tapi ok utk sekedar baca info l...** 17 Jun  
★★★★☆ sugarcreeamtea  
Masih banyak yang perlu diperbaiki, karena app masih lemot mau coba cek vaksinasi gak load, sepertinya bakal lumayan bantu utk daftar bpjs dan lihat data harian covid — cuman ya perlu diperbaiki dari load time, good point: UI relatif mudah dipahami. Semoga dev biaa memperbaiki karena apps kaya gini akan ngebantu banget utk cari informasi lokal

Sumber: Aplikasi Depok *Single Window* di *App Store*

Gambar 4. Ulasan Aplikasi Depok *Single Window* di *Play Store*

**Pengguna Google**  
★★★★★ 15/11/19  
Saya kecewa sama dws karna saya mau imunisasi anak jadi terlambat sampai lewat 2 bulan, setiap kali daftar melalui dws slalu ga bisa, dateng langsung ga diterima karna harus daftar online, saya kan orang tidak mampu jadi jangan dipersulit menggunakan fasilitas pemerintah

**Fery Budiawan**  
★★★★★ 28/04/23  
Byk fitur yg tdk dapat di gunakan seperti layanan SJP dan fitur2 yg lainnya

**R** Romeldo Satriani  
★★★★★ 19/01/21  
Mw berobat aja susah, benerin tuh knp setiap daftar penuh terus, dicoba lewat dari 1 minggu, gk bisa. Pikir orang yang berobat harus tetap waktu obatnya tidak boleh putus,. Lebih baik hapus saja daftar online gk membantu malah mempersulit

Sumber: Aplikasi Depok *Single Window* di *Play Store*

Berdasarkan gambar 3. dan gambar 4., terdapat beberapa permasalahan pada aplikasi Depok *Single Window* yang dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi belum merasakan kepuasan dan memilih untuk meng-*uninstall* karena tidak merasakan adanya kemudahan akses pada beberapa layanan.
2. Aplikasi tidak dapat diakses, mendadak berhenti, atau keluar secara tiba-tiba (*forced close*).
3. Sistem aplikasi yang tidak *update* sehingga menghambat proses registrasi akun & pendaftaran *online*.
4. Beberapa layanan aplikasi tidak berfungsi/tidak dapat digunakan.
5. Tidak adanya respons dari pemerintah mengenai laporan kendala dan keluhan yang diajukan oleh pengguna aplikasi.

Hal ini melatarbelakangi penulis dalam menentukan pertanyaan penelitian, yaitu “Apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan

kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok?”.

## **KERANGKA TEORI**

### **Kepuasan Pengguna (Y)**

Kepuasan pengguna merupakan kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan pengguna setelah menggunakan suatu layanan. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Pengukuran kepuasan pengguna menurut McGill et al. (2003) didasarkan oleh beberapa indikator, yaitu efisiensi, efektivitas, kepuasan, dan kebanggaan menggunakan sistem.

### **Kualitas Sistem (X1)**

Kualitas sistem merupakan kondisi struktur layanan sistem yang mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan informasi bagi pengguna. Pengukuran kualitas sistem menurut Nelson et al. (2005) didasarkan oleh beberapa indikator, yaitu reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respons sistem.

### **Kualitas Informasi (X2)**

Kualitas informasi merupakan kondisi seberapa berguna, relevan, dan

akuratnya suatu konten informasi yang disediakan oleh sistem. Pengukuran kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003) didasarkan oleh beberapa indikator, yaitu kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format.

### **Kualitas Layanan (X3)**

Kualitas layanan merupakan kondisi terjadinya kesesuaian antara layanan-layanan secara fisik yang diberikan oleh penyedia layanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988) didasarkan oleh beberapa indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode eksplanatori, yaitu jenis penelitian yang berfokus pada penjelasan hubungan sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2011).

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok sejak diluncurkannya pada tahun 2018 hingga bulan Mei 2024, yaitu sebanyak 38.200 pengguna. Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, yaitu sebanyak 99,73 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima kategori skor, yaitu:

1. Sangat Setuju : Skor 5
2. Setuju : Skor 4
3. Netral : Skor 3
4. Tidak Setuju : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju : Skor 1

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket pada responden menggunakan media *Google Forms* dengan jenis angket tertutup, yaitu angket yang dibuat berdasarkan alternatif jawaban yang tersedia (Komalasari et al., 2011).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna

Tabel 1. Data Jawaban Responden Variabel Y

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total
<b>Efisiensi</b>						
Langkah Akses Mudah	0,0 %	0,0 %	20,0 %	49,2 %	30,8 %	100 %
Kepraktisan Informasi/Layanan	0,0 %	0,0 %	14,6 %	56,9 %	28,5 %	100 %
<b>Efektivitas</b>						
Informasi/Layanan Tepat dan Akurat	0,0 %	1,5 %	23,1 %	51,5 %	23,9 %	100 %
Kelangsungan Pemberian Informasi/Layanan	0,0 %	0,8 %	18,5 %	50,7 %	30,0 %	100 %
Tercapainya Tujuan Pengguna	0,0 %	0,8 %	18,4 %	54,6 %	26,2 %	100 %
<b>Kepuasan</b>						
Memenuhi Kebutuhan Pengguna	0,0 %	0,0 %	19,2 %	57,7 %	23,1 %	100 %
Layanan Memuaskan	0,0 %	0,8 %	23,8 %	49,2 %	26,2 %	100 %
<b>Kebanggaan Menggunakan Sistem</b>						
Kecenderungan Terus Menggunakan Aplikasi	0,0 %	3,1 %	31,5 %	43,1 %	22,3 %	100 %
Merekomendasikan Aplikasi	0,0 %	0,0 %	24,6 %	50,0 %	25,4 %	100 %

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 1. menunjukkan bahwa aplikasi Depok *Single Window* efisien, efektif, memuaskan, dan membanggakan bagi para penggunanya. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden menyatakan setuju. Namun, terdapat kecenderungan yang kurang baik pada indikator kebanggaan menggunakan sistem sehingga perlu perhatian lebih pada kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

### Analisis Deskriptif Kualitas Sistem

Tabel 2. Data Jawaban Responden Variabel X1

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total
<b>Reliabilitas Sistem</b>						
Tidak Mengalami Error	1,5%	0,8%	33,1%	56,9%	7,7%	100%
Informasi/Layanan Tepat dan Jelas	0,0%	0,8%	18,4%	57,7%	23,1%	100%
Selalu Tersedia Saat Dibutuhkan	0,0%	2,3%	23,8%	45,4%	28,5%	100%
Proses Pemulihan Kesalahan Cepat	0,8%	4,6%	42,3%	36,9%	15,4%	100%
<b>Fleksibilitas Sistem</b>						
Mengikuti Perkembangan Kebutuhan	0,0%	3,1%	24,6%	44,6%	27,7%	100%
<b>Integrasi Sistem</b>						
Tidak Perlu Mengunduh Aplikasi Lain	0,0%	2,3%	23,8%	50,8%	23,1%	100%
<b>Aksesibilitas Sistem</b>						
Waktu dan Tempat Akses	0,0%	0,0%	14,6%	49,2%	36,2%	100%
Perangkat Akses	0,0%	0,8%	13,1%	49,2%	36,9%	100%
<b>Waktu Respons Sistem</b>						
Cepat dalam Merespons	0,0%	1,5%	31,6%	43,8%	23,1%	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 2. menunjukkan bahwa sistem pada aplikasi Depok *Single Window* reliabel, fleksibel, terintegrasi, mudah diakses, dan memiliki waktu respons yang cepat. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden menyatakan setuju. Namun, terdapat kecenderungan yang kurang baik pada indikator reliabilitas sistem sehingga perlu perhatian lebih pada

kecepatan proses pemulihan kesalahan (*error recovery*).

### Analisis Deskriptif Kualitas Informasi

Tabel 3. Data Jawaban Responden Variabel X2

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total
<b>Kelengkapan</b>						
Detail Informasi	0,0%	2,3%	23,8%	55,4%	18,5%	100%
<b>Relevan</b>						
Informasi Sesuai	0,0%	1,5%	22,3%	53,9%	22,3%	100%
Informasi Bermanfaat	0,0%	0,8%	16,2%	51,5%	31,5%	100%
<b>Akurat</b>						
Informasi Tepat dan Bebas dari Kesalahan	0,0%	3,1%	40,0%	40,7%	16,2%	100%
Informasi Tidak Bias dan Tidak Membingungkan	0,0%	0,0%	26,9%	50,8%	22,3%	100%
Informasi Akurat dan Meyakinkan	0,8%	0,8%	24,6%	44,6%	29,2%	100%
<b>Ketepatan Waktu</b>						
Informasi Terkini	0,0%	3,1%	18,5%	54,6%	23,8%	100%
Tampilan Informasi Tanpa Error	0,0%	3,8%	29,2%	53,9%	13,1%	100%
<b>Format</b>						
Informasi Jelas dan Mudah Dipahami	0,0%	0,8%	13,1%	52,3%	33,8%	100%
Bentuk Informasi Berguna	0,0%	0,8%	17,7%	54,6%	26,9%	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 3. menunjukkan bahwa informasi pada aplikasi Depok *Single Window* lengkap, relevan, akurat, tepat waktu, dan memiliki format yang berguna. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden menyatakan setuju. Namun, terdapat kecenderungan yang kurang baik pada indikator ketepatan waktu sehingga perlu perhatian lebih agar informasi yang ditampilkan tepat waktu dan tanpa *error*.

### Analisis Deskriptif Kualitas Layanan

Tabel 4. Data Jawaban Responden Variabel X3

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total
<b>Bukti Fisik</b>						
Menggunakan Teknologi Modern	0,8%	0,8%	13,1%	55,3%	30,0%	100%

Menyediakan Fasilitas Pengaduan	0,8%	0,0%	20,0%	58,4%	20,8%	100%
<b>Keandalan</b>						
Pelayanan yang Tepat	0,0%	2,3%	24,6%	50,0%	23,1%	100%
Menyelesaikan Keluhan Pengguna	0,0%	1,5%	36,9%	39,3%	22,3%	100%
<b>Daya Tanggap</b>						
Merespons dengan Cepat/Segera	0,0%	1,5%	32,3%	50,0%	16,2%	100%
<b>Jaminan</b>						
Kompeten dan Memahami Aplikasi	0,0%	1,5%	25,4%	50,0%	23,1%	100%
Terpenuhinya Informasi/Layanan	0,0%	0,8%	24,6%	51,5%	23,1%	100%
<b>Empati</b>						
Mengatasi Keluhan Pengguna	0,0%	1,5%	30,0%	42,3%	26,2%	100%
Memberikan Perhatian Secara Personal	0,0%	0,8%	25,4%	48,4%	25,4%	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 4. menunjukkan bahwa layanan pada aplikasi Depok *Single Window* memiliki bukti fisik, andal, berdaya tanggap, terjamin, dan memiliki sikap empati pada pengguna. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden menyatakan setuju. Namun, terdapat kecenderungan yang kurang baik pada indikator keandalan sehingga perlu perhatian lebih terkait ketepatan pelayanan yang diberikan.

### Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Indikator	r Hitung	r Tabel	Signifikansi	$\alpha$	Keterangan
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>					
Y.1	0,752	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.2	0,773	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.3	0,787	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.4	0,739	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.5	0,744	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.6	0,756	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.7	0,779	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.8	0,791	0,1723	0,000	0,05	Valid
Y.9	0,678	0,1723	0,000	0,05	Valid
<b>Kualitas Sistem (X1)</b>					
X1.1	0,593	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,739	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,797	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.4	0,709	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.5	0,719	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.6	0,683	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.7	0,632	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.8	0,627	0,1723	0,000	0,05	Valid
X1.9	0,726	0,1723	0,000	0,05	Valid
<b>Kualitas Informasi (X2)</b>					
X2.1	0,671	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.2	0,753	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.3	0,697	0,1723	0,000	0,05	Valid

X2.4	0,678	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,697	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.6	0,755	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.7	0,735	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.8	0,708	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.9	0,801	0,1723	0,000	0,05	Valid
X2.10	0,719	0,1723	0,000	0,05	Valid
<b>Kualitas Layanan (X3)</b>					
X3.1	0,706	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.2	0,647	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.3	0,718	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.4	0,763	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.5	0,776	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.6	0,749	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.7	0,818	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.8	0,777	0,1723	0,000	0,05	Valid
X3.9	0,768	0,1723	0,000	0,05	Valid

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 5. menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai r tabel sebesar 0,1723 dan setiap item pernyataan pada indikator seluruh variabel memiliki nilai r hitung > r tabel. Oleh karena itu, seluruh pernyataan pada ke-4 variabel dinyatakan valid dan dapat diterapkan dalam seluruh rangkaian model pengujian.

### Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Standar	Keterangan
Y	0,905	0,60	Reliabel
X1	0,864	0,60	Reliabel
X2	0,897	0,60	Reliabel
X3	0,901	0,60	Reliabel

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 6. menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60. Oleh karena itu, seluruh variabel dinyatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

<i>Unstandardized Residual</i>	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,094

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan dasar pengambilan keputusan

apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 7., diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,094 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### Uji t

Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Signifikansi	$\alpha$
X1	6,331	1,97867085	0,000	0,05
X2	4,536	1,97867085	0,000	0,05
X3	2,490	1,97867085	0,014	0,05

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Hasil uji t atau uji parsial menunjukkan bahwa nilai t tabel sebesar 1,97867085 dengan dasar pengambilan keputusan, yaitu apabila nilai t hitung > t tabel atau signifikansi < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan tabel 8., diperoleh nilai t hitung pada variabel X1 sebesar 6,331 > 1,97867085 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window*.

Pada variabel X2 diperoleh nilai t hitung sebesar 4,536 > 1,97867085 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window*.

Pada variabel X3 diperoleh nilai t hitung sebesar  $2,490 > 1,97867085$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window*.

### Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

F Hitung	F Tabel	Signifikansi	$\alpha$
248,704	2,676524502	0,000	0,05

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Hasil uji F atau uji simultan menunjukkan bahwa nilai F tabel sebesar 2,676524502 dengan dasar pengambilan keputusan, yaitu apabila nilai F hitung  $>$  F tabel atau nilai signifikansi  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan tabel 9., diperoleh nilai F hitung sebesar  $248,704 > 2,676524502$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window*.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi	R Square
Variabel Bebas X1, X2, dan X3 terhadap Variabel Terikat Y	0,856

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Berdasarkan tabel 10., diperoleh nilai R Square sebesar 0,856 atau 85,6% maka variabel X1, X2, dan X3 berkontribusi dan mampu menjelaskan variabel Y sebesar 85,6%, sedangkan sisa kontribusi sebesar 14,4% memiliki hubungan dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam rangkaian model penelitian.

### Hubungan Kualitas Sistem Dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem merupakan kondisi struktur layanan sistem yang mudah digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan informasi bagi pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi Depok *Single Window* memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna yang dinilai dari indikator reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respons sistem.

Penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi sehingga jika kualitas sistem meningkat maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan pula.

### **Hubungan Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi merupakan kondisi seberapa berguna, relevan, dan akuratnya suatu konten informasi yang disediakan oleh sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi pada aplikasi Depok *Single Window* memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna yang dinilai dari indikator kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format.

Penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi sehingga jika kualitas informasi meningkat maka kepuasan pengguna akan meningkat pula.

### **Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan merupakan kondisi terjadinya kesesuaian antara layanan-layanan secara fisik yang diberikan oleh penyedia layanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada aplikasi Depok *Single Window* memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna yang dinilai dari indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi sehingga jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan pengguna akan meningkat pula.

### **Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan pengguna setelah menggunakan suatu layanan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan pada aplikasi Depok *Single Window* telah efisien, efektif, memuaskan, dan membanggakan para penggunanya.

Penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki tiga dimensi utama, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dan masing-masing dari dimensi kualitas tersebut secara parsial dan simultan berpengaruh dan berkorelasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Aplikasi Depok *Single Window* merupakan wujud nyata penerapan *e-Government* sehingga termasuk ke dalam paradigma *Governance* yang membahas

peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel agar mencapai kepuasan masyarakat. Penelitian ini membuktikan bahwa implementasi *e-Government* dapat berdampak positif terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan.

## KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window*, yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $6,331 > t$  tabel sebesar  $1,97867085$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Namun, perlu adanya perhatian lebih terkait kecepatan proses pemulihan kesalahan agar kualitas sistem pada aplikasi Depok *Single Window* lebih maksimal.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window*, yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $4,536 > t$  tabel sebesar  $1,97867085$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Namun, perlu perhatian lebih terkait ketepatan waktu dalam menampilkan informasi agar kualitas informasi pada aplikasi Depok *Single Window* lebih maksimal.

3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window*, yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $2,490 > t$  tabel sebesar  $1,97867085$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$ . Namun, perlu adanya perhatian lebih terkait ketepatan pelayanan yang diberikan agar kualitas layanan pada aplikasi Depok *Single Window* lebih maksimal.
4. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* secara simultan, yang dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung sebesar  $248,704 > F$  tabel sebesar  $2,676524502$ , nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $R$  *Square* sebesar  $85,6\%$ . Namun, perlu perhatian lebih pada kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi agar kualitas sistem, informasi, dan layanan pada aplikasi Depok *Single Window* dapat mencapai kepuasan pengguna secara maksimal.

## SARAN

1. Perlu peningkatan terhadap infrastruktur teknologi yang digunakan karena sebagai portal tunggal layanan publik di Kota Depok, aplikasi Depok

*Single Window* memerlukan kapasitas sistem yang memadai agar lebih cepat saat mengatasi *error*. Selain itu, perlu dilakukan uji coba secara rutin untuk memastikan seluruh fitur layanan dapat dioperasikan dengan baik.

2. Perlu pengembangan kualitas informasi pada aplikasi Depok *Single Window* untuk memastikan bahwa data yang diberikan akurat dan terkini. Selain itu, dapat ditambahkan fitur pemberitahuan secara *real time* sehingga pengguna mendapatkan informasi yang relevan dengan tepat waktu.
3. Perlu peningkatan kompetensi layanan pada Diskominfo Kota Depok selaku penyedia layanan, seperti pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi, manajemen konflik, dan pengetahuan teknis terkait aplikasi Depok *Single Window*. Selain itu, perlu dilakukan penyesuaian terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku sehingga sesuai dan bertanggung jawab dengan janji yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Perlu sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Depok terkait kegunaan aplikasi Depok *Single Window*. Selain itu, Diskominfo Kota Depok selaku penyedia layanan juga dapat

menyediakan survei kepada pengguna untuk menerima kritik dan saran terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, & Oktrivina, A. (2021). The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of E-Learning System. *The International Journal of Business Review*, IV(2), 103-120.
- Agustina, R., Gustiana, R., & Amini, O. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. *DINAMIKA EKONOMI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, XIV(1), 189-205.
- Ali, Z. (2018). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alpian, A., & Nurlinda, R. (2023). The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction Through Use in The Blibli Marketplace. *Asian Journal of Engineering, Social and Health*, II(3), 188-204.
- 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). *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, IV(1).
- Annur, C. M. (2022, Maret 23). *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022)*. Retrieved April 29, 2023, from Databoks Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2022/03/23/ada-2047-juta->

- pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022
- Annur, C. M. (2022, Oktober 5). *Sistem E-Government Indonesia Peringkat ke-5 di Asia Tenggara*. Retrieved April 29, 2023, from Databoks Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara>
- Annur, C. M. (2024, Februari 5). *Penetrasi Internet DI Yogyakarta Tertinggi di Pulau Jawa pada 2024*. Retrieved from Databoks Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2024/02/05/penetrasi-internet-di-yogyakarta-tertinggi-di-pulau-jawa-pada-2024>
- APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. (2024, Februari 7). Retrieved from [Apjii.or.id](https://apjii.or.id): <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. *Journal of Management Information Systems*, 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, XIX(4), 9-30.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2020). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Guimares, T., Staples, D. S., & McKeen, J. D. (2003). Empirically Testing Some Main User-Related Factors for Systems Development Quality. *Quality Management Journal*, X(4), 39-50.
- Heidmann, M. (2008). *The Role of Management Accounting Systems in Strategic Sensemaking*. Gabler Verlag Wiesbaden.
- Husein, D., Santoso, S., Muamar, & Nasrullah, A. (2022). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat. *Jurnal Bimas Islam*, XV(1).
- Imana, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, XX(2), 229-235.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, XII(2), 266-281.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R. A., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 1-9.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Yogyakarta Gava Media.
- Komalasari, G., Wahyuni, E., & Karsih. (2011). *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta: Indeks.
- Kota Depok dalam Angka 2024* (Vol. XX). (2024). Badan Pusat Statistik Kota Depok.

- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Mas'ud, F. (2004). *Survei Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- McGill, T. J., Klobas, J. E., & Hobbs, V. (2003). User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*, XVI(1), 24-45.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia dengan Model Delone and Mclean di Kota Palembang. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi*, IV(2), 20-27.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*, XXI(4), 199-235.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, LXIV(1), 12-40.
- Pengguna Internet di Kota Depok Mencapai 65 Persen*. (2018, Mei 4). Retrieved April 29, 2023, from Depok Raya News: <https://depokrayanews.com/pengguna-internet-di-kota-depok-mencapai-65-persen/>
- Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 9 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Depok Tahun 2021 – 2026.
- Peraturan Wali Kota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman *Electronic Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok.
- Sari, L., Subakti, C. D., & Septiano, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, III(4), 396-404.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, I(1), 37-50.
- Setiawan, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Learning Management System (LMS) Pada Karyawan PT Wahana Inti Selaras. *JUBIS: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, III(1), 14-23.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Steinbart, P. J., & Romney, M. B. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.