

0 JIMIK Juni 2024_4

by Jitu STMM MMTC

Submission date: 26-Jun-2024 08:50PM (UTC+0700)

Submission ID: 2408958662

File name: 1719409818_JIMIKJuni20244.docx (2.33M)

Word count: 6238

Character count: 41741

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI
APLIKASI JOGJA SMART SERVICES (JSS) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PADA MASYARAKAT
YOGYAKARTA**

45
**THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY AND INFORMATION
QUALITY OF THE JOGJA SMART SERVICES (JSS) APPLICATION ON
USER SATISFACTION IN THE YOGYAKARTA COMMUNITY**

.....
.....
Alamat:

*Email korespondensi:

Diterima : ... 2024 || Revisi : ... 2024 || Disetujui: ... 2024

Abstract

41
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 68.6% 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%.

49
Keywords: Information Quality; JSS; System Quality; User Satisfaction

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik di era digital yang maju menjadi hal yang sangat penting. Layanan publik yang memanfaatkannya adalah Jogja Smart Service (JSS). Meskipun memiliki rating tinggi pada Google Play Store, yaitu 4,9/5,0, masih terdapat keluhan pengguna. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi JSS terhadap kepuasan pengguna di masyarakat kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. Penganalisisan data dilakukan dengan berbagai jenis uji seperti validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, t, dan f dengan program SPSS 25. Perolehan penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial maupun simultan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 41,4%, sementara sisanya 68,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Analisis deskriptif menemukan indikator dengan skor terendah pada masing-masing variabel. Dalam hal kualitas sistem, indikator keamanan memperoleh skor 83,5%. Lebih lanjut, dalam variabel kualitas informasi, indikator konsistensi mencatat skor 78,75%. Selanjutnya, dalam variabel kepuasan pengguna, indikator konfirmasi harapan mengenai sistem dan informasi mencapai skor 77,5%.

terpengaruhi oleh faktor lain. Analisis deskriptif menemukan indikator dengan skor terendah pada setiap variabel. Pada kualitas sistem, indikator keamanan mendapatkan skor 83,5%. Selanjutnya pada variabel kualitas informasi, indikator konsistensi mencatat skor 78,75%. Berikutnya pada variabel kepuasan pengguna, indikator konfirmasi harapan terhadap sistem dan informasi meraih skor 77,5%..

19

Kata kunci: JSS; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kepuasan Pengguna

Pendahuluan

Latar Belakang

Pada era digital yang semakin maju, pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan menjadi suatu aspek yang sangat krusial (Prayanthi, et al., 2020: 2). Pemerintah sebagai upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik contohnya adalah melalui pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi (Maryana, et al., 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 siapapun dan di mana pun. Menurut data dari We Are Social (2023: 17-18) menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia tumbuh sebesar 10 juta pada tahun 2023.

Terjadinya aktivitas peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya merespon oleh pemerintah. Salah satunya yaitu kebijakan kebijakan electronic government (e-government) yang ada dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government (Indonesia, 2003) dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Indonesia, 2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi penting untuk dimanfaatkan agar permasalahan dapat terselesaikan dan menjadi lebih mudah (Pemprov Lampung, 2021). Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat

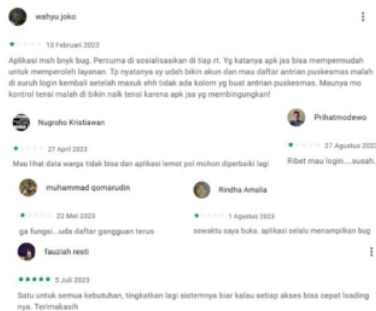
memacu perkembangan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan responsif (Kominfo, 2021).

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang mengadopsi sistem pemerintahannya melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam e-government. Di mana dalam Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta No 11 Tahun 2017 ini berkaitan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Yogyakarta Tahun 2017-2022. Di dalamnya 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 pada tanggal 7 Juni 2018, dalam upaya penerapan e-government di Kota Yogyakarta (Diskominfo, 2018). JSS merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan berbagai pelayanan, seperti Layanan Pegawai, BUMD, Perizinan, Portal Berita dan Informasi Publik (JSS, 2023). Aplikasi ini bertujuan sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan akses pelayanan dan informasi publik di Yogyakarta (JSS, 2023). Sejak diluncurkan, aplikasi JSS ini telah memiliki total pengguna sebesar 232.486 ribu (PPID Kota Yogyakarta, 2023).

Namun, dalam mengimplementasikan aplikasi seperti JSS, penting untuk memperhatikan dua aspek utama. Kedua aspek tersebut ialah system quality dan information quality yang disediakan kepada pengguna untuk mengetahui sejauh mana system quality dan information quality tersebut memengaruhi kepuasan pengguna. Sistem yang mudah diakses, informasi yang akurat, serta layanan yang memenuhi harapan pengguna, dapat menciptakan kepuasan

terhadap pengguna (Hidayatullah, et al., 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) memiliki rating 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. Namun, walaupun aplikasi JSS memiliki rating yang tinggi masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh pengguna. Masih banyaknya 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 perasaan kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya juga tinggi sesuai dengan rating JSS. Keluhan yang ada pada JSS walaupun memiliki rating tinggi terjadi karena pengguna masih tidak merasakan kepuasan dengan sebuah sistem. Pengguna tidak merasakan kepuasan dengan suatu sistem apabila sulit bagi mereka untuk mengoprasikannya karena kualitasnya yang rendah (Wara, et al., 2021: 5). Selain itu, sistem berkualitas tinggi dapat digunakan sesuai keinginan pengguna dan dapat memberikan

data berkualitas tinggi (Setiawan, et al., 2022: 44).

Kepuasan pengguna akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas sistem, karena sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna (Maryana, et al., 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, et al., 2021: 5).

Maka dari itu, penting dan relevan untuk melakukan penelitian tentang bagaimana user satisfaction terpengaruh oleh system quality dan information quality aplikasi JSS. Dengan demikian, dapat diketahui apakah system quality dan information quality pada JSS terdapat indikator-indikator penentu bagi aplikasi yang nantinya dapat dilakukan pengembangan maupun perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pengguna aplikasinya. Oleh sebab itu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat Kota Yogyakarta” tertarik untuk peneliti lakukan.

Rumusan Masalah

D⁶⁴ penjelasan latar belakang, timbul beberapa masalah yang dapat dirumuskan oleh peneliti, yakni:

- Apakah kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS?
- Apakah kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi J⁴⁶
- Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS?

Tujuan Penelitian

Merinci pada permasalahan yang telah disaj⁷an, peneliti berfokus pada tujuan, yakni:

- Untuk mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS secara⁷rsial.
- Untuk mengetahui apakah kualitas informasi berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS secara parsial.

- c. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JSS secara simultan.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Sistem

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

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, et al. (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 bagaimana mengoperasikan sebuah sistem. Namun, kemudahan penggunaan saat melaksanakan tugas tertentu juga termasuk dimana penggunaan suatu sistem akan membuat terasa lebih nyaman dibandingkan melakukan tugas tersebut 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 dari indikator kualitas sistem dimana dengan mudah sistem dapat tersedia serta diakses oleh pengguna. Sistem informasi yang mudah diakses serta digunakan kapan saja oleh pengguna akan meningkatkan tingkat pemanfaatannya.

- e. Keandalan

Sistem informasi yang dapat diandalkan adalah indikasi dari kualitas sistem informasi. Dengan tingkat keandalan yang tinggi, sistem informasi yang ada menjadi pantas untuk dipergunakan. Keandalan dalam *system quality* 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 yaitu 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 ialah 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 ini 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

Menurut Rusdiana (2018: 30), 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. Kualitas informasi yaitu sebuah penilaian yang berfokus pada hasil produksi sistem serta hasil bagi pengguna (Yuswardi, et al., 2022: 21). Sedangkan menurut Hendrawan & Putra (2022: 8), kualitas informasi ialah karakteristik informasi dalam pemenuhan dan pelampauan harapan pengguna.

Dari berbagai definisi yang tersedia, 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, et al. (2022: 10) mengemukakan bahwa kualitas suatu informasi bergantung pada tujuh indikator, yakni:

a. Akurat

Akurat sendiri memiliki makna teliti, saksama, cermat, dan tepat benar. Oleh karena itu informasi sebuah 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 memang diperlukan oleh penerima. Penerima informasi tidak boleh menerima informasi yang tertunda. Informasi yang kadaluwarsa 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 sendiri berarti sesuai dengan kebutuhan atau keinginan penggunanya. Manfaat sebuah informasi tersebut bergantung pada penggunanya. Relevansi informasi dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing.

d. Kelengkapan Informasi

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

f. Konsistensi

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

g. Keandalan

Keandalan pada sebuah informasi berarti informasi yang ada yaitu dapat dipertanggungjawabkan. Dimana sebuah 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, et al., 2023: 12). Sedangkan menurut Fatihudin & Firmansyah (2019: 210), kepuasan pengguna merujuk pada evaluasi sejauh mana pengguna merasakan kepuasan terhadap produk ataupun layanan yang dirasakan. Dari penjelasan-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 ini mencakup penilaian subjektif terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap penerapan dan penggunaan sistem informasi tersebut. Menurut Rachmat, et al., (2023: 26), kepuasan pengguna memiliki indikator-indikator pengukur yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Kepuasan pelanggan keseluruhan sendiri 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 diharapkannya.

b. Dimensi Kepuasan Pengguna

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

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 sendiri dimaksudkan apakah pengguna tertarik 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 mereka.

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 akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Penelitian kuantitatif ialah metodologi penelitian berlandaskan positivis yang melihat populasi ataupun sampel khusus sebagai pengujian hipotesis penelitian, dimana instrumen

34

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 oleh peneliti dikarenakan sebagai masyarakat kota seharusnya pengaplikasian aplikasi JSS pada setiap instansi pemerintah terkait sudah lebih digunakan dan dikenalkan kepada masyarakat. Jumlah pengguna JSS yang merupakan masyarakat kota Yogyakarta berdasarkan data dari PPID Kota Yogyakarta (2023) ada sebanyak 116.067 penduduk.

Pada penelitian ini, dipergunakan 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 presentasi *error* sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 sampel setelah dibulatkan menjadi hasil awal 99,9.

Data yang dipergunakan 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, penyebaran kuesioner dengan pertanyaan sejumlah 35 butir dilaksanakan secara daring, yaitu dengan menggunakan fasilitas oleh Google yang bernama *Google Form*. Kuesioner dengan skala *Likert* 1-4 dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

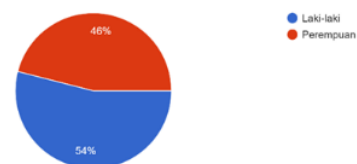
Dalam penelitian ini metode pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Metode analisis pendahuluan yang dilakukan antara lain uji realibilitas, validitas, dan asumsi klasil seperti uji linearitas, normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan metode analisis data yaitu menggunakan persamaan regresi berganda, uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Setelah uji analisis data dilakukan, uji hipotesis yaitu uji *t* dan *F* dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

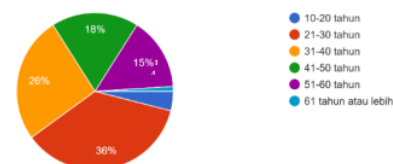
Persiapan penelitian dimulai dengan pembuatan surat perizinan yang ditujukan kepada Kominfo Kota Yogyakarta. Penulis membuat 35 daftar pertanyaan sesuai dengan instrument pengumpulan data. Selanjutnya, pertanyaan yang ada diujikan terlebih dahulu kepada 30 responden, agar nantinya diperoleh memiliki distribusi data yang normal. Tujuan dari penelitian ini untuk memastikan apa pertanyaan setiap indikator variabel yang ada valid dan reliabel. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

Deskripsi Subjek

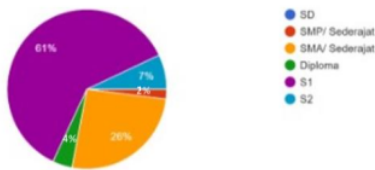
Penyajian karakteristik responden dalam penelitian ini untuk mengetahui keadaan dan kondisi dari individu yang memberikan informasi pada penelitian. Sampel pada penelitian ini yang didapatkan setelah dilakukan perhitungan sampel penelitian yaitu berjumlah 100 orang. Populasi pada penelitian ini bersifat 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. Berikut merupakan hasil dari uji kategorisasi yang telah dilakukan.



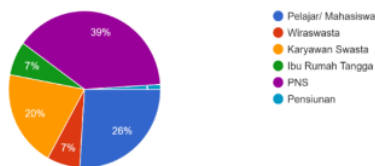
Gambar 4. Jenis Kelamin Responden
Sumber : Olahan Peneliti (2023)



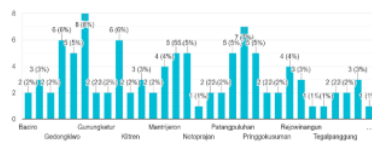
Gambar 3. Rentang Usia Responden
Sumber : Olahan Peneliti (2023)



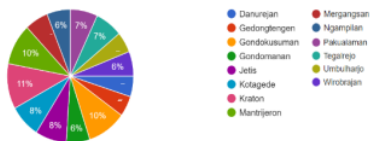
Gambar 5. Tingkat Pendidikan Responden
Sumber : Olahan Peneliti (2023)



Gambar 6. Pekerjaan Responden
Sumber : Olahan Peneliti (2023)



Gambar 8. Kelurahan Tempat Tinggal Responden
Sumber : Olahan Peneliti (2023)



Gambar 7. Kecamatan Tempat Tinggal Responden
Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Dari hasil uji kategorisasi yang ada diperoleh hasil bahwa kebanyakan pengguna JSS adalah berjenis kelamin laki-laki, memiliki umur dengan rentang 21- 30 tahun, tingkat pendidikan S1, pekerjaan sebagai PNS, tinggal di kecamatan kraton, dan kelurahan Gowongan.

Deskripsi Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian dilakukan analisis secara deskriptif untuk menganalisis perolehan jawaban dari responden terhadap tiap-tiap indikator

penelitian. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui perbandingan besaran dalam indikator masing-masing variabel dalam 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 yang ada pada Tabel. 1, didapatkan 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 yang ada dapat 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 Informasi	321	80,25%	400
Keterbacaan	357	89,25%	400
Konsistensi	315	78,75%	400
Keandalan	364	91%	400
Total	2730	85,31%	3200

Berdasarkan data yang ada pada Tabel 2, didapatkan bahwa persentase skor tertinggi adalah 97,25% terdapat pada indikator akurat. Sedangkan untuk persentase terendah ada pada indikator konsistensi dengan nilai 78,75%. Hasil yang ada dapat 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 yang ada pada Tabel. 3, didapatkan 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 yang ada dapat menunjukkan bahwa indikator niat penggunaan ulang paling dominan dalam variabel kepuasan pengguna.

65

Analisis Data

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

3

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

Item Pertanyaan	r _{hitung}	Keterangan
X1_14	0,340	Valid
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)

40

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)

10

Pada Tabel 4, Tabel 5, dan Tabel 6 merupakan hasil uji validitas dari variabel penelitian dengan pertanyaan sejumlah 35 pertanyaan. dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner ialah valid. r_{tabel} diperoleh dari hasil perhitungan $df = n-2$ dengan signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Hasil yang didapatkan dari ketentuan tersebut r_{tabel} yaitu 0,195. Dikatakan valid karena setiap $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa pertanyaan yang ada dalam kuesioner sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur pada studi ini.

Tabel 7. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 (Kualitas Sistem)	0,797	Reliabel
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	Deviation from Linearity	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 apabila hubungan antar variabel pada penelitian ini bersifat linear.

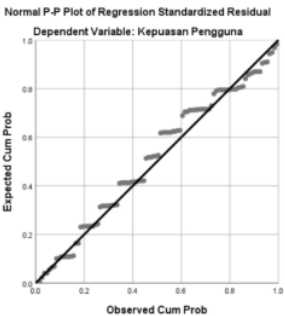
Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

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

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Perolehan pengujian normalitas dengan One Sample Kolmogorov Smirnov, didapatkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sejumlah 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 9 terlihat apabila variabel kualitas sistem dan kualitas informasi menunjukkan bahwa posisi titik-titik data mengikuti garis diagonalnya.



Gambar 9. P-Plot Uji Normalitas
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Dengan demikian, 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 multikolinieritas. 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)

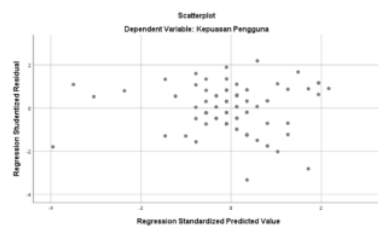
Berdasarkan perolehan uji autokorelasi yang telah dilaksanakan, diperoleh nilai Durbin-Watson sejumlah 1,765. Nilai DL serta DU didapatkan melalui tabel Durbin-Watson dengan ketentuan $k = 2$ dan $n = 100$ (jumlah respond¹⁵). Berdasarkan ketentuan yang ada yaitu $DU < DW < 4-DU$, dapat diinterpretasikan tidak berlangsung autokorelasi.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel X Terhadap	Nilai Signifikansi	Ketentuan Nilai Signifikansi
⁸ 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 sejumlah 0,055 untuk variabel X1 dan 0,84 untuk variabel X2. Dengan skor signifikansi melebihi 0,05 pada kedua variabel, dapat dinyatakan apabila tidak terdapat heteroskedastisitas pada penelitian ini.



Gambar 10. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Gambar 10 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.

Metode Analisis Data

Persamaan Regresi Berganda¹⁹

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 sejumlah 11,245, dengan koefisien regresi b_1 sejumlah 0,388, dan koefisien regresi b_2 sejumlah 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 Korelasi⁵

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 data yang didapat pada 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 yaitu nilai sejumlah 59,3%.

⁵⁸
Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda

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

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan data di atas, Signifikansi F Change mempunyai nilai sejumlah 0,000

sehingga $< 0,005$, mengindikasikan adanya korelasi dalam kualitas sistem serta kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Nilai korelasi antara kualitas sistem serta kualitas informasi dengan kepuasan pengguna adalah 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 perolehan pengujian ini, didapatkan nilai koefisien determinasi sejumlah 0,414 atau 41,4%. Artinya, sekitar 41,4% dari variasi variabel terikat mampu dijabarkan oleh variabel bebas. Maka dari itu, dapat diindikasikan apabila variabel kualitas sistem serta kualitas informasi berpengaruh sejumlah 41,37% terhadap kepuasan pengguna, sementara 68,6% sisanya dipengaruhi melalui 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 yaitu sebesar 1.98397 dengan rumus

43

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)

Dari Tabel 18, ditemukan 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 serta kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Nilai f_{tabel} diambil melalui tabel distribusi F dengan probabilitas 0,05, dengan $df(n2)$ sebagai 100 (jumlah responden) dan $df(n1)$ untuk 2 variabel.

SIMPULAN

Dengan merujuk pada perolehan penelitian dan penyalisiran yang telah diuraikan, simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

- Uji t variabel kualitas sistem dan kualitas informasi masing-masing memperoleh nilai yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,297 > 1.98397$ dan $5,027 > 1.98397$ serta derajat kepercayaan sebesar 5% keduanya sama-sama yaitu $0,000 < 0,005$. Sehingga dengan demikian hipotesis H1 dan H2 dapat diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan derajat kepercayaan $< 0,005$.
- Uji f menghasilkan nilai signifikansi pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah $0,000 < 0,050$ dan $f_{hitung} 34,227 > f_{tabel} 3,09$ dengan nilai r^2 sejumlah 0,414 alias 41,4%. Dengan demikian hipotesis yang ada yaitu, H3 dapat diterima.
- Melalui hasil persamaan analisis regresi linear berganda yaitu $Y = 11,245 + 0,388.x_1 + 0,313.x_2$. Dimana b_1 sejumlah 0,388 dan b_2 sejumlah 0,313

6

12

42

menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna.

31

Berdasarkan hasil pada uji koefisien determinasi, didapatkan nilai R square sejumlah 0,414 atau 41,4%. Artinya, dapat diindikasikan apabila variabel kualitas sistem serta kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki hubungan yang lemah karena terdapat pada rentang 25-50%.

SARAN

Dengan merujuk pada data dan analisis dari penelitian ini yang telah didapatkan, Peneliti memberikan saran kepada pengelola aplikasi yaitu:

- a. Pada variabel kualitas sistem, indikator keamanan mendapatkan persentase skor terendah yaitu sebesar 83,5%. Dengan begitu, disarankan bahwa keamanan sistem yang dimiliki dapat ditingkatkan kembali serta lebih disosialisasikan jaminan keamanan aplikasi JSS dapat berupa notifikasi aplikasi yang berisikan kebijakan keamanan aplikasi.
- b. Pada variabel kualitas informasi, indikator konsistensi yang mendapatkan persentase skor terendah yaitu sebesar 78,75%. Dengan begitu, disarankan perlu dilakukannya perbaikan berupa pemberian informasi yang lebih konsisten sehingga dapat lebih dipercaya oleh pengguna serta perlunya pengecekan kembali terkait informasi terbaru yang diberikan apakah sesuai dengan informasi yang telah pernah diberikan sebelumnya. Agar nantinya informasi yang ada dapat konsisten dan dipercayai oleh pengguna, dapat disertakan sumber pengambilan informasi yang akurat dan telah ada sebelumnya. Dimana nantinya informasi yang akan disebar di konfirmasi ulang dengan informasi-informasi yang telah ada sebelumnya sehingga dapat diketahui apakah informasi tersebut konsisten dengan informasi yang ada ataupun memberikan informasi terbaru terkait dengan apabila adanya sebuah perubahan.

Pada variabel kepuasan pengguna, indikator konfirmasi harapan terhadap sistem dan informasi mendapatkan persentase skor terendah yaitu sebesar 77,5%. Dengan begitu,

disarankan agar pengelola dapat mengadakan survei kepada masyarakat terkait harapan yang sebenarnya dari masyarakat terhadap aplikasi tersebut sebagai acuan perbaikan. Survei mengenai konfirmasi harapan yang sebenarnya dari masyarakat terhadap aplikasi tersebut sendiri dapat dilakukan secara periodik 6 bulan maupun ketika dirasa terdapat aktivitas dari aplikasi yang menurun.

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. Diakses dari situs: <https://republika.co.id/berita/nasional/d/aerah/18/06/11/pa5lk1399-jss-satu-aplikasi-berisi-banyak-layanan-di-kota-yogyakarta>, tanggal 13 Oktober 2023.
- 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.

- Indonesia. 2003. *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- JSS, 2023. Fitur Aplikasi: Menu layanan. Diakses dari situs: <https://jss.jogjakota.go.id/v5/panduan>, tanggal 22 Agustus 2023.
- Kominfo. 2021. Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik. Diakses dari situs: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalkan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>, tanggal 13 Oktober 2023.
- Kota Yogyakarta. 2017. *Peraturan Daerah (PERDA) Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah*. DPRD Yogyakarta. 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. 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. Diakses dari situs: <https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/06/11/-pa5lk1399-jss-satu-aplikasi-berisi-banyak-layanan-di-kota-yogyakarta>, tanggal 13 Oktober 2023.
- 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.
- Indonesia. 2003. *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- JSS, 2023. Fitur Aplikasi: Menu layanan. Diakses dari situs: <https://jss.jogjakota.go.id/v5/panduan>, tanggal 22 Agustus 2023.
- Kominfo. 2021. Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik. Diakses dari situs: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/~38139/optimalkan-penggunaan->

- teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita, tanggal 13 Oktober 2023.
- Kota Yogyakarta. 2017. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. DPRD Yogyakarta. 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, Juliaha, S., Triyanto, A., Juwariah, et al. 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. Diakses dari situs: <https://lampungprov.go.id/detail-post/galakkan-pemanfaatan-tik-di-bidang-pemerintahan-pemprov-lampung-gelar-rakor-bersama-kabupaten-kota>, tanggal 13 Oktober 2023.
- 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.
- Rachmat, Z., Jauhar, N., Januardani, F. D., Warpindyastuti, L. D., Sudirjo, F., Fauzan, R., et al. 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 Metodeologi Penelitian Sosial + Plus*. 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 dari situs: <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>, tanggal 22 Agustus 2023.

- Yuswardi, Prabowo, I. A., Alfiah, A., Sitopu, J. W., Putra, T. A.K., Aulia, A. P., et al. 2022. *Pengantar Teknologi Informasi*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Mujayaro, Rokhmah, N., Nurkhisom, Juliaha, S., Triyanto, A., Juwariah, et al. 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. Diakses dari situs: <https://lampungprov.go.id/detail-post/galakkan-pemanfaatan-tik-di-bidang-pemerintahan-pemprov-lampung-gelar-rakor-bersama-kabupaten-kota>, tanggal 13 Oktober 2023.
- 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.
- Rachmat, Z., Jauhar, N., Januardani, F. D., Warpindyastuti, L. D., Sudirjo, F., Fauzan, R., et al. 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 Metodeologi Penelitian Sosial + Plus*. 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 dari situs: <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>, tanggal 22 Agustus 2023.
- Yuswardi, Prabowo, I. A., Alfiah, A., Sitopu, J. W., Putra, T. A.K., Aulia, A. P., et al. 2022. *Pengantar Teknologi Informasi*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.

ORIGINALITY REPORT

22%
SIMILARITY INDEX

19%
INTERNET SOURCES

13%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta Student Paper	3%
2	ojs.mmtc.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to iGroup Student Paper	1%
4	stiemuttaqien.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
6	repository.itny.ac.id Internet Source	1%
7	journal.stkom.ac.id Internet Source	1%
8	jurnal.untad.ac.id Internet Source	1%
9	riset.unisma.ac.id	

10

123dok.com

Internet Source

<1 %

11

core.ac.uk

Internet Source

<1 %

12

jurnal.uwp.ac.id

Internet Source

<1 %

13

repository.unhas.ac.id

Internet Source

<1 %

14

repository.uki.ac.id

Internet Source

<1 %

15

eprints.sinus.ac.id

Internet Source

<1 %

16

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

17

Submitted to Fakultas Ekonomi, Bisnis dan
Pariwisata

Student Paper

<1 %

18

Submitted to Universitas Budi Luhur

Student Paper

<1 %

19

journal.ipm2kpe.or.id

Internet Source

<1 %

20

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

21

www.coursehero.com

Internet Source

<1 %

22

Ricadona Priyanti Lim, Daru Purnomo, Dewi Kartika Sari. "Pengaruh Pengguna Instagram terhadap Kesehatan Mental Instagramxiety pada Remaja di Kota Salatiga", Komuniti : Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi, 2021

Publication

<1 %

23

adoc.pub

Internet Source

<1 %

24

ejournal.unhi.ac.id

Internet Source

<1 %

25

journal.universitassuryadarma.ac.id

Internet Source

<1 %

26

repository.stienobel-indonesia.ac.id

Internet Source

<1 %

27

Maya Safira Dewi, Meiryani, Ignatius Edward Riantono, Nastasya Sekar Ayu Utami. "Chapter 11 Analysis of the Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality of PBB", Springer Science and Business Media LLC, 2023

Publication

<1 %

28

jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id

Internet Source

<1 %

29

lib.unnes.ac.id

Internet Source

<1 %

30

Muhammad Damas Fatih. "ANALISIS KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) ONLINE BERBASIS WEB PADA UNIVERSITAS JAMBI", Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi |JIITUJ|, 2017

Publication

<1 %

31

Nicole Kansa Kostra Baladhika, Syahputra Syahputra. "PENGARUH CUSTOMER SERVICE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN AL AZIZIAH TOUR AND TRAVEL", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2024

Publication

<1 %

32

[Submitted to Universitas Bunda Mulia](#)

Student Paper

<1 %

33

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

<1 %

34

ojs.unud.ac.id

Internet Source

<1 %

- | | | |
|----|--|------|
| 35 | I Kadek Putrayasa, I Made Astrama.
"Pengaruh Etos Kerja dan Job Insecurity terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Danamas Insan Kreasi Andalan (DIKA) Denpasar", Widya Amrita, 2021
Publication | <1 % |
| 36 | digilib.unila.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 37 | ejournal.upbatam.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 38 | journal.trunojoyo.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 39 | stienas-ypb.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 40 | Aliffah Faradilla Imansari, Bambang Sujarwadi. "Pengaruh Kualitas Akun Twitter @Aeribase terhadap Kepuasan Pengguna", Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, 2021
Publication | <1 % |
| 41 | Ratna Ditha Apsari, Ni Luh Sari Widhiyani, Ni Ketut Rasmini. "The Influence of Accounting Information System Quality and Perceived Usefulness on Accounting Information System (AIS) User Satisfaction (Case Study at the Head Office of the Bali Regional | <1 % |

Development Bank)", European Journal of Business and Management Research, 2023

Publication

-
- | | | |
|----|---|------|
| 42 | ejournal.unsrat.ac.id
Internet Source | <1 % |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 43 | eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id
Internet Source | <1 % |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 44 | journal.stianasional.ac.id
Internet Source | <1 % |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 45 | karyailmiah.unisba.ac.id
Internet Source | <1 % |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 46 | repository.umpalopo.ac.id
Internet Source | <1 % |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|---|------|
| 47 | Ade Mubarak, Noneng Tia Aprilia, Sari Susanti. "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN GOOGLE-FORMS SEBAGAI MEDIA SURVEY ONLINE MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN", Jurnal Informatika, 2020
Publication | <1 % |
|----|---|------|
-
- | | | |
|----|--|------|
| 48 | Faradilla Savitri Elva Nuraina. "Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2017
Publication | <1 % |
|----|--|------|
-

49

Rizky Herawan Putra, Nila Aprila, Fenny Marietza, Madani Hatta. "KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE ANALISIS KREDIT", Jurnal Akuntansi, 2020

Publication

<1 %

50

dspace.umkt.ac.id

Internet Source

<1 %

51

e-journal.umc.ac.id

Internet Source

<1 %

52

ejournal.upnjatim.ac.id

Internet Source

<1 %

53

eprints.unpak.ac.id

Internet Source

<1 %

54

journal.yp3a.org

Internet Source

<1 %

55

publication.umsu.ac.id

Internet Source

<1 %

56

Maivy Hastuty, Fahmi, Laily Rosidah. "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Youtube Terhadap Perkembangan Sosial Anak Usia 4-5 Tahun", Jurnal Pelita PAUD, 2021

Publication

<1 %

57

docplayer.info

Internet Source

<1 %

58

ekonomis.unbari.ac.id

Internet Source

<1 %

59

jurnal.ugm.ac.id

Internet Source

<1 %

60

library.stptrisakti.ac.id

Internet Source

<1 %

61

pt.scribd.com

Internet Source

<1 %

62

repo.ppb.ac.id

Internet Source

<1 %

63

repository.unika.ac.id

Internet Source

<1 %

64

Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari.
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP (Jurnal
Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

<1 %

65

Saefur Rohman, Fino Wahyudi Abdul.
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG
NINJA EXPRESS DI MASA PANDEMI COVID-
19", Jurnal Logistik Indonesia, 2020

Publication

<1 %

66

Sang Ayu Putu Arie Indraswarawati, I Putu Deddy Samtika Putra, Ni Wayan Cahyani. "EFFECT OF TOP MANAGEMENT SUPPORT, SYSTEM QUALITY, AND INFORMATION QUALITY ON SATISFACTION ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USERS IN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) IN UBUD DISTRICT", Widya Akuntansi dan Keuangan, 2019

Publication

<1 %

67

Sukirno Sukirno. "IMPLIKASI KEBIJAKAN DEVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN ECONOMIC VALUE ADDED SEBAGAI VARIABEL MODERATOR", Sains Manajemen, 2022

Publication

<1 %

68

lib.ibs.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On