
**Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi
Jogja Smart Services (JSS) Terhadap Kepuasan Pengguna
Pada Masyarakat Yogyakarta**

***The Influence of System Quality and Information Quality
of The Jogja Smart Services (JSS) Application on User Satisfaction
in The Yogyakarta Community***

Krysha Wira Pradipta¹, Yolanda Presiana Desi², Diana Khuntari^{3*}

^{1,2} Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta
Alamat: Jl. Magelang Km. 6 Yogyakarta 55284

*Email korespondensi: diana@mmtc.ac.id

Diterima : 26 Juni 2024 || Revisi : 28 Juni 2024 || Disetujui: 30 Juni 2024

Abstract

The use of information technology in providing public services in the advanced digital era is very important. The public service that uses it is Jogja Smart Service (JSS). Even though JSS has a high rating on the Google Play Store, namely 4.9/5.0, there are still user complaints. This research intends to determine the influence of system quality and information quality of the JSS application on user satisfaction in the people of Yogyakarta city. This research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires. Data analysis was carried out using various types of tests such as validity, reliability, classical assumptions, multiple regression, correlation coefficient, coefficient of determination, t, and f with the SPSS 25 program. Research results show that system quality and information quality partially or simultaneously have a significant positive influence on user satisfaction was 41.4%, while the remaining 58.6% was influenced by other factors. Descriptive analysis finds indicators with the lowest scores on each variable. In terms of system quality, the security indicator gets a score of 83.5%. Furthermore, in the information quality variable, the consistency indicator recorded a score of 78.75%. Next, in the user satisfaction variable, the indicator of confirmation of expectations regarding systems and information achieved a score of 77.5%.

Keywords: *system quality, information quality, users satisfaction, JSS.*

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik di era digital yang semakin maju menjadi hal yang sangat penting. Layanan publik yang memanfaatkannya adalah *Jogja Smart Service (JSS)*. Meskipun JSS memiliki *rating* tinggi pada *Google Play Store*, yaitu 4,9/5,0, namun masih terdapat keluhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi JSS terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Penganalisaan data dilakukan dengan berbagai jenis uji seperti validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, t, dan f dengan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 41,4% sementara 58,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Analisis deskriptif menemukan indikator dengan skor terendah pada setiap

variabel. Pada variabel kualitas sistem, indikator keamanan mendapatkan skor 83,5%. Pada variabel kualitas informasi, indikator konsistensi memperoleh skor 78,75%. Pada variabel kepuasan pengguna, indikator konfirmasi harapan terhadap sistem dan informasi mendapatkan skor 77,5%.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, *Jogja Smart Service*

PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin maju, pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan menjadi suatu aspek yang sangat krusial (Prayanthi, dkk., 2020: 2). Pemerintah mengupayakan peningkatan kualitas dan efisiensi layanan publik contohnya melalui pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi (Maryana, dkk., 2019: 163). Aplikasi tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan informasi yang berkualitas kepada masyarakat dalam memperoleh layanan publik (Kominfo, 2021).

Dengan bantuan internet dan juga perangkat lunak (aplikasi), berbagai macam kemudahan tersebut dapat dirasakan oleh para penggunanya (Amarin & Wijaksana, 2021: 38). Internet dapat memberikan jangkauan yang luas sehingga sebuah aplikasi dapat digunakan oleh siapa pun dan dimana pun. Data dari We Are Social (2023: 17-18) menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia sebesar 10 juta pada tahun 2023.

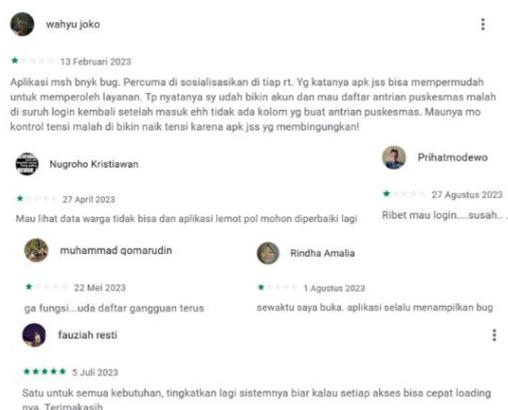
Terjadinya aktivitas peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya direspon oleh pemerintah. Salah satunya yaitu kebijakan *electronic government (e-government)* yang ada dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* (Presiden RI, 2003) dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Presiden RI, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi penting agar permasalahan dapat diselesaikan dan menjadi lebih mudah (Pemprov Lampung, 2021). Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat memacu perkembangan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan responsif (Kominfo, 2021).

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang mengadopsi sistem pemerintahannya melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam *e-government*. Dalam Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2017 berkaitan dengan Rencana Pembangunan

Jangka Menengah Kota Yogyakarta Tahun 2017-2022 yang didalamnya terdapat konsep *smart city* yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan publik kepada warga dengan lebih nyaman melalui inovasi teknologi informasi. (Kota Yogyakarta, 2017).

Pemerintah Kota Yogyakarta memperkenalkan sistem informasi bernama *Jogja Smart Service (JSS)* pada tanggal 7 Juni 2018, dalam upaya penerapan *e-government* di Kota Yogyakarta (Diskominfo, 2018). JSS merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan berbagai layanan, seperti layanan pegawai, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), perizinan, portal berita dan informasi publik (JSS, 2023). Aplikasi ini bertujuan sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan dan memudahkan akses pelayanan dan informasi publik di Yogyakarta (JSS, 2023). Sejak diluncurkan, aplikasi JSS telah memiliki total pengguna sebanyak 232.486 (PPID Kota Yogyakarta, 2023).

Namun, dalam mengimplementasikan aplikasi seperti JSS, penting untuk memperhatikan dua aspek utama. Kedua aspek tersebut ialah kualitas sistem dan kualitas informasi yang disediakan kepada pengguna untuk mengetahui seberapa besar kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Sistem yang mudah diakses, informasi yang akurat, serta layanan yang memenuhi harapan pengguna, dapat menciptakan kepuasan terhadap pengguna (Hidayatullah, dkk., 2022: 35).



Gambar 1. Ulasan Pengguna Aplikasi JSS Pada *Google Play Store*
Sumber: *Google Play Store* (2023)

Berdasarkan *rating* di *Google Play Store* yang dilihat per tanggal 12 September 2023, aplikasi JSS memiliki *rating* yang tergolong tinggi yaitu sebesar 4,9 dari 5,0. Sebagai perbandingan, *rating* aplikasi pelayanan publik dari Jakarta yaitu Jakarta Kini (JAKI) sebesar 4,2 dari 5,0. Selain itu, ada aplikasi pelayanan publik lain dari Bandung yaitu Bandung Sadayana *Smart City* memiliki *rating* sebesar 3,8 dari 5,0. Walaupun aplikasi JSS memiliki *rating* yang tinggi namun masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh pengguna. Beberapa keluhan mengenai kualitas aplikasi JSS yang ada pada Gambar 1 seperti pengguna masih sering mengeluhkan lamanya waktu akses aplikasi, aplikasi yang masih kurang responsif, aplikasi *error*, dan tidak dapat *login*.

Tingginya nilai *rating* yang dimiliki oleh aplikasi JSS bertolak belakang dengan masih adanya keluhan yang dirasakan oleh para penggunanya. Keluhan pengguna seharusnya tidak ditemukan apabila sebuah aplikasi memiliki *rating* yang tinggi, dengan *rating* tinggi, kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya juga tinggi sesuai dengan *rating* JSS. Keluhan pada JSS terjadi karena pengguna masih tidak merasakan kepuasan dengan sebuah sistem. Pengguna tidak merasakan kepuasan dengan suatu sistem apabila sulit untuk mengoperasikannya karena kualitasnya yang rendah (Wara, dkk., 2021: 5). Selain itu, sistem berkualitas tinggi dapat digunakan sesuai keinginan pengguna dan dapat memberikan data berkualitas tinggi (Setiawan, dkk., 2022: 44).

Kepuasan pengguna akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas sistem, karena sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna (Maryana, dkk., 2019: 164). Selain itu, informasi yang berkualitas dapat membentuk kepuasan pengguna sistem informasi (Buana & Wirawati, 2018: 686). Kepuasan pengguna meningkat karena memiliki kualitas yang baik (Wara, dkk., 2021: 5).

Maka dari itu, penting, menarik, dan relevan untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi JSS. Dengan demikian, dapat diketahui indikator-indikator penentu kualitas sistem dan kualitas informasi pada JSS yang nantinya dapat dilakukan pengembangan maupun perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pengguna aplikasinya.

Dari uraian yang ada dapat dirumuskan masalah yakni apakah kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS? apakah kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS?, dan apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS? Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merujuk pada atribut-atribut kualitas yang diharapkan dari suatu sistem, serta kualitas informasi yang diperlukan oleh masyarakat (Utama, dkk., 2021: 49). Kualitas sistem ialah suatu sifat yang diharapkan dalam suatu sistem (Riyanto & Hatmawan, 2020: 30). Kualitas sistem ialah standar baku yang harus dipenuhi guna melindungi hak-hak pribadi dan masyarakat dan menjaga informasi atau privasi agar tetap terjaga (Mujayaroh, dkk., 2021: 40).

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kualitas sistem, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem ialah karakteristik atau standar baku yang diinginkan dan harus dipenuhi dari sebuah sistem informasi. Hidayatullah, dkk. (2022: 10) mengemukakan indikator pengukuran kualitas sistem yaitu:

a. Mudah digunakan

Sistem apa pun dapat dianggap berkualitas tinggi jika dirancang untuk mengurangi kecemasan pengguna melalui kemudahan penggunaan. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan mengacu tidak hanya pada pembelajaran mengoperasikan sebuah sistem. Namun, kemudahan penggunaan saat melaksanakan tugas tertentu juga termasuk yang mana penggunaan suatu sistem akan membuat lebih nyaman dibandingkan melakukan tugas secara manual.

b. Kemudahan Belajar

Pengguna dapat dengan mudah mempelajari sistem. Sistem yang berkualitas dapat membuat pengguna mengetahui fungsi-fungsi dari menu yang diberikan dengan mudah.

c. Waktu Respon

Akses sistem informasi yang terjadi dengan kecepatan optimal dapat diasumsikan bahwa sistem informasi berkualitas baik. Dengan akses yang lebih cepat maka kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akan meningkat.

d. Ketersediaan

Ketersediaan merupakan salah satu indikator kualitas sistem yang mana dengan mudah sistem dapat tersedia dan diakses oleh pengguna. Sistem informasi yang mudah diakses dan digunakan kapan saja oleh pengguna akan meningkatkan tingkat pemanfaatannya.

e. Keandalan

Sistem informasi yang dapat diandalkan merupakan indikasi dari kualitas sistem informasi. Dengan tingkat keandalan yang tinggi, sistem informasi yang ada menjadi pantas untuk digunakan. Keandalan dalam kualitas sistem mengacu pada kemampuan sistem untuk bertahan dari risiko dan kesalahan. Keandalan sistem informasi tercermin dalam kemampuannya untuk memenuhi keperluan pengguna tanpa mengalami permasalahan sehingga tidak berpotensi menurunkan kenyamanan.

f. Kelengkapan

Sistem yang lengkap merupakan salah satu ciri sistem yang berkualitas. Sistem harus dapat menyediakan informasi yang akurat dan lengkap. Selain itu, dengan fitur

yang ditawarkan lengkap juga dapat membuat sistem semakin berkualitas.

g. Fleksibilitas Sistem

Kemampuan beradaptasi sebuah sistem informasi atau fleksibilitas merupakan ciri-ciri sistem informasi yang berkualitas ketika digunakan. Kemampuan beradaptasi sistem informasi mengacu pada kapasitasnya untuk menyesuaikan diri sebagai respons terhadap kebutuhan pengguna. Jika sebuah sistem informasi dapat disesuaikan dengan keperluan pengguna, sistem cenderung lebih disukai dan digunakan pengguna.

h. Keamanan

Suatu sistem informasi dianggap baik apabila keamanannya dapat diandalkan. Tingkat keamanan sistem tercermin dalam penyimpanan aman data pengguna oleh sistem. Sistem informasi dapat menyimpan data pengguna dengan pembatasan akses, sehingga potensi penyalahgunaan data pengguna oleh pihak lain dapat diminimalkan melalui penyimpanan yang aman.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah ukuran yang menunjukkan seberapa baik standar, persyaratan, dan harapan tertentu telah dipenuhi untuk suatu aktivitas mengumpulkan dan menyimpan data, fakta, pesan, pendapat, dan komentar sehingga orang lain dapat memahami apa yang terjadi (Rusdiana, 2018: 30). Kualitas informasi yaitu sebuah penilaian yang berfokus pada hasil produksi sistem dan hasil bagi pengguna (Yuswardi, dkk., 2022: 21). Sedangkan menurut Hendrawan & Putra (2022: 8), kualitas informasi ialah karakteristik informasi dalam pemenuhan dan pelampauan harapan pengguna.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merujuk pada informasi yang memiliki penjelasan secara rinci ataupun yang memenuhi berbagai persyaratan, sehingga dapat digunakan untuk bahan pengambilan keputusan maupun hal lainnya. Hidayatullah, dkk. (2022: 10) mengemukakan bahwa kualitas suatu informasi bergantung pada tujuh indikator, yakni:

a. Akurat

Akurat memiliki makna teliti, saksama, cermat, dan tepat. Oleh karena itu, informasi harus akurat sehingga tidak terjadi

kebohongan informasi. Akurat juga menyiratkan bahwa tujuan informasi harus jelas.

b. Tepat Waktu

Tepat waktu berarti sebuah informasi datang tepat ketika informasi tersebut diperlukan oleh penerima. Penerima informasi tidak boleh menerima informasi yang tertunda. Informasi yang kadaluarsa tidak lagi berguna karena penilaian akan didasarkan pada informasi tersebut, dan jika keputusan diambil tidak tepat waktu dapat menimbulkan dampak buruk bagi pengguna.

c. Relevan

Relevan berarti sesuai dengan kebutuhan atau keinginan penggunanya. Manfaat sebuah informasi tergantung pada penggunanya. Relevansi informasi dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan individu.

d. Kelengkapan Informasi

Sebuah informasi yang baik dapat berisikan informasi dengan detail dan lengkap. Informasi yang disampaikan pada pengguna harus lengkap tanpa ada yang dikurangi atau ditutup-tutupi sehingga informasi yang didapatkan utuh.

e. Keterbacaan

Sebuah informasi harus dapat dibaca atau dipahami dengan mudah. Informasi yang ditulis dengan format yang benar dapat mempermudah para penggunanya dalam menemukan makna yang sebenarnya disampaikan oleh penulis.

f. Konsistensi

Konsistensi informasi berarti informasi yang diberikan tidak berubah-ubah pada tiap penyampaian hal yang sama. Tidak adanya konsistensi dapat membuat pengguna kebingungan dan ragu terhadap informasi yang diberikan.

g. Keandalan

Keandalan pada sebuah informasi berarti informasi dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang dapat dipertanggungjawabkan yaitu informasi yang berkualitas, dapat ditemukan sewaktu-waktu dan dapat dipercaya.

Kepuasan Pengguna

Menurut Fatihudin & Firmansyah (2019: 210), kepuasan pengguna yaitu perbandingan antara persepsi pengalaman yang dirasakan

terhadap harapan. Kepuasan pengguna adalah dampak yang terjadi dari pengalaman pengguna dalam penggunaan produk atau jasa, di mana kepuasan tersebut berubah dari pengalaman satu dengan lainnya (Rachmat, dkk., 2023: 12). Sedangkan menurut Fatihudin & Firmansyah (2019: 210), kepuasan pengguna merujuk pada evaluasi sejauh mana pengguna merasakan kepuasan terhadap produk maupun layanan yang dirasakan. Dari penjelasan yang telah dipaparkan, dapat dinyatakan kepuasan pengguna ialah sebuah penilaian oleh pengguna terhadap pengalaman kegiatan yang dilakukannya dalam upaya memenuhi kebutuhannya dan secara sadar bahwa kebutuhannya tersebut sesuai keinginannya dan terpenuhi.

Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi adalah tanggapan serta respons yang dirasakan oleh pengguna saat selesai memanfaatkan sistem informasi. Umpan balik pengguna mencakup penilaian subjektif terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan dan penggunaan sistem informasi. Menurut Rachmat, dkk., (2023: 26), kepuasan pengguna memiliki indikator-indikator pengukur yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Kepuasan pelanggan keseluruhan yaitu perasaan kepuasan terhadap penggunaan sistem secara keseluruhan atau secara umum. Pengguna dapat merasakan keseluruhan kemampuan dari sistem tersebut setelah menggunakannya dan akan merasakan kepuasan apabila sistem sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Dimensi Kepuasan Pengguna

Dimensi kepuasan pengguna merupakan salah satu cara dalam pengukuran kepuasan pengguna. Dimensi kepuasan pengguna mencakup *tangibles*, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati. *Tangibles* merupakan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Keandalan yaitu keadaan dimana apa yang ada dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Ketanggapan ialah kecepatan respon dalam memberikan layanan terhadap para penggunanya. Keyakinan yaitu kemampuan pengelola dalam memberikan suatu kepastian sehingga pengguna dapat yakin dengan yang disampaikan. Empati adalah keadaan

dimana pengelola mengetahui keinginan dari para penggunanya.

c. Konfirmasi Harapan

Konfirmasi harapan merupakan langkah validasi terhadap para pengguna mengenai sistem dan informasi yang ada. Apakah sesuai dengan harapan dari para pengguna atau tidak. Harapan yang terpenuhi dapat diasumsikan bahwa para pengguna merasa puas.

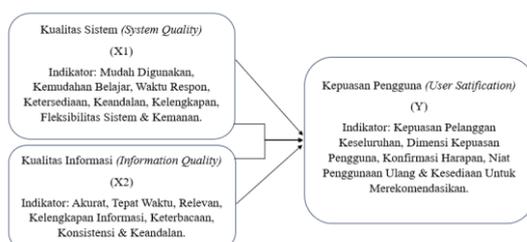
d. Niat Penggunaan Ulang

Niat penggunaan ulang dimaksudkan ketertarikan pengguna untuk tetap menggunakan sistem tersebut kedepannya. Kepuasan yang diperoleh dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut, karena sistem tersebut dapat memenuhi ekspektasi atau harapan pengguna.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

Kesiediaan untuk merekomendasikan memiliki pengertian pengguna tanpa ada paksaan dan murni keinginan pribadi untuk merekomendasikan sebuah sistem kepada orang lain. Kepuasan yang dirasakan para pengguna terhadap sistem yang digunakan dapat mengakibatkan pengguna bersedia untuk merekomendasikan sistem yang digunakan kepada orang lain. Sistem yang direkomendasikan dapat diasumsikan sistem tersebut berkualitas dan memberikan pengguna kepuasan.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2. Kerangka Berpikir
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan kerangka berpikir yang ada maka didapatkan susunan hipotesis sebagai berikut.

H1: Kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS.

H2: Kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS.

H3: Kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah metodologi penelitian berlandaskan positivis yang melihat populasi maupun sampel khusus sebagai penguji hipotesis penelitian, dimana instrumen penelitian dipergunakan sebagai pengumpulan data serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik (Sugiyono, 2019: 16).

Penelitian ini memilih masyarakat Kota Yogyakarta yang menggunakan JSS sebagai populasi. Masyarakat Kota Yogyakarta yang menggunakan JSS dipilih sebagai responden karena sebagai masyarakat kota seharusnya penggunaan aplikasi JSS pada setiap instansi pemerintah terkait lebih dikenalkan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Jumlah pengguna JSS yang merupakan masyarakat kota Yogyakarta berdasarkan data dari PPID Kota Yogyakarta (2023) sebanyak 116.067 orang.

Pada penelitian ini digunakan metode pengambilan sampel yaitu teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* ialah cara pengambilan sampel dengan tidak teratur dari seluruh populasi tanpa mempertimbangkan adanya strata yang mungkin ada (Sugiyono, 2019: 129). Ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat persentase *error* sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 sampel setelah dibulatkan dari hasil awal 99,9.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yakni informasi yang didapatkan tanpa perantara oleh peneliti melalui responden atau subjek penelitian (Tohardi, 2019: 702). Dalam studi ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert 1-4. Penyebaran kuesioner dengan pertanyaan sejumlah 35 butir dilaksanakan secara daring dengan menggunakan fasilitas *Google Form*.

Dalam penelitian ini metode pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Metode analisis pendahuluan yang dilakukan

antara lain uji reliabilitas, validitas, dan asumsi klasik seperti uji linearitas, normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan metode analisis data yaitu menggunakan persamaan regresi berganda, uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Setelah uji analisis data, selanjutnya dilakukan uji hipotesis yaitu uji t dan F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Penyajian karakteristik responden dalam penelitian ini untuk mengetahui keadaan dan kondisi dari individu yang memberikan informasi pada penelitian. Sampel pada penelitian ini yang didapatkan setelah dilakukan perhitungan sampel penelitian yaitu berjumlah 100 orang. Populasi pada penelitian ini bersifat homogen yang memiliki persamaan tiap responden yang merupakan masyarakat Kota Yogyakarta. Data yang didapat dari 100 responden kemudian dikelompokkan berdasarkan beberapa kategori, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, kecamatan, dan kelurahan tempat tinggal responden.

Berdasarkan hasil kategorisasi diketahui bahwa kebanyakan pengguna JSS berjenis kelamin laki-laki, memiliki umur dengan rentang 21- 30 tahun, tingkat pendidikan S1, pekerjaan sebagai PNS, tinggal di Kecamatan Kraton, dan Kelurahan Gowongan.



Gambar 3. Hasil Uji Kategorisasi
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Deskripsi Data

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui perbandingan besaran setiap indikator pada masing-masing variabel penelitian.

Tabel 1. Deskripsi Pengukuran Variabel (X1)

Indikator	Skor Total	% Skor	Skor Ideal
Mudah digunakan	749	93,62%	800
Kemudahan Belajar	679	84,87%	800
Waktu Respon	789	98,62%	800
Ketersediaan	391	97,75%	400
Keandalan	751	93,87%	800
Kelengkapan	781	97,62%	800
Fleksibilitas Sistem	707	88,37%	800
Keamanan	668	83,5%	800
Total	5515	91,91%	6000

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1 diketahui bahwa persentase skor tertinggi adalah 98,62% terdapat pada indikator waktu respon. Sedangkan untuk persentase terendah ada pada indikator keamanan dengan nilai 83,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator waktu respon paling dominan dalam variabel kualitas sistem.

Tabel 2. Deskripsi Pengukuran Variabel (X2)

Indikator	Skor Total	% Skor	Skor Ideal
Akurat	389	97,25%	400
Tepat Waktu	320	80%	400
Relevan	664	83%	800
Kelengkapan Infomasi	321	80,25%	400
Keterbacaan	357	89,25%	400
Konsistensi	315	78,75%	400
Keandalan	364	91%	400
Total	2730	85,31%	3200

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 2 diketahui bahwa persentase skor tertinggi adalah 97,25% terdapat pada indikator akurat. Sedangkan untuk persentase terendah ada pada indikator konsistensi dengan nilai 78,75%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator akurat paling dominan dalam variabel kualitas sistem.

Tabel 3. Deskripsi Pengukuran Variabel (Y)

Indikator	Skor Total	% Skor	Skor Ideal
Kepuasan Pengguna Keseluruhan	1606	80,3%	2000
Dimensi Kepuasan Pengguna	320	80%	400
Konfirmasi Harapan	664	83%	800
Niat Penggunaan Ulang	321	80,25%	400
Kesediaan untuk Merekomendasikan	357	89,25%	400
Total	3384	84,6%	4000

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 3 diketahui bahwa persentase skor tertinggi adalah 96,75% terdapat pada indikator niat penggunaan ulang. Sedangkan untuk persentase terendah ada pada indikator konfirmasi harapan dengan nilai 77,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator niat penggunaan ulang paling dominan dalam variabel kepuasan pengguna.

Analisis Data

Uji Validitas dan Uji Realiabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
X1_1	0,490	Valid
X1_2	0,690	Valid
X1_3	0,603	Valid
X1_4	0,336	Valid
X1_5	0,711	Valid
X1_6	0,699	Valid
X1_7	0,628	Valid
X1_8	0,610	Valid
X1_9	0,520	Valid
X1_10	0,512	Valid
X1_11	0,657	Valid
X1_12	0,542	Valid
X1_13	0,464	Valid
X1_14	0,340	Valid

Item Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
X1_15	0,443	Valid

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
X2_1	0,428	Valid
X2_2	0,656	Valid
X2_3	0,713	Valid
X2_4	0,636	Valid
X2_5	0,658	Valid
X2_6	0,658	Valid
X2_7	0,589	Valid
X2_8	0,540	Valid

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
Y_1	0,538	Valid
Y_2	0,692	Valid
Y_3	0,691	Valid
Y_4	0,693	Valid
Y_5	0,608	Valid
Y_6	0,698	Valid
Y_7	0,652	Valid
Y_8	0,702	Valid
Y_9	0,509	Valid
Y_10	0,579	Valid
Y_11	0,514	Valid
Y_12	0,500	Valid

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Pada Tabel 4, Tabel 5, dan Tabel 6 merupakan hasil uji validitas dari variabel penelitian dengan pertanyaan sejumlah 35 pertanyaan. Setiap pertanyaan dikatakan valid karena setiap $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan r_{tabel} yaitu 0,195.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1 (Kualitas Sistem)	0,797	Reliabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X2 (Kualitas Informasi)	0,760	Reliabel
Y (Kepuasan Pengguna)	0,846	Reliabel

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan yang ada pada kuesioner adalah reliabel. Dikatakan reliabel karena setiap variabel memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang ada pada kuesioner layak untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas

Variabel X Terhadap Y	<i>Deviation from Linearity</i>	Ketentuan Nilai Signifikansi
X1 (Kualitas Sistem)	0,550	0,05
X2 (Kualitas Informasi)	0,121	0,05
Keterangan	Linear	

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan perolehan uji linearitas, ditemukan bahwa nilai *deviation from linearity* untuk hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah 0,550, sedangkan untuk hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,121. Hubungan dianggap linear apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Kedua variabel tersebut memiliki skor signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat dinyatakan hubungan antar variabel pada penelitian ini bersifat linear.

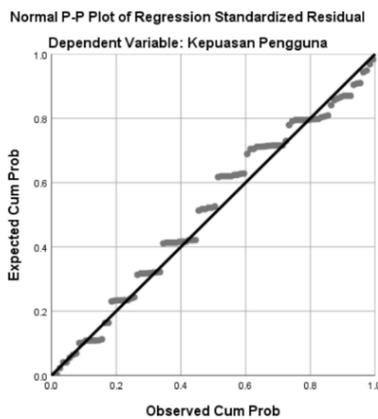
Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan Nilai Signifikan	Keterangan
0,200	0,05	Data berdistribusi normal

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Dari perolehan pengujian normalitas dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov*, didapatkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,200. Hal ini memperlihatkan apabila data pada studi ini mempunyai distribusi yang normal, karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) melebihi 0,05.

Pengujian p-plot dari Gambar 4 terlihat apabila variabel kualitas sistem dan kualitas informasi menunjukkan bahwa posisi titik-titik data mengikuti garis diagonalnya.



Gambar 4. P-Plot Uji Normalitas
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa data tersaji normal.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel X Terhadap Y	VIF	Collinearity Tolerance
X1 (Kualitas Sistem)	1,164	0.859
X2 (Kualitas Informasi)	1,164	0.859

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Perolehan uji multikolinieritas mengindikasikan apabila data pada penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas. Hal ini dapat terlihat melalui skor VIF tiap variabel yang < 10 dan skor toleransi yang $> 0,10$.

Tabel 11. Hasil Uji Autokorelasi

DU	DW	DL	4-DU	4-DL
1,7152	1,765	1,6337	2,2875	2,3663

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

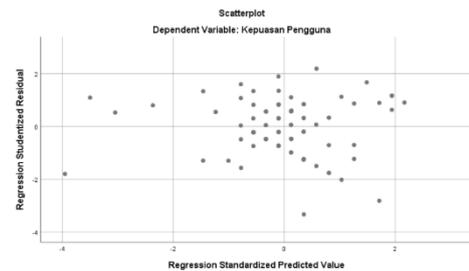
Berdasarkan hasil uji autokorelasi diperoleh nilai Durbin-Watson 1,765. Nilai DL dan DU didapatkan melalui tabel Durbin-Watson dengan ketentuan $k = 2$ dan $n = 100$ (jumlah responden). Berdasarkan ketentuan yang ada yaitu $DU < DW < 4-DU$, dapat diinterpretasikan tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel X Terhadap Y	Nilai Signifikansi	Ketentuan Nilai Signifikansi
X1 (Kualitas Sistem)	0,055	0,05
X2 (Kualitas Informasi)	0,840	0,05
Keterangan	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas	

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Perolehan uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi 0,055 untuk variabel X1 dan 0,84 untuk variabel X2. Dengan skor signifikansi melebihi 0,05 pada kedua variabel, dapat dinyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas pada penelitian ini.



Gambar 5. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Gambar 5 merupakan bentuk dari grafik *scatterplot* pengujian heteroskedastisitas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data tersebar dan secara acak. Data tidak terkumpul pada salah satu sisi saja dan tidak berpola, sehingga data yang dihasilkan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

Persamaan Regresi Berganda

Tabel 13. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

a	b_1	b_2
11,245	0,388	0,313

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Perolehan dari analisis regresi berganda menunjukkan adanya nilai konstanta 11,245, dengan koefisien regresi b_1 0,388, dan koefisien regresi b_2 0,313. Nilai-nilai tersebut kemudian dimasukkan pada persamaan analisis regresi berganda dengan formulasi berikut $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$ sehingga menjadi $Y = 11,245 + 0,388.x_1 + 0,313.x_2$.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Variabel X Terhadap Y	Nilai Pearson Correlation
X1 (Kualitas Sistem)	0,453
X2 (Kualitas Informasi)	0,593

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi didapatkan nilai sebesar 0,453 atau 45,3% untuk kualitas sistem (X1) dan 0,593 atau 59,3% untuk kualitas informasi (X2). Nilai sebesar 45,3% pada kualitas sistem menunjukkan bahwa hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan tergolong lemah. Kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki korelasi tergolong erat dengan nilai sebesar 59,3%.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda

R	R square	Sig. F Change
0,643	0,414	0,000

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Pada Tabel 15 dapat dilihat signifikansi F Change mempunyai nilai 0,000 sehingga $< 0,005$, mengindikasikan adanya korelasi dalam kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Nilai korelasi antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sebesar 0,643 atau 64,3%. Angka 64,3% memperlihatkan bahwa terdapat hubungan erat antara variabel tersebut.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R square	Adjusted R square
0,643	0,414	0,402

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Dari hasil pengujian ini, didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,414 atau 41,4%. Artinya, 41,4% dari variasi variabel terikat mampu dijabarkan oleh variabel bebas. Maka dari itu, dapat diindikasikan apabila variabel kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh sebesar 41,4% terhadap kepuasan pengguna, sementara 58,6% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 17. Hasil Uji t

Variabel X Terhadap Y	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
X1 (Kualitas Sistem)	7,297	1.98397	0,000
X2 (Kualitas Informasi)	5,027	1.98397	0,000

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan data yang ada pada Tabel 17, hipotesis H1 "Kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS" dan H2 "Kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS" diterima. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil uji T dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Nilai t_{tabel} diperoleh melalui perhitungan rumus $dk = n - 2$. Nilai yang didapatkan sebesar 1.98397 dengan rumus t_{tabel} yaitu $t(a/2; n - k - 1)$ dengan $a = 5\%$ yaitu 0,025; 97 yang selanjutnya hasil t_{tabel} disesuaikan dengan tabel t.

Uji F

Tabel 18. Hasil Uji F

F	Sig.
34,227	0,000

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Pada Tabel 18 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah $0,000 < 0,050$, dan $f_{hitung} 34,227 > f_{tabel} 3,09$. Temuan ini menegaskan bahwa hipotesis H3, "Kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS," dapat diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan dari kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Nilai f_{tabel} diambil melalui tabel distribusi F dengan probabilitas 0,05, dengan $df(n2)100$ (jumlah responden) dan $df(n1)$ untuk 2 variabel.

SIMPULAN

Dengan merujuk pada hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- Hipotesis 1 "Kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS" dan hipotesis 2 "Kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS" dapat diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan derajat kepercayaan $< 0,005$ pada uji t yang dilakukan.
- Hipotesis 3 "Kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS" dapat diterima karena nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,050$ dan $f_{hitung} 34,227 > f_{tabel} 3,09$ dengan nilai r square sejumlah 0,414 alias 41,4%.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683-713.
- Diskominfo. (2018). JSS, Satu Aplikasi Berisi Banyak Layanan di Kota Yogyakarta. Dipetik 13 Oktober 2023 dari <https://republik.co.id/berita/nasional/daerah/18/06/11/pa51k1399-jss-satu-aplikasi-berisi-banyak-layanan-di-kota-yogyakarta>.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hendrawan, M. R. & Putra, P. (2022). *Integrasi Manajemen Pengetahuan dan Literasi Informasi: Pendekatan Konsep dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Hidayatullah, S., Prasetya, D. A., Purnomo, D. A., & Rachmawati, I. K. (2022). *Hot Fit Model Pengembangan Sistem Informasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- JSS. (2023). Fitur Aplikasi: Menu layanan. Dipetik 22 Agustus 2023 dari <https://jss.jogjakota.go.id/v5/panduan>
- Kominfo. (2021). Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik. Dipetik 13 Oktober 2023 dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/1/38139/optimalkan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>
- Kota Yogyakarta. (2017). *Peraturan Daerah (PERDA) Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah*. Yogyakarta: DPRD Yogyakarta
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin). *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 162-179.
- Mujayaro, Rokhmah, N., Nurkhisom, Julae, S., Triyanto, A., Juwariah. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Buku II*. Purwokerto: Zahira Media Publisher.
- Pemprov Lampung. (2021). Galakkan Pemanfaatan TIK Di Bidang Pemerintahan, Pemprov Lampung Gelar Rakor Bersama Kabupaten/Kota. Dipetik 13 Oktober 2023 dari <https://lampungprov.go.id/detail-post/galakkan-pemanfaatan-tik-di->

- bidang-pemerintahan-pemprov-lampung-gelar-rakor-bersama-kabupaten-kota
- PPID Kota Yogyakarta. (2023). Data Pengguna Aplikasi JSS dan Pengguna JSS yang Merupakan Warga Kota Yogyakarta.
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1-11.
- Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Presiden RI. (2003). *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rachmat, Z., Jauhar, N., Januardani, F. D., Warpindyastuti, L. D., Sudirjo, F., Fauzan, R. (2023). *Strategi Pemasaran*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Riyanto, S. & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rusdiana, H. A. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Setiawan, A., Sudirman, I. & Helmi, N. (2022). *Strategi Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Informasi Di Perguruan Tinggi*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Tohardi, A. (2019). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Elex Media Komputido.
- Utama, A. Y. P., Putra, I. B. U., & Amerta, I. M. S. (2021). *Keterbukaan Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). *Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing " Goodwill "*, 12(1), 1-15.
- We Are Social. Digital 2023: Indonesia. Diakses 22 Agustus 2023 dari <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>
- Yuswardi, Prabowo, I. A., Alfiah, A., Sitopu, J. W., Putra, T. A.K., Aulia, A. P. (2022). *Pengantar Teknologi Informasi*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.