

A

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN “PAK DALMAN” DI KABUPATEN KENDAL**

Aris Sugiantoro, Amni Zarkasyi Rahman

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Digital transformation in public services encourages local governments to introduce technology-based service innovations to improve the quality of service to the public. The Kendal Regency Government developed the "Pak Dalman" population administration service application to facilitate the public in processing population documents online. However, in its implementation, various complaints were still found from users regarding the quality of the system and the quality of the information available in the application. This condition can affect the level of public satisfaction as service users. This study aims to analyze the effect of system quality (X1) and information quality (X2) on user satisfaction (Y) of the Pak Dalman application in Kendal Regency. This research method uses a quantitative approach with an explanatory research type. The research sample was determined by the Slovin formula of 100 users, using purposive sampling techniques and a Likert scale for data collection. Data were collected by distributing questionnaires to respondents and analyzed using descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. Hypothesis testing used a partial t-test, a simultaneous F-test, and a coefficient of determination analysis. The results showed that system quality and information quality had a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. System quality and information quality significantly influence user satisfaction with the Pak Dalman application by 83.4% based on the coefficient of determination test. These results indicate that the better the quality of the system and information provided, the higher the level of user satisfaction. Based on the research findings, it is recommended to improve the reliability of the system quality and to supplement and clarify the information available in the Pak Dalman application to optimize population administration services and increase public satisfaction.

Keywords: *System Quality, Information Quality, User Satisfaction, Digital Public Services, Pak Dalman Application.*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Kendal mengembangkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan “Pak Dalman” untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai keluhan dari pengguna terkait kualitas sistem dan kualitas informasi yang tersedia pada aplikasi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian explanatori. Sampel penelitian ditentukan dengan rumus slovin sebanyak 100 pengguna, menggunakan teknik *purposive sampling* dan skala likert untuk pengumpulan data. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t secara parsial, uji F secara simultan, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas sistem dan kualitas informasi mampu memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman sebesar 83,4% berdasarkan uji koefisien determinasi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan informasi yang disediakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk meningkatkan keandalan pada kualitas sistem serta melengkapi dan memperjelas informasi yang tersedia pada aplikasi Pak Dalman agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Pelayanan Publik Digital, Aplikasi Pak Dalman.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri pelayanan publik di wilayahnya.

Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masih belum berjalan secara optimal, sebagaimana ditunjukkan oleh laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024 yang mencatat 10.846 aduan masyarakat, meningkat dari tahun sebelumnya sebanyak 8.452 aduan. Pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak diadukan dengan persentase 45,88%, diikuti Kementerian ATR/BPN 11,59%, BUMN/BUMD 6,2%, lembaga pendidikan negeri 5,9%, dan kepolisian 4,4% (www.ombudsman.go.id, 2025).

Pemerintah Indonesia melakukan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan publik di tengah perkembangan era globalisasi dan pesatnya peningkatan pengguna internet. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dengan

memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik melalui penerapan *e-government* atau pemerintahan digital (Insaninda dan Pambudi, 2024). *E-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat (Forman, 2005 dalam Azmi, 2022).



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020-2024 (Juta)

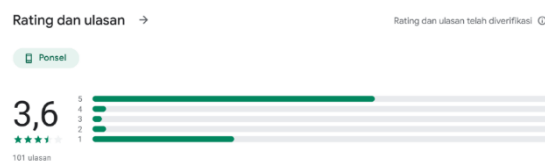
Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024.

Pemerintah terus mendorong transformasi digital sebagai upaya modernisasi pelayanan publik agar lebih efisien, transparan, dan mudah diakses melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan tersebut didukung dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 yang mewajibkan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara daring untuk meningkatkan efisiensi dan memudahkan akses bagi masyarakat (Rahma, 2024).

Menindaklanjuti kebijakan nasional tersebut, Pemerintah Kabupaten Kendal menetapkan Peraturan Bupati Kendal Nomor 35 Tahun 2021 tentang Peta Rencana SPBE Tahun 2021–2026 dan mengembangkan digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital, pada tahun 2019 Pemerintah Kabupaten Kendal menghadirkan aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (PAK DALMAN) untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dokumen kependudukan secara daring (Rahmawati dan Fatchuriza, 2021).

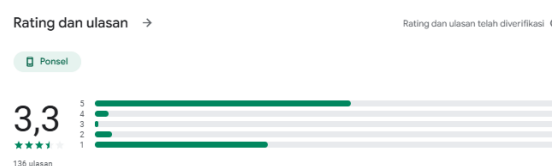
Aplikasi Pak Dalman merupakan platform digital layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara daring dan diunduh melalui *Google Playstore* untuk memudahkan masyarakat mengurus berbagai dokumen tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2019 ini menyediakan berbagai layanan dokumen kependudukan, seperti KK, KIA, akta kelahiran, akta kematian, perpindahan penduduk dan pelayanan terkait dokumen lainnya. Meskipun jumlah unduhan cukup banyak, ulasan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi Pak Dalman belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan

masyarakat dan masih terdapat ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.



Gambar 1.2 Rating Aplikasi Pak Dalman

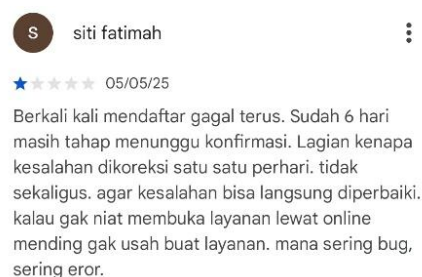
Sumber: *Google Playstore*, April 2025



Gambar 1.3 Rating Aplikasi Pak Dalman

Sumber: *Google Playstore*, Juni 2025

Berdasarkan penilaian pada *Google Playstore*, rating aplikasi Pak Dalman menurun dari 3,6 pada April 2025 menjadi 3,3 pada Juni 2025. Penurunan tersebut menunjukkan adanya penurunan kepuasan pengguna yang juga terlihat dari banyaknya ulasan dengan rating bintang satu. Rating di bawah angka 4 mengindikasikan bahwa aplikasi masih menghadapi berbagai permasalahan yang berdampak pada ketidakpuasan pengguna, yang selanjutnya dapat dilihat dari ulasan yang diberikan pengguna pada *Google Playstore*.





Gambar 1.4 Ulasan Terkait Permasalahan Sistem Aplikasi

Sumber: *Google Playstore*, 2025



Gambar 1.5 Ulasan Terkait Permasalahan Informasi Aplikasi

Sumber: *Google Playstore*, 2025

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem berkaitan dengan stabilitas dan keandalan sistem, namun pada aplikasi Pak Dalman masih ditemukan kendala seperti login gagal, reset password error, dan lambatnya konfirmasi layanan. Sementara itu, kualitas informasi berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan pemahaman informasi juga belum optimal, ditunjukkan oleh kurangnya panduan penggunaan, informasi yang tidak konsisten, serta

notifikasi yang membingungkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi Pak Dalman belum terpenuhi sehingga perlu dianalisis agar pelayanan digital dapat berjalan secara optimal.

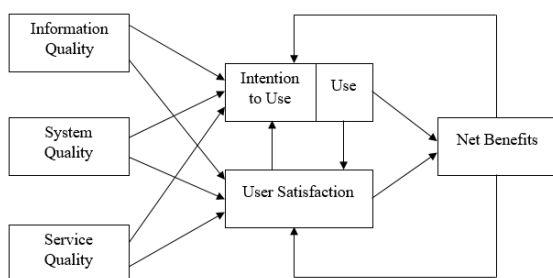
Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) relevan digunakan untuk menganalisis permasalahan aplikasi Pak Dalman karena menilai keberhasilan sistem berdasarkan kualitas sistem dan kualitas informasi yang memengaruhi kepuasan pengguna. Berbagai keluhan seperti sistem error, kesulitan login, reset password gagal, serta informasi yang membingungkan menunjukkan adanya permasalahan pada kedua variabel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, muncul pertanyaan penelitian mengenai masih adanya permasalahan pada aplikasi Pak Dalman meskipun telah berjalan lebih dari lima tahun yang mana hal ini tentunya berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman sehingga penelitian ini dilakukan untuk menganalisis **“Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pak Dalman” Di Kabupaten Kendal”**.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik Digital

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang dinilai berdasarkan persepsi pengguna. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik digital merujuk pada kemampuan layanan berbasis teknologi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Digitalisasi juga memungkinkan pengolahan dan pertukaran data yang lebih cepat, mendorong inovasi layanan, meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Christover, 2023).

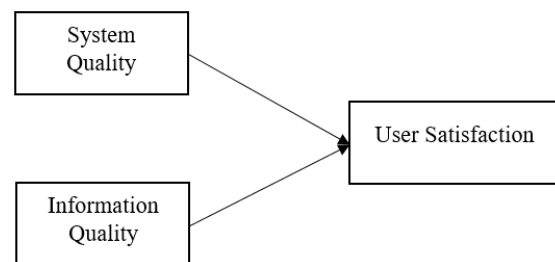


Gambar 1.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Sumber: Model DeLone dan McLean (2003)

Pengukuran kualitas pelayanan publik digital dalam penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem

Informasi DeLone dan McLean (2003), yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Kedua variabel tersebut dipilih karena relevan dengan layanan berbasis aplikasi. Variabel kualitas pelayanan tidak digunakan karena lebih sesuai untuk layanan tatap muka, sedangkan pada layanan digital interaksi berlangsung melalui sistem. Oleh karena itu, penelitian difokuskan pada kualitas sistem dan kualitas informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi layanan publik digital.



Gambar 1.7 Variabel yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pak Dalman

Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna menurut DeLone dan McLean (2003) merupakan respons pengguna terhadap penggunaan sistem informasi yang menunjukkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah menggunakan sistem. Kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan. Menurut McGill et al. (2003), indikator kepuasan pengguna (Maryana dkk, 2018):

1. Efisiensi (*efficiency*), kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan hemat sumber daya sehingga proses menjadi lebih efisien.
2. Keefektifan (*effectiveness*), kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna secara optimal.
3. Kepuasan (*satisfaction*), pengalaman positif dan tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan sistem.
4. Kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*), rasa bangga dan keyakinan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Kualitas Sistem (X1)

Kualitas sistem merupakan kemampuan sistem informasi dalam bekerja secara optimal sesuai harapan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem mengacu pada performa sistem yang menunjukkan seberapa baik sistem dirancang dan diimplementasikan. Indikator kualitas sistem meliputi:

1. Kemampuan beradaptasi (*adaptability*), kemampuan sistem menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna atau perubahan yang terjadi.
2. Ketersediaan (*availability*), tingkat ketersediaan sistem sehingga dapat diakses saat dibutuhkan.

3. Keandalan (*reliability*), kemampuan sistem berfungsi stabil tanpa kendala.
4. Kemudahan penggunaan (*usability*), tingkat kemudahan sistem untuk dipelajari dan digunakan oleh pengguna.
5. Waktu tanggap (*response time*), kecepatan sistem dalam merespons perintah atau permintaan pengguna.

Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi menunjukkan tingkat kesesuaian informasi yang dihasilkan sistem dengan kebutuhan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi merujuk pada kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang mudah dipahami, dipercaya, dan digunakan oleh pengguna. Indikator kualitas informasi meliputi:

1. Kelengkapan (*completeness*), informasi mencakup semua data yang diperlukan.
2. Kemudahan dipahami (*ease of understanding*), informasi mudah dimengerti oleh pengguna.
3. Personalisasi (*personalization*), informasi disesuaikan dengan karakteristik pengguna.
4. Relevansi (*relevance*), informasi yang disajikan relevan dengan kebutuhan pengguna.
5. Keamanan (*security*), informasi aman dari akses yang tidak sah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe *explanatory research* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Pak Dalman yang berjumlah 10.000 pengguna (*Google Playstore*, 2025). Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu responden yang dipilih merupakan pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data kualitatif berupa gambaran umum penelitian. Sumber data penelitian meliputi data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari jurnal, buku, artikel, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan data ordinal dengan menerapkan skala likert.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan persepsi terhadap variabel penelitian. Selain itu dilakukan uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria nilai alpha lebih dari 0,70. Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik. Selanjutnya analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan model persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk menggambarkan keadaan 100 responden pengguna aplikasi Pak Dalman yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

a. Jenis Kelamin

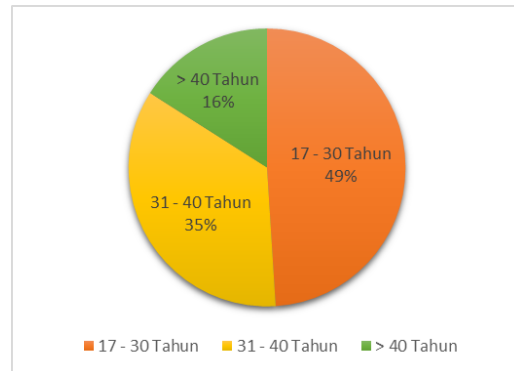


Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden perempuan berjumlah 53 orang (53%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 47 orang (47%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini relatif seimbang berdasarkan jenis kelamin, penggunaan aplikasi baik laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat partisipasi yang hampir sama dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Kendal. Dominasi tipis responden perempuan dapat dipahami karena perempuan cenderung berperan aktif dalam mengurus dokumen keluarga.

b. Usia

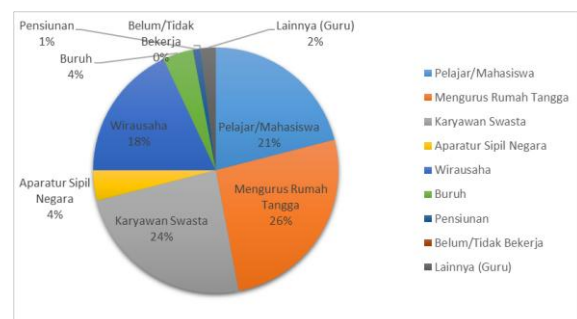


Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan kategori usia, responden dengan usia 17–30 tahun merupakan kelompok terbesar yaitu sebanyak 49 orang (49%), diikuti usia 31–40 tahun sebanyak 35 orang (35%), dan usia di atas 40 tahun sebanyak 16 orang (16%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Pak Dalman lebih banyak digunakan oleh masyarakat usia produktif, tingkat literasi digital baik, serta lebih terbuka terhadap inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi.

c. Pekerjaan



Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan pekerjaan, responden dengan pekerjaan mengurus rumah tangga merupakan kelompok terbesar yaitu sebanyak 26 orang (26%), diikuti karyawan swasta sebanyak 24 orang (24%), pelajar/mahasiswa sebanyak 21 orang (21%), wirausaha 18%, ASN 4%, buruh 4%, pensiunan 1%, lainnya 2%, dan tidak bekerja 0%. Keberagaman pekerjaan responden menunjukkan bahwa aplikasi Pak Dalman telah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05, sedangkan item yang tidak memenuhi kriteria tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Indikator	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Efficiency	Y.1	0,602	0,361	0,000	Valid
	Y.2	0,602	0,361	0,000	Valid
	Y.3	0,758	0,361	0,000	Valid
Effectiveness	Y.4	0,696	0,361	0,000	Valid
	Y.5	0,781	0,361	0,000	Valid
	Y.6	0,793	0,361	0,000	Valid
Satisfaction	Y.7	0,602	0,361	0,000	Valid
	Y.8	0,753	0,361	0,000	Valid
	Y.9	0,768	0,361	0,000	Valid
Proudness	Y.10	0,641	0,361	0,000	Valid
	Y.11	0,676	0,361	0,000	Valid
	Y.12	0,729	0,361	0,000	Valid

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)

Indikator	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Adaptability	X1.1	0,813	0,361	0,000	Valid
	X1.2	0,642	0,361	0,000	Valid
	X1.3	0,610	0,361	0,000	Valid
Availability	X1.4	0,683	0,361	0,000	Valid
	X1.5	0,587	0,361	0,001	Valid
	X1.6	0,727	0,361	0,000	Valid
Reliability	X1.7	0,567	0,361	0,001	Valid
	X1.8	0,625	0,361	0,000	Valid
	X1.9	0,681	0,361	0,000	Valid
Usability	X1.10	0,688	0,361	0,000	Valid
	X1.11	0,837	0,361	0,000	Valid
	X1.12	0,815	0,361	0,000	Valid
Response Time	X1.13	0,699	0,361	0,000	Valid
	X1.14	0,692	0,361	0,000	Valid
	X1.15	0,714	0,361	0,000	Valid

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Indikator	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Completeness	X2.1	0,834	0,361	0,000	Valid
	X2.2	0,769	0,361	0,000	Valid
	X2.3	0,914	0,361	0,000	Valid
Ease of Understanding	X2.4	0,834	0,361	0,000	Valid
	X2.5	0,842	0,361	0,000	Valid
	X2.6	0,742	0,361	0,000	Valid
Personalization	X2.7	0,816	0,361	0,000	Valid
	X2.8	0,771	0,361	0,000	Valid
	X2.9	0,877	0,361	0,000	Valid
Relevance	X2.10	0,805	0,361	0,000	Valid
	X2.11	0,918	0,361	0,000	Valid
	X2.12	0,760	0,361	0,000	Valid
Security	X2.13	0,840	0,361	0,000	Valid
	X2.14	0,821	0,361	0,000	Valid
	X2.15	0,860	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah. 2026

Secara keseluruhan, seluruh item pada variabel Kepuasan Pengguna (Y), Kualitas Sistem (X1), dan Kualitas Informasi (X2) dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel (0,361) dan Sig. $<$ 0,05. Variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki tingkat validitas tertinggi dengan nilai r hitung terbesar 0,918 dan sebagian besar item di atas 0,800 menunjukkan keterkaitan yang sangat kuat dengan variabel yang diukur.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Variabel

dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,700, yang menunjukkan instrumen memiliki konsistensi yang baik.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)	12	0,902	0,700	Reliabel
Kualitas Sistem (X1)	15	0,917	0,700	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	15	0,966	0,700	Reliabel

Sumber: Data primer diolah. 2026

Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Pengguna (Y), Kualitas Sistem (X1), dan Kualitas Informasi (X2) dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,700. Variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki reliabilitas tertinggi dengan nilai 0,966, menunjukkan bahwa item pernyataannya memiliki konsistensi sangat baik dan menghasilkan data yang stabil.

3. Hasil Penelitian

Bagian ini membahas hasil pengolahan data kuesioner pengguna aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal yang difokuskan pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Nilai rata-rata jawaban responden kemudian diklasifikasikan ke dalam rentang skala berdasarkan rumus menurut Sugiyono (2016).

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Tabel 3.5 Kategori Interval Kelas

Rentang Skala	Kategori
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik
1,76 – 2,50	Tidak Baik
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

Selanjutnya, menentukan interval pada rekapitulasi hasil jawaban responden untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Maksimum} - \text{Total Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

a. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.6 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Baik	12-20	2	2%
Tidak Baik	21-29	0	0%
Baik	30-38	24	24%
Sangat Baik	39-48	74	74%
Total		100	100%
Mean		3,51 (Sangat Baik)	

Sumber: Data primer diolah. 2026

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna berada pada kategori "Sangat Baik", hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,51. Aplikasi Pak Dalman dinilai memberikan manfaat efisiensi waktu, kemudahan akses, dan citra positif pelayanan publik digital.

Indikator efisiensi (*efficiency*) merupakan indikator dengan nilai tertinggi, yang menunjukkan manfaat utama yang dirasakan oleh pengguna adalah kemampuan dalam menghemat waktu, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kepraktisan dalam pengajuan dokumen kependudukan. Namun, kepuasan pengguna

belum merata terutama pada keefektifan layanan dan konsistensi proses sehingga perlu peningkatan stabilitas sistem dan kejelasan informasi.

b. Variabel Kualitas Sistem (X1)

Tabel 3.7 Rekapitulasi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Baik	15-26	2	2%
Tidak Baik	27-38	3	0%
Baik	39-49	26	24%
Sangat Baik	50-60	69	74%
Total		100	100%
Mean		3,40 (Sangat Baik)	

Sumber: Data primer diolah. 2026

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berada pada kategori “Sangat Baik”, hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,40. Aplikasi Pak Dalman menunjukkan kinerja sistem yang baik pada kemampuan beradaptasi (*adaptability*), kemudahan penggunaan (*usability*), dan waktu tanggap (*response time*).

Indikator *adaptability* merupakan indikator dengan nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa aplikasi Pak Dalman mampu menyesuaikan fitur, kebijakan, dan pembaruan sistem sesuai kebutuhan pengguna serta perkembangan layanan kependudukan, hal ini menandakan bahwa aplikasi Pak Dalman bersifat fleksibel dan responsif terhadap dinamika kebutuhan penduduk sehingga mendukung penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Namun, keandalan (*reliability*) dan ketersediaan

(*availability*) sistem masih perlu ditingkatkan untuk meminimalkan error dan gangguan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

c. Variabel Kualitas Informasi (X2)

Tabel 3.8 Rekapitulasi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Baik	15-26	2	2%
Tidak Baik	27-38	3	0%
Baik	39-49	27	24%
Sangat Baik	50-60	68	74%
Total		100	100%
Mean		3,43 (Sangat Baik)	

Sumber: Data primer diolah. 2026

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi berada pada kategori “Sangat Baik”, hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,43. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan aplikasi Pak Dalman dalam kemudahan dipahami (*ease of understanding*), personalisasi (*personalization*), relevansi (*relevance*), dan keamanan (*security*) informasi Pak Dalman. Kualitas informasi aplikasi yang tinggi berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna

Indikator *relevance* merupakan indikator dengan nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi Pak Dalman dinilai sangat sesuai dengan kebutuhan pengguna, tepat sasaran, dan mutakhir. Namun, peningkatan pada aspek kelengkapan (*completeness*) informasi masih diperlukan agar kualitas informasi dapat semakin optimal

dan mendukung keberhasilan sistem informasi pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan.

4. Pembahasan

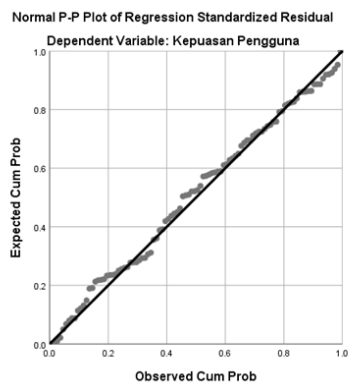
A. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov dan Normal Probability Plot (P–P Plot).

Tabel 3.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria
Unstandardized Residual	100	0,200	Sig. > 0,05



Gambar 3.4 Hasil Uji Normalitas Normal Probability Plot (P–P Plot)

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan uji Kolmogorov–Smirnov diperoleh nilai Asymp. Sig. 0,200 > 0,05 dan pada grafik P–P Plot yang menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar dan mengikuti arah

garis diagonal sehingga data residual berdistribusi normal tanpa penyimpangan berarti.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk memastikan bahwa tidak terjadi korelasi yang kuat antar variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) dalam model regresi.

Tabel 3.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
Kualitas Sistem (X1)	0,124	8,063	Tolerance > 0,100 dan VIF < 10
Kualitas Informasi (X2)	0,124	8,063	Tolerance > 0,100 dan VIF < 10

Sumber: Data primer diolah. 2026

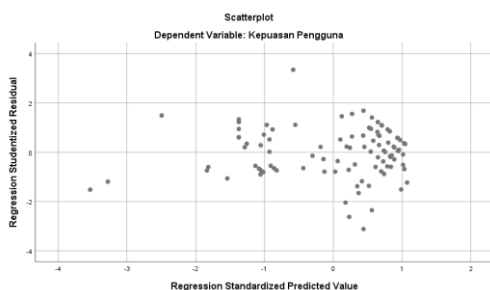
Hasil uji multikolinearitas menunjukkan variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi memiliki nilai tolerance 0,124 > 0,100 dan VIF 8,063 < 10. Hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas sehingga kedua variabel layak digunakan bersama dalam analisis regresi linier berganda.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual pada setiap nilai variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu uji Glejser dan scatterplot.

Tabel 3.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Variabel	Sig.	Kriteria
Kualitas Sistem (X1)	0,349	Sig. > 0,05
Kualitas Informasi (X2)	0,720	Sig. > 0,05



Gambar 3.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Sumber: Data primer diolah. 2026

Hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi Kualitas Sistem 0,349 dan Kualitas Informasi 0,720 > 0,05 dan pada grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka nol sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Uji Hipotesis

a. Uji t Variabel Kualitas Sistem (X1)

Uji t digunakan untuk menguji apakah Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Pak Dalman.

Tabel 3.12 Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kualitas Sistem (X1)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Sistem (X1)	2,684	1,984	0,009

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas sistem (X1), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,684, yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,009 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu, hipotesis 1 (H1) diterima dan (H0) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman.

Temuan ini selaras dengan penelitian Negara dan Pratomo (2017) pada layanan *iGracias* Universitas Telkom serta Pradipta dkk. (2024) pada aplikasi *Jogja Smart Service* yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik aspek kemudahan penggunaan, waktu respon, ketersediaan, keandalan, dan fleksibilitas sistem, maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Sistem yang berkualitas mendukung penggunaan secara efektif dan efisien sehingga peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Uji t Variabel Kualitas Informasi (X2)

Tabel 3.13 Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kualitas Informasi (X2)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Informasi (X2)	5,203	1,984	0,000

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas informasi (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,203, yang lebih besar dibandingkan t tabel 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu, hipotesis 2 (H1) diterima dan (H0) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman.

Temuan ini selaras dengan penelitian Apsari dan Astika (2020) pada sistem informasi manajemen daerah (SIMDA) serta Nasution dan Siregar (2025) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kelengkapan, kesesuaian, dan kemudahan informasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas merupakan kunci dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah berbasis teknologi.

c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Pak Dalman dalam model regresi.

Tabel 3.14 Hasil Uji F (Simultan)

Model	F hitung	F tabel	Sig.
Regression	243,589	3,09	0,000

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 3.14, diperoleh nilai F hitung sebesar 243,589, yang jauh lebih besar dibandingkan dengan F tabel 3,09, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Hipotesis 3 (H1) diterima dan (H0) ditolak, artinya variabel kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kombinasi kualitas sistem dan kualitas informasi. Temuan ini sejalan dengan Fendini (2013) pada sistem informasi oleh PT. PLN dan Katili dkk. (2022) pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang andal dan informasi yang akurat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem dan informasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki kontribusi lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, kualitas informasi tidak akan optimal tanpa didukung

kualitas sistem yang andal sehingga keduanya harus dikelola secara bersama. Peningkatan kualitas sistem dan informasi secara terintegrasi dan berkelanjutan diperlukan untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui besar pengaruh dan arah hubungan variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi “Pak Dalman”.

Tabel 3.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Konstanta	4,103	1,724
Kualitas Sistem (X1)	0,246	0,092
Kualitas Informasi (X2)	0,469	0,090

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda, dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 4,103 + 0,246X1 + 0,469X2$$

- Nilai konstanta sebesar 4,103 menunjukkan tingkat kepuasan dasar pengguna sebelum dipengaruhi kualitas sistem dan kualitas informasi.
- Koefisien regresi kualitas sistem sebesar 0,246 bernilai positif, artinya peningkatan kualitas sistem meningkatkan kepuasan pengguna.

- Koefisien regresi kualitas informasi sebesar 0,469 bernilai positif, artinya peningkatan kualitas informasi meningkatkan kepuasan pengguna. Nilai koefisien kualitas informasi yang lebih besar menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh lebih kuat terhadap kepuasan pengguna.

Dominasi pengaruh kualitas informasi sejalan dengan penelitian Salsabila dkk. (2025) pada implementasi teknologi *face recognition* pada layanan boarding kereta api yang menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi kunci keberhasilan implementasi teknologi. Pada aplikasi Pak Dalman, meskipun aspek teknis sistem penting, masyarakat Kabupaten Kendal lebih memprioritaskan kualitas informasi. Informasi yang jelas, lengkap, dan terpercaya meningkatkan kepuasan sedangkan informasi yang kurang berkualitas dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan pengguna.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman. Arah hubungan yang positif dari kedua variabel menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi pendudukan digital.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) mampu menjelaskan Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Pak Dalman.

Tabel 3.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,913	0,834	0,831

Sumber: Data primer diolah. 2026

Berdasarkan hasil pada tabel 3.16, diperoleh nilai R Square sebesar 0,834. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 83,4% variasi Kepuasan Pengguna (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2), sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian, seperti kualitas layanan petugas, kepercayaan pengguna, faktor lingkungan atau dukungan organisasi.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,831 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna masih sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat ketepatan yang baik dan tidak mengalami overestimasi.

Kontribusi antara kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik akan

berdampak pada berkurangnya berbagai keluhan pengguna, seperti error saat mengakses aplikasi, kendala login, proses sistem yang tidak berjalan stabil, maupun ketidakjelasan informasi yang ditampilkan. Kualitas sistem yang baik ditandai dengan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta stabilitas sistem sehingga mampu meminimalkan gangguan teknis yang dapat menurunkan kepuasan. Kualitas informasi yang akurat, relevan, jelas, dan mudah dipahami akan mengurangi kesalahan persepsi serta kebingungan pengguna dalam memanfaatkan layanan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pak Dalman” di Kabupaten Kendal maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman, ditunjukkan t hitung $2,684 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,009 < 0,05$. Mayoritas responden menilai ‘Sangat Baik’ dengan nilai rata-rata $3,40$, penilaian tertinggi pada kemampuan beradaptasi aplikasi menyesuaikan fitur, mengikuti kebijakan, dan pembaruan rutin. Namun, keandalan masih menjadi kendala, seperti error,

masalah login, dan respons sistem yang belum stabil.

2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman, ditunjukkan t hitung $5,203 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Mayoritas responden menilai 'Sangat Baik' dengan nilai rata-rata $3,43$, penilaian tertinggi pada relevansi informasi sesuai kebutuhan dan peraturan, namun kelengkapan masih perlu ditingkatkan, terutama pada panduan penggunaan.
3. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman (F hitung $243,589 > F$ tabel $3,09$; signifikansi $0,000 < 0,05$), mampu menjelaskan $83,4\%$ variasi kepuasan pengguna, sisanya $16,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian seperti kualitas layanan petugas, kepercayaan pengguna, faktor lingkungan atau dukungan organisasi. Mayoritas responden menilai 'Sangat Baik' dengan nilai rata-rata $3,51$, menunjukkan aplikasi memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Meski demikian, masih ada kendala teknis sistem dan informasi yang perlu diperbaiki. Hasil ini menguatkan asumsi bahwa peningkatan

kedua variabel secara berkelanjutan akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan digital dan kepuasan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi atau saran terkait penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk variabel Kualitas Sistem (X_1) aplikasi Pak Dalman, perlu dilakukan peningkatan pada aspek keandalan (*reliability*) agar performa aplikasi lebih konsisten. Pengelola perlu memperbaiki kendala teknis seperti error saat mengakses aplikasi, masalah login, dan respons sistem yang belum stabil. Pemeliharaan rutin yang fokus pada performa teknis dilakukan untuk memastikan aplikasi dapat diakses dengan lancar sehingga kepuasan pengguna dapat terjaga dan meningkat secara berkelanjutan.
2. Untuk variabel Kualitas Informasi (X_2) aplikasi Pak Dalman, perlu peningkatan kelengkapan (*completeness*) informasi dengan menyediakan panduan penggunaan yang lebih komprehensif. Penambahan fitur bantuan, infografis, dan video tutorial akan meminimalisir kebingungan pengguna, memudahkan pemahaman prosedur layanan, dan meningkatkan efektivitas penggunaan serta kepuasan pengguna

3. Tingginya kepuasan pengguna (Y) menunjukkan aplikasi Pak Dalman diterima baik oleh masyarakat Kabupaten Kendal. Untuk mempertahankan kepuasan, pengelola disarankan terus memperbaiki performa sistem dan kelengkapan informasi, serta memastikan aplikasi konsisten sesuai kebutuhan pengguna demi pemanfaatan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apsari, I. A. P., & Astika, I. B. P. (2020). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna SIMDA. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 30(3), 611-623.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), 253-273.
- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199-214.
- 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*, 19(4), 9-30.
- Fendini, D. S. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 4(1).
- Insaninda, F. P., & Pambudi, A. (2024). Analysis of The Quality of E-Government Services Tangerang LIVE Using The E-Govqual Method in Tangerang City. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2(4), 11.
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 305-314.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan

- Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 213-229
- Nasution, F., Elvina, E., & Siregar, M. R. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Website terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(4), 1945-1956.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan her registrasi IGRACIAS terhadap kepuasan pengguna. *JAF-Journal of Accounting and Finance*, 1(01), 33-48.
- Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi Jogja Smart Services (JSS) terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 45-57.
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. *Journal of Studia Legalia*, 5(02).
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28-39.
- Salsabila, F. A., Zulvia, P., & Andikaputra, F. A. T. (2025). Peran Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Face Recognition Kereta Api. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 9(1), 10-20.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Regulasi**
- Peraturan Bupati Kendal Nomor 35 Tahun 2021 tentang Peta Rencana SPBE Tahun 2021–2026.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Berita dan Website**
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

[221-juta-orang](#)

Ombudsman Republik Indonesia. (2025).

Jumlah Laporan Masyarakat ke

Ombudsman RI Meningkat.

<https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>