

HUBUNGAN KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SI D’NOK DI KOTA SEMARANG

Dina Maulidah¹; Nina Widowati²;

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

1
/

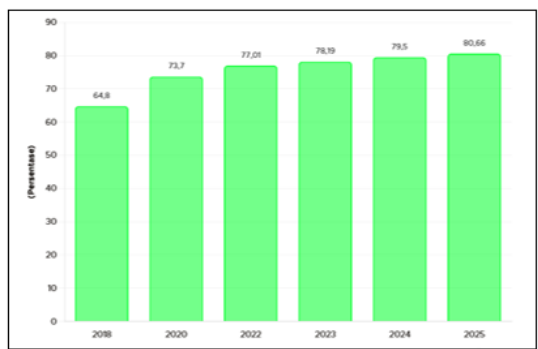
ABSTRAK

Aplikasi SI D’nOK merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai keluhan, seperti rendahnya responsivitas admin, gangguan server, dan lamanya proses verifikasi, sehingga sebagian masyarakat masih memilih layanan konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), baik secara parsial maupun simultan, pada aplikasi SI D’nOK. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, korelasi Kendall Tau-b, Konkordansi Kendall W, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Pengguna sebesar 0,848 dengan kontribusi 79,4%, sedangkan Kualitas Layanan memiliki hubungan positif dan signifikan sebesar 0,804 dengan kontribusi 71%. Secara simultan, kedua variabel berhubungan positif dan signifikan sebesar 0,75 dengan kontribusi 82,5%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SI D’nOK. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambahkan sampel penelitian dengan tujuan memperkuat hasil data statistik pada penelitian, serta dapat mempertimbangkan variabel lain seperti kemudahan pengguna dan *responsiveness* sehingga penelitian tentang kepuasan pengguna akan jauh lebih berkembang.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam implementasi kebijakan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta diperkuat melalui Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Kebijakan ini menjadi dasar dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efisien dan efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi digital ini sejalan dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia.



Gambar 1 Peresentase Penetrasi Internet

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2025

Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

(APJII) diatas menunjukkan bahwa penetrasi internet nasional meningkat dari 64,8% pada tahun 2018 menjadi 80,66% pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan kesiapan masyarakat dalam mengakses layanan berbasis digital serta mendorong pemerintah daerah, termasuk Kota Semarang untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dalam rangka mendukung penerapan *e-government* dan *smart city* sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

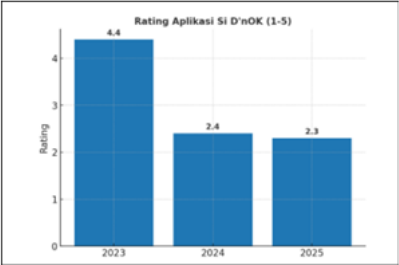
Sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D’nOK) pada tahun 2022. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor layanan.

Tabel 1 Data Pertumbuhan Pengguna Aplikasi SI D’nOK

Tahun	Jumlah Pengguna (Estimasi)	Persentase (%)
2021	500	0,5%
2022	2.500	2,3%
2023	12.000	10,8%
2024	38.000	34,2%
2025	58.000	52,2%
Total	111.000	100%

Sumber: Diskominfo Kota Semarang, 2025

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa data pertumbuhan pengguna aplikasi SI D’nOK mengalami peningkatan signifikan dengan total 111.000 pengguna, di mana sebesar 52,2% berasal dari tahun 2025 yang memiliki persentase paling tinggi dibandingkan tahun lainnya. Akan tetapi dengan meningkatnya jumlah pengguna tersebut belum sepenuhnya diiringi dengan peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan. Hal ini tercermin dari data rating aplikasi SI D’nOK di *google play store* yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna belum berada pada kategori optimal, ditandai dengan masih adanya ulasan yang disampaikan oleh pengguna.



Gambar 2 Penurunan Rating Aplikasi SI D’nOK

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Kondisi diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan rating aplikasi SI D’nOK di *google play store* yang menurun dari 4,4 pada tahun 2023 menjadi 2,4 pada tahun 2024 dan kembali turun menjadi 2,3 pada tahun 2025. Selain itu terdapat juga data

permasalahan mengenai *error*-nya pada aplikasi SI D’nOK yang terus mengalami peningkatan disetiap tahunnya.

Tabel 2 Data *error* pada Aplikasi SI D’nOK

Tahun	Jumlah Error	Persentase (%)
2021	120	1,6%
2022	180	2,4%
2023	650	8,7%
2024	2.950	39,6%
2025	3.550	47,7%
Total	7.450	100%

Sumber: Diskominfo Kota Semarang, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah *error* aplikasi mengalami peningkatan signifikan, dari 650 *error* pada tahun 2023 menjadi 2.950 *error* pada tahun 2024 dan 3.550 *error* pada tahun 2025. Peningkatan *error* tersebut menunjukkan bahwa stabilitas sistem dan keandalan aplikasi belum mampu mengimbangi lonjakan jumlah pengguna.

Permasalahan lain yang muncul adalah masih rendahnya responsivitas admin dalam memverifikasi dan memproses dokumen kependudukan, sehingga proses pengurusan sering kali memerlukan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan. Pengguna juga mengeluhkan sering terjadinya *server down* atau *error* yang menyebabkan aplikasi sulit diakses. Selain itu, masih ditemukan kasus dokumen yang telah dinyatakan lengkap dan sesuai namun tetap ditolak oleh sistem dengan alasan yang

tidak konsisten dan kurang jelas. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi SI D’nOK, yang tercermin dari banyaknya keluhan pengguna dan penurunan rating aplikasi. Keluhan tersebut juga tercermin dari data aduan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Tabel 3 Statistik Tindak Lanjut Aduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2023)

Status Aduan	Jumlah Aduan	Persentase (%)
Selesai	5.923	91,60%
Selesai Bersyarat	383	5,92%
Dalam Proses	160	2,48%
Total	6.466	100%

Sumber: PPID Kota Semarang, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2023 tercatat sebanyak 6.466 aduan yang masuk, dengan 91,60% aduan dinyatakan selesai. Meskipun demikian, masih terdapat aduan yang diselesaikan secara bersyarat maupun yang masih dalam proses, serta keluhan yang disampaikan berulang kali oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penyelesaian aduan secara administratif dan persepsi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima.

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi layanan administrasi kependudukan

melalui aplikasi SI D’nOK belum sepenuhnya tercapai secara optimal. Berdasarkan kondisi empiris tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SI D’nOK di Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian *e-government* serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi Dispendukcapil Kota Semarang. Keterbaruan pada penelitian ini terletak pada penggunaan data empiris terkini pengguna SI D’nOK dan analisis hubungan kualitas sistem dan kualitas layanan secara parsial dan simultan dalam konteks layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

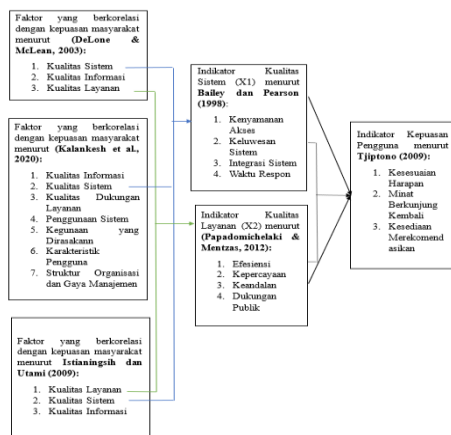
METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D’nOK sebagai layanan administrasi kependudukan yang berjumlah 100 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan menyebar

kuesioner secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kecamatan Banyumanik dan Tembalang. Sedangkan data sekunder didapatkan dari buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, regulasi, maupun sumber daring lainnya.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert 1-4 dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan serta analisis data yang dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur kuesioner pada setiap variabel yang digunakan. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas layanan (X2), dan variabel kepuasan pengguna (Y).

Adapun kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 3 Kerangka Berpikir

Sumber: Olah data penelitian, 2025

Berdasarkan gambar 3 diatas menunjukkan terdapat hipotesisi yang akan diuji, yakni

1. H1: Terdapat hubungan positif secara parsial dan signifikan antara kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)
2. H2: Terdapat hubungan positif secara parsial dan signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)
3. H3: Terdapat hubungan positif secara simultan dan signifikan antara kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)
4. H0: Kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X2) secara parsial dan simultan tidak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

Pada pengujian hipotesis diatas akan dilakukan uji korelasi kendall's tau untuk menguji hubungan antar variabel secara parsial, sedangkan untuk menguji hubungan antar variabel secara simultan menggunakan uji konkordansi kendall's w. Lalu untuk mengetahui besaran pengaruh antar variabel menggunakan uji koefisien determinasi (*R Square*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah suatu kuesioner dinyatakan valid atau tidak, jika memenuhi kriteria validitas dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 27.

1) Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikan	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1	0.703	0.361	0.001	Valid
	X1.2	0.751	0.361	0.001	Valid
	X1.3	0.702	0.361	0.001	Valid
	X1.4	0.806	0.361	0.001	Valid
	X1.5	0.791	0.361	0.001	Valid
	X1.6	0.852	0.361	0.001	Valid

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas menyatakan bahwa hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ melalui $df = (n-2)$ yaitu $30-2 = 28$. Sehingga diperoleh r_{tabel} adalah 0.361 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner pada variable kualitas sistem dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikan	Keterangan
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0.764	0.361	0.001	Valid
	X2.2	0.877	0.361	0.001	Valid
	X2.3	0.736	0.361	0.001	Valid
	X2.4	0.862	0.361	0.001	Valid
	X2.5	0.767	0.361	0.001	Valid
	X2.6	0.845	0.361	0.001	Valid
	X2.7	0.778	0.361	0.001	Valid

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 5 diatas menyatakan bahwa hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ melalui $df = (n-2)$ yaitu $30-2 = 28$. Sehingga diperoleh r_{tabel} adalah 0.361 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner pada variable kualitas layanan dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikan	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0.862	0.361	0.001	Valid
	Y.2	0.853	0.361	0.001	Valid
	Y.3	0.938	0.361	0.001	Valid
	Y.4	0.904	0.361	0.001	Valid

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 6 diatas menyatakan bahwa hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ melalui $df = (n-2)$ yaitu $30-2 = 28$. Sehingga diperoleh r_{tabel} adalah 0.361 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner pada variable kepuasan pengguna dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Analisis uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha > 0.600 .

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem	0.850	Reliabel
Kualitas Layanan	0.903	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.912	Reliabel

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa seluruh varabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas layanan (X2), dan variabel kepuasan pengguna (Y) dinyatakan reliabel.

3. Rekapitulasi Variabel

Tabel 8 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Jawaban	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	16	32	32%
Setuju	12-15	48	48%
Tidak Setuju	8-11	15	15%
Sangat Tidak Setuju	4-7	5	5%
Total		100	100%

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan pengguna (Y) mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 32% dan setuju sejumlah 48% responden. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15% dan sangat tidak setuju sebanyak 5% dari total responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa banyak responden merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh aplikasi SI D'nOK.

Tabel 9 Rekapitulasi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Jawaban	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	21-24	41	41%
Setuju	16-20	41	41%
Tidak Setuju	11-15	14	14%
Sangat Tidak Setuju	6-10	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa pada variabel kualitas sistem (X1) mayoritas responden menyatakan sangat setuju dan setuju dengan masing-masing responden sebanyak 41%. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14% dan sangat tidak setuju sebanyak 4% dari total responden. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi SI D'nOK dinilai mampu menyediakan sistem yang efektif dan mudah digunakan dengan baik.

Tabel 10 Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (X2)

Jawaban	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	25-28	41	41%
Setuju	19-24	46	46%
Tidak Setuju	13-18	9	9%
Sangat Tidak Setuju	7-12	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan (X2) sejumlah responden menyatakan sangat setuju sebanyak 41% dan setuju sebanyak 46% responden. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9% dan sangat tidak setuju sebanyak 4% dari total responden. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada aplikasi SI D'nOK berada dalam kategori sangat baik dan sudah cukup memuaskan bagi pengguna yang berarti masyarakat menilai bahwa aplikasi SI D'nOK telah memberikan layanan efisien dan cepat. Meskipun masih terdapat

sebagai kecil responden yang lebih memilih menggunakan layanan secara langsung karena di nilai lebih cepat dibandingkan menggunakan aplikasi SI D'nOK.

4. Uji Korelasi Kendall's Tau-b

Sebelum melakukan uji korelasi Kendall's Tau-b, terlebih dahulu peneliti melakukan analisis tabulasi silang (*Crosstab*) untuk memberikan gambaran awal mengenai pola hubungan antara kedua variabel tersebut.

1) Hubungan Antara Kualitas Sistem (X1) Dengan Kepuasan Pengguna (Y) Pada Aplikasi SI D'nOK

Tabel 11 Hasil tabulasi silang antara kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y)

X1/Y		Y			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
X1	Sangat Setuju	32 (100%)	9 (18,8%)	0 (0%)	0 (0%)
	Setuju	0 (0%)	37 (77,1%)	4 (26,7%)	0 (0%)
	Tidak Setuju	0 (0%)	2 (4,2%)	11 (73,3%)	1 (20%)
	Sangat Tidak Setuju	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (80%)
Total (%)		32 (100%)	48 (100%)	15 (100%)	5 (100%)
		100 (100%)			

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan dari tabel 11 diatas, menunjukkan hubungan *crosstab* antara variabel Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang. Berdasarkan pada analisis konsentrasi presentase pada titik diagonal diketahui bahwa titik Sangat Setuju–Sangat Setuju sebesar 100%, titik Setuju–Setuju sebesar 77,1%, titik Tidak

Setuju–Tidak Setuju sebesar 73,3%, dan titik Sangat Tidak Setuju–Sangat Tidak Setuju sebesar 80%. Dimana diketahui bahwa terdapat tiga titik koordinat yang dominan, sehingga disimpulkan bahwa hubungan variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sangat kuat.

Langkah berikutnya untuk mengetahui seberapa kuat dan signifikannya hubungan antara variabel kualitas sistem (X1) dan kepuasan pengguna (Y) adalah dengan melakukan analisis statistik yang lebih mendalam dengan menggunakan uji korelasi kendall's tau-b.

Tabel 12 Hasil uji korelasi kendall's tau-b antara kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y)

Kendall's Tau-b		X1	Y
X1	Correlation Coefficients	1.000	.848
	Sig. (2-tailed)	.	<.001
	N	100	100
Y	Correlation Coefficients	.848	1.000
	Sig. (2-tailed)	<.001	.
	N	100	100

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 12 dapat diinterpretasikan dasar pengampilan keputusan dalam uji korelasi Kendall's Tau-b antara variabel kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yang memperoleh nilai *Correlation Coefficients* sebesar 0,848 untuk kualitas sistem dengan kepuasan pengguna,

sehingga kriteria kekuatan antara kedua variabel tersebut masuk kedalam kategori sangat kuat dan nilai *Correlation Coefficients* dalam analisis ini bersifat positif. Artinya terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara variabel kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y). Nilai signifikansi Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$ yang artinya terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sehingga hipotesis kesatu yaitu H1 yang berbunyi “Terdapat hubungan positif secara parsial dan signifikan antara kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)” dapat diterima dan H0 ditolak.

2) Hubungan Antara Kualitas Layanan (X2) Dengan Kepuasan Pengguna (Y) Pada Aplikasi SI D’nOK

Tabel 13 Hasil tabulasi silang antara variabel kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y)

X2/Y		Y				
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
X2	Sangat Setuju	32 (100%)	9 (18,8%)	0 (0%)	0 (0%)	Total
	Setuju	0 (0%)	37 (77,1%)	8 (53,3%)	1 (20%)	
	Tidak Setuju	0 (0%)	2 (4,2%)	7 (46,7%)	0 (0%)	
	Sangat Tidak Setuju	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (80%)	
Total (%)		32 (100%)	48 (100%)	15 (100%)	5 (100%)	100 (100%)

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan dari tabel 13 diatas, menunjukkan hubungan *crosstab* antara variabel Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi SI

D’nOK di Kota Semarang. Berdasarkan pada analisis konsentrasi presentase pada titik diagonal diketahui bahwa titik Sangat Setuju–Sangat Setuju sebesar 100%, titik Setuju–Setuju sebesar 77,1%, titik Tidak Setuju–Tidak Setuju sebesar 46,7%, dan titik Sangat Tidak Setuju–Sangat Tidak Setuju sebesar 80%. Dimana diketahui bahwa terdapat tiga titik koordinat yang dominan namun terdapat satu titik yang tidak dominan, sehingga disimpulkan bahwa hubungan variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) kuat.

Langkah berikutnya untuk mengetahui seberapa kuat dan signifikannya hubungan antara variabel kualitas layanan (X2) dan kepuasan pengguna (Y) adalah dengan melakukan analisis statistik yang lebih mendalam dengan menggunakan uji korelasi kendall’s.

Tabel 14 Hasil uji korelasi kendall’s tau-b antara kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y)

Kendall's Tau-b		X2	Y
X2	Correlation Coefficients	1.000	.804
	Sig. (2-tailed)	.	<,001
	N	100	100
Y	Correlation Coefficients	.804	1.000
	Sig. (2-tailed)	<,001	.
	N	100	100

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 14 diatas, dapat diinterpretasikan dasar pengampilan

keputusan dalam uji korelasi Kendall's Tau-b antara variabel kualitas layanan (X2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yang memperoleh nilai *Correlation Coefficients* sebesar 0,804 untuk kualitas layanan dengan kepuasan pengguna, sehingga kriteria kekuatan antara kedua variabel tersebut masuk kedalam kategori sangat kuat dan nilai *Correlation Coefficients* dalam analisis ini bersifat positif. Artinya terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara variabel kualitas layanan (X2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y). Nilai signifikan Sig. (2-tailed), yang diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$ yang artinya terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sehingga hipotesis kedua yaitu H2 yang berbunyi "Terdapat hubungan positif secara parsial dan signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)" dapat diterima dan H0 ditolak.

5. Uji Konkordansi Kendall's W

Tabel 15 Hasil Uji Konkordansi Kendall's W antara kualitas sistem (X1) kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y)

N	100
Kendall's W ^a	0,75
Chi-Square	14.988
df	2
Asymp. Sig.	<,001

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Dari hasil uji konkordansi itu, jumlah responden yang dianalisis atau N, sebanyak 100 orang. Koefisien Kendall W yang didapat adalah 0,75, yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas sistem dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Nilai Asymp. Sig. juga $0,001 < 0,05$, artinya hasilnya signifikan. Dengan begitu, hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H3) diterima yang berbunyi bahwa "Terdapat hubungan positif secara simultan dan signifikan antara kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)". Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif secara simultan dan bermakna antara kualitas sistem (X1) serta kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada aplikasi SI D'nOK.

6. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) antara kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Sdt. Error of the Estimate
1	0,891	0,794	0,792	0,374

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 16, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,891 yang menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas sistem (X1) dan kepuasan pengguna (Y). Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem

memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi SI D'nOK. Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem yang dirasakan, maka kepuasan pengguna juga cenderung semakin meningkat. Selain itu, nilai *R Square* sebesar 0,794 atau 79,4% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem. Sementara itu, sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R Square*) antara kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y)

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Sdt. Error of the Estimate</i>
1	0,842	0,710	0,707	0,444

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 17 diperoleh nilai R sebesar 0,842 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y). Nilai tersebut menegaskan bahwa secara statistik, kualitas layanan memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SI D'nOK dan nilai korelasi yang diperoleh mendekati angka 1 maka dapat diidentifikasi bahwa semakin tingginya kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pengguna juga semakin

tinggi. Nilai *R Square* sebesar 0,710 atau 71% yang mengartikan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi SI D'nOK. Sementara itu, sisanya sebesar 29% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R Square*) antara kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y)

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Sdt. Error of the Estimate</i>
1	0,908	0,825	0,821	0,347

Sumber: Olah data dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 18 nilai R yang diperoleh adalah 0,908, yang menunjukkan adanya keterkaitan yang sangat kuat dan positif antara kualitas sistem serta kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pengguna. Karena angka korelasi ini mendekati 1, bisa disimpulkan bahwa kombinasi kedua aspek tersebut pada aplikasi SI D'nOK akan membuat kepuasan pengguna semakin tinggi. Nilai *R Square* sebesar 0,825 atau 82,5% menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas layanan saat menggunakan aplikasi SI D'nOK. Sementara itu, sisanya sebesar 17,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas

sistem dan kualitas layanan. Berdasarkan temuan variabel dari jawaban kuesioner penelitian sejumlah 100 responden, terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna selain kualitas sistem dan kualitas layanan yaitu kemudahan pengguna dan *responsiveness*.

KESIMPULAN

Berdasarkan proses analisis data serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi variabel Kepuasan Pengguna (Y) ditemukan bahwa yang termasuk dalam kategori ekstrim sangat setuju sebesar 32% dan kategori ekstrim sangat tidak setuju sebesar 5%. Pada kategori sangat tidak setuju, responden menyatakan bahwa kepuasan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi khususnya terkait kemudahan dan kecepatan layanan. Pengguna masih merasakan bahwa proses verifikasi dokumen dalam aplikasi masih lama, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi dan pengalaman layanan yang belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Hasil rekapitulasi variabel Kualitas Sistem (X1) ditemukan bahwa responden yang termasuk dalam

kategori ekstrem sangat setuju sebesar 41%, sedangkan responden yang termasuk dalam kategori ekstrem sangat tidak setuju sebesar 4%. Pada kategori sangat tidak setuju, responden menilai bahwa kualitas sistem aplikasi SI D'nOK belum optimal, yang ditandai dengan sistem yang kurang stabil, sering mengalami *error* atau *server down*, serta integrasi sistem yang belum berjalan dengan baik sehingga menghambat proses pelayanan.

3. Hasil rekapitulasi variabel Kualitas Layanan (X2) ditemukan bahwa responden yang termasuk dalam kategori ekstrem sangat setuju sebesar 41%, sedangkan responden yang termasuk dalam kategori ekstrem sangat tidak setuju sebesar 4%. Pada kategori sangat tidak setuju, responden menyatakan bahwa kualitas layanan kurangnya responsivitas admin, keterlambatan proses verifikasi dokumen, serta kurangnya keandalan layanan yang belum dirasakan secara konsisten oleh seluruh pengguna aplikasi SI D'nOK.
4. Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antara variabel Kualitas Sistem (X1) dengan

Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,001 < 0,05$. Maka dapat dimaknai bahwa H1 diterima dan H0 ditolak yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5. Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antara variabel Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) adalah $0,001 < 0,05$. Maka dapat dimaknai bahwa H2 diterima dan H0 ditolak yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
6. Hasil pengujian hipotesis 3 menggunakan uji Konkordansi *Kendall's W*, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,75, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang. Kemudian, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka H3 diterima dan H0 ditolak.
7. Hasil uji Koefisien Determinasi (*R Square*) diperoleh nilai koefisien

82,5%, artinya pengaruh yang diberikan variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 82,5% sedangkan sebesar 17,5% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kemudahan pengguna dan *responsiveness*.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti merekomendasikan saran dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna Aplikasi SI D'nOK, yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel Kepuasan Pengguna perlu dilakukan penerapan sistem pra-validasi dokumen secara otomatis untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian data sebelum dilakukan verifikasi oleh admin, serta penetapan standar waktu layanan (*Service Level Agreement/SLA*) yang jelas dan terukur pada setiap jenis layanan administrasi kependudukan. Selain itu, diperlukan peningkatan kecepatan dan kepastian proses layanan, khususnya pada tahap verifikasi dokumen, agar pengguna memperoleh kepastian waktu penyelesaian layanan.
2. Pada variabel kualitas sistem perlu dilakukan yaitu penguatan infrastruktur teknologi informasi secara menyeluruh, melaksanakan

pemeliharaan (*maintenance*) dan pembaruan aplikasi secara berkala, serta melakukan penyempurnaan integrasi sistem antar layanan kependudukan. Selain itu, penerapan arsitektur sistem berbasis *cloud* dan *load balancing* perlu dipertimbangkan guna meningkatkan stabilitas, keandalan, dan kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan.

3. Pada variabel Kualitas Layanan Aplikasi SI D'nOK perlu dilakukan monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala untuk memastikan proses layanan berjalan konsisten, responsif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga kualitas layanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna aplikasi SI D'nOK.
4. Penelitian ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan terutama untuk memperoleh data penelitian yaitu dengan jumlah sampel hanya 100 orang, sehingga belum dirasa cukup untuk menjelaskan keadaan yang sebenarnya. Harapan bagi peneliti selanjutnya adalah dapat menambahkan jumlah sampel dengan tujuan untuk memperkuat hasil analisis data statistik pada

penelitiannya. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel bebas yang lebih bervariasi agar tidak terbatas pada variabel kualitas sistem dan kualitas layanan. Hal ini didasari oleh temuan variabel lain, yaitu kemudahan pengguna dan *responsiveness* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga penelitian akan jauh lebih berkembang.

REFERENSI

- A. Mutiara Ramadhanti, & Y. Luqman. (2024). Pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D'nOK di kota Semarang. *Interaksi Online*, 13, 366–377. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/48746>
- Adelfi, F., & Rahmah, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1076–1089. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6292>

- Aji, M. R. P., & Lituhayu, D. (2022). Analisis implementasi masterplan smart city kota semarang dalam mewujudkan sistem pemerintah berbasis elektronik dalam pelaksanaan adminduk berbasis android. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 1–10.
- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management Dan Governance Dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 1–17. www.jurnal.unitri.ac.id
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-Government Fundamentals Author E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS. *Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010*, 35–42. https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf
- Azhari, M. F. (2022). PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Journal Undip*.
- Biqnada, A. (2024). Implementasi Kebijakan Peraturan Wakikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 Dalam Aplikasi SI D'nOK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Undip*.
- Danar, A. F. W. O. R. (2017). *Manajemen Publik Teori dan Praktik*.
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Devi Suryani, E. dan S. A. S. (2021). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED USEFULNESS DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK. 1, 11–19.
- Dewi, B. P. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(4), 482–492.
- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (Teeori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital*. Zifatama Jawa. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2tJuEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=teori+administrasi+p>

- ublik&ots=tnlxh-
ertG&sig=TjtZ3TcpC8iWwfgpjQWSj
LM2rF4&redir_esc=y#v=onepage&q
=teori administrasi publik&f=true
- Ellysthiana, A. (2019). Makalah Paradigma New Public Service. *Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI*, 1–25.
- Fauzia, A. R., Dwimawanti, I. H., Priyadi, B. P., & Soedarto, J. H. (2024). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (Dsw) Di Kota Depok. *Ejournal.Undip*.
- Firdausijah, R. T. (2023). Manajemen Sektor Publik. In *Manajemen Sektor Publik*.
www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Hendrayady, A., Arman, Djati, S. N., Afriansyah, Heriyanto, Sholeh, C., Kusnadi, I. H., Tamrin, Mustanir, A., Ramdani, A., Amane, A. P. O., & Razak, M. R. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. In *Birokrasi Administrasi* (pp. 157–168).
- Huda, M., & Yunas, N. S. (2016). The Development of E-Government In Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 8(735), 97–108.
<https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016>.
- 97-108
- Imana, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(2), 229–235.
<https://doi.org/10.32409/jikstik.20.2.2714>
- Immanuel Jaya. (2021). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 3(1), 1–16.
<https://doi.org/10.37304/jispar.v3i1.371>
- Indah, D. (2020). Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance. *Jurnal Politik Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 27–35.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (Vol. 11, Issue 1). Unitomo Press.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELEST

- ARI
- Ishaq. (2017). *METODE PENELITIAN HUKUM DAN PENULISAN SKRIPSI, TESIS, SERTA DISERTASI*.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9(June), e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kiasati, A. I., & Zulaikha, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 7(2), 175–188. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.2.175-188>
- Marluthy, A., & Halilah, I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1614>
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Mertha Jaya, I. M. L. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Quadrant.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Munthe, Y. A., & Rahmadsyah, A. (2025). *YUME: Journal of Management*

- Analisis Pengaruh Responsiveness Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Serasi Karya Motor Sumbul Kabupaten Dairi*. 8(1), 1185–1192.
- Ndou, V. (2004). E – Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Nurul Khotimah. (2022). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, D. K. (2021). Administrasi Publik. *CV.Eureka Media Aksara*, 9. <https://repository.penerbiteitureka.com/media/publications/366050-administrasi-publik-d2451b92.pdf>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Pemerintah Pusat. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.
- Purnawirawan, A. (2024). *Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik: Transformasi Digital untuk Masyarakat*. Lamongankab.Go.Id. <https://spbe.lamongankab.go.id/artikel/pemerintahan-berbasis-elektronik->

- dalam-pelayanan-publik
- Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, & Khairiyani Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 126–138. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v17i1.1801>
- Rahmadana, D. (2020). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Sari, N., Ervianingsih, & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “ X ” Kota Palopo The Influence of System Quality , Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Management. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 9(2), 219–224.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50. <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Srinivas, H. (n.d.). *Four Kinds of E-Governance: A Stakeholder Analysis*. GDRC. https://www-gdrc-org.translate.goog/u-gov/egov-03.html?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (pp. 69, 293).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Suhartini, E. a. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan Jasa*. 58–74.
- Sujarweni, V. W. (2024). *Metodelogi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Suranto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1044–1055. <https://doi.org/10.59188/jcs.v1i5.136>

Syahfitri, S., Nurbaiti, N., & Inayah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. *Motivasi*, 8(2), 88.

<https://doi.org/10.32502/mti.v8i2.661>

6

Yuniarti, I. F., Novrikasari, N., & Misnaniarti, M. (2021). Pengaruh

Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 6(1), 161–180.

<https://doi.org/10.14710/jekkk.v6i1.80>

03