



PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMANFAAT APLIKASI SRIKANDI DI WILAYAH PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS

Puspa Hariani • Alexander • Henny Aprianty

Abstract. This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with the Srikandi application within the Musi Rawas Regency Government. A quantitative research method was employed using a survey technique with questionnaires. The sample consisted of 100 civil servants (ASN) who use the Srikandi application across various local government agencies (OPDs). Data were analyzed using multiple linear regression. The results indicate that, partially, system quality ($t = 7.666$; $p < 0.05$), information quality ($t = 9.560$; $p < 0.05$), and service quality ($t = 5.312$; $p < 0.05$) have a significant positive effect on user satisfaction. Simultaneously, all three variables significantly influence user satisfaction ($F = 67.106$; $p < 0.05$). This study underscores the importance of improving system, information, and service quality to enhance user satisfaction with digital applications in the public sector.

Keywords: *Public Service, Quality, E-Government, SRIKANDI Application*

©2025 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

PENDAHULUAN

Akselerasi dan pemanfaatan teknologi informasi di Indonesia menyajikan tren yang terus meningkat seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, efisien, dan transparan. Wujud dari perkembangan tersebut adalah semakin meluasnya pemanfaatan teknologi sistem informasi berbasis internet dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan (Prajoko et al., 2022). Teknologi dan sistem informasi telah menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran dan efisiensi operasional di berbagai organisasi, tidak hanya di sektor privat, namun demikian juga di instansi pemerintah (Setiawan & Siswanto, 2016). Dalam rangka mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang efektif, pemerintah Indonesia telah mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang telah dimandatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Salah satu bentuk implementasinya adalah aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) yang dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Aplikasi ini bertujuan untuk

memfasilitasi pengelolaan arsip secara elektronik dan terintegrasi antar lembaga pemerintah, guna meningkatkan efisiensi, keakuratan, dan transparansi dalam administrasi kearsipan (Febrianti&Fiddin, 2024).

Penerapan SRIKANDI di berbagai daerah diharapkan mampu menjawab tantangan yang selama ini dihadapi, seperti kurangnya akurasi data, kesulitan dalam pencarian arsip, dan rendahnya efisiensi administrasi manual. Dasar hukum pengembangan SRIKANDI tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Perpres Nomor 95 Tahun 2018, serta Peraturan ANRI Nomor 5 Tahun 2021. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti antarmuka yang tidak ramah pengguna, kinerja sistem yang tidak stabil, hingga kurangnya pelatihan bagi ASN (Setiawan & Siswanto, 2016; Prajoko et al., 2022). Kabupaten Musi Rawas adalah satu diantara bagian daerah yang telah mengimplementasikan aplikasi SRIKANDI sejak tahun 2023. Meskipun demikian, keberhasilan penerapan aplikasi ini sangat bergantung pada **tingkat kepuasan pengguna**, yang dalam hal ini mayoritas adalah ASN di lingkup pemerintah daerah. Kepuasan pengguna sendiri menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kesuksesan suatu sistem informasi, sebagaimana dijelaskan dalam model Delone dan McLean (2003) yang menyebutkan bahwa **kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem** merupakan tiga faktor utama yang memengaruhi kepuasan bagi pengguna.

Kualitas sistem meliputi performa teknis, fleksibilitas, keandalan, dan kemudahan penggunaan (McKinney et al., 2002; Petter et al., 2008). Sistem yang cepat, intuitif, dan stabil akan meningkatkan kenyamanan serta efektivitas kerja pengguna (Setiawan & Siswanto, 2016). Di sisi lain, kualitas informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti keakuratan, kelengkapan, dan relevansi data juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem (Wang & Strong, 1996; Nelson et al., 2005). Selanjutnya, kualitas layanan mencakup kompetensi teknis, responsivitas, dan keandalan tim dukungan teknis dalam membantu Pemanfaat Aplikasi (Parasuraman et al., 1988). Minimnya pelatihan serta lambatnya respons tim teknis dapat menurunkan pengalaman pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan (Hastuti et al., 2024; Febrianti&Fiddin, 2024).

Hasil wawancara awal dengan beberapa Pemanfaat Aplikasi SRIKANDI di Musi Rawas menunjukkan bahwa masih terdapat masalah teknis seperti **akses lambat, gangguan sistem, serta antarmuka yang membingungkan**, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Selain itu, informasi arsip yang tersedia masih dinilai kurang lengkap dan tidak real-time, dan tidak adanya validasi data menyebabkan rendahnya kepercayaan pengguna terhadap informasi sistem (Prajoko et al., 2022; Suharno, 2016).

Kendala lain yang muncul adalah infrastruktur jaringan yang tidak merata, serta perangkat keras di beberapa OPD yang belum mendukung spesifikasi teknis aplikasi SRIKANDI, sehingga menghambat aksesibilitas dan efektivitas penggunaannya. Tantangan-tantangan tersebut menjadi alasan utama pentingnya melakukan kajian ilmiah untuk menilai seberapa jauh kualitas layanan, sistem, dan informasi member pengaruh kepuasan bagi pemanfaat aplikasi. Sejumlah karya terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Beberapa menyatakan bahwa kualitas sistem sangat signifikan dalam memengaruhi kepuasan (Pawirosumarto et al., 2017; Sari et al., 2023), sementara penelitian lain menekankan bahwa kualitas informasi lebih dominan (Beyari, 2020; Pradipta et al., 2024). Sebagian lagi menyoroti pentingnya kualitas layanan (Satyadarma, 2023; Setiawan & Siswanto, 2016). Perbedaan hasil ini menimbulkan *empirical gap* yang perlu diisi melalui penelitian lebih lanjut, khususnya di daerah yang menghadapi



tantangan teknologi seperti Kabupaten Musi Rawas. Oleh karena itu, karya ini berupaya untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan bagi kepuasan pemanfaat aplikasi SRIKANDI di lingkup Pemerintah Kabupaten Musi Rawas. Karya tulis ini juga diupayakan mampu mendukung berupa sumbangsih ilmiah terhadap pengembangan sistem informasi kearsipan digital yang semakin adaptif dan user-centered di pemerintahan daerah lainnya.

METODOLOGI

Studi ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian eksplanatori yang berupaya mengukur serta menyajikan hubungan kausal antara variabel melalui data angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah menguji pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pemanfaat aplikasi SRIKANDI secara objektif dan terukur, sekaligus membuktikan hipotesis yang diajukan dalam konteks Kabupaten Musi Rawas. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Pemerintahan Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan, yang telah aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI sejak 2023 sebagai bagian dari transformasi digital tata kelola pemerintahan. Penelitian berlangsung selama enam bulan, dari Januari hingga Juni 2025, meliputi proses penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis, dan pelaporan hasil guna mendapatkan gambaran kontekstual penggunaan aplikasi oleh ASN di wilayah tersebut. Variabel yang diteliti terbagi menjadi variabel bebas, yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), serta variabel terikat, yaitu kepuasan Pemanfaat Aplikasi (Y). Sesuai Sugiyono (2019b), variabel merupakan atribut yang dapat diukur, dan dalam penelitian ini pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert lima poin untuk menilai sikap, persepsi, dan kepuasan pengguna secara kuantitatif dan terstruktur. Adapun Konsep dan indikator variabel dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1 Konsep dan Indikator variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kepuasan Pengguna (Y)	Tingkat kepuasan pengguna terhadap interaksi dan pengalaman dalam menggunakan sistem informasi	Kepuasan umum, fungsional, emosional, kognitif, niat penggunaan ulang, keamanan, kemudahan, keterlibatan pengguna	Delone & McLean (2003)



2	Kualitas Sistem (X1)	Kemampuan sistem untuk beroperasi secara teknis dan memberikan layanan dengan baik	Keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, adaptasi sistem	Delone& McLean (2003)
3	Kualitas Informasi (X2)	Seberapa jauh informasi dari sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna	Akurasi, kelengkapan, kejelasan, keterbaruan data	Delone& McLean (2003)
4	Kualitas Layanan (X3)	Sejauh mana layanan teknis dan pendukung aplikasi dapat memenuhi ekspektasi pengguna	Responsivitas, empati, keandalan layanan, jaminan	Delone& McLean (2003)

Populasi dari riset ini adalah semua Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemanfaat Aplikasi SRIKANDI di Pemerintah Kabupaten Musi Rawas, berjumlah 100 orang dari berbagai organisasi perangkat daerah. Karena jumlah populasi kecil, digunakan teknik sampling jenuh (sensus) sehingga seluruh ASN tersebut dijadikan sampel, yang diharapkan mewakili keberagaman fungsi dan pengalaman penggunaan aplikasi dalam organisasi pemerintahan (Sugiyono, 2019). Data riset ini diperoleh berdasarkan dua sumber utama, yaitu data primer yang dikumpulkan langsung melalui kuesioner dari ASN Pemanfaat Aplikasi, dan data sekunder berupa dokumen pendukung seperti peraturan, publikasi resmi, dan literatur terkait (Siregar, 2018). Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi langsung penggunaan aplikasi di beberapa OPD, dan dokumentasi dokumen resmi. Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi dengan membandingkan hasil dari ketiga teknik tersebut.

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan untuk memastikan model regresi memenuhi syarat. Uji normalitas digunakan untuk mengungkap data variabel independen dan dependen berdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov ($p\text{-value} > 0,1$ dianggap normal). Uji multikolonieritas dilakukan untuk mendeteksi korelasi antar variabel bebas menggunakan nilai tolerance dan VIF (tolerance $< 0,10$ atau VIF > 10 menandakan multikolonieritas). Uji autokorelasi memakai Durbin-Watson untuk melihat ada tidaknya korelasi error berurutan, sedangkan uji heteroskedastisitas memeriksa kesamaan varians residual dengan melihat pola grafik plot (Ghozali, 2018).

Analisis data menggunakan program SPSS 22 dengan metode regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kualitas layanan, sistem, dan informasi terhadap kepuasan bagi pengguna. Koefisien determinasi (R^2) mengukur kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, nilai yang mendekati 1 menunjukkan variabel independen



mampu menjelaskan variabilitas dependen dengan baik.Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial tiap variabel bebas, dan uji F untuk menguji pengaruh simultan. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi $< 0,05$ (Siregar, 2018; Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas dipakai untuk mengukur ketepatan instrumen penelitian demi mengukur variabel yang diteliti dengan menggunakan uji korelasi Pearson pada taraf signifikansi 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,165.Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan dapat diandalkan untuk mengukur konstrukpenelitian pada sampel sebanyak 100 responden Pemanfaat Aplikasi SRIKANDI.Dengan demikian, seluruh indikator variabel layak digunakan dalam pengujian lanjutan.Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan keandalan instrumen penelitian menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria nilai $> 0,5$ dinyatakan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kepuasan pengguna (0,907), kualitas sistem (0,895), kualitas informasi (0,882), dan kualitas layanan (0,885) semuanya lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, instrumen yang digunakan pada setiap variabel penelitian terbukti reliabel dan dapat dipercaya untuk pengukuran lebih lanjut.

2. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian

a. Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi SRIKANDI

Hasil analisis terhadap variabel kepuasan bagi pengguna menyajikan sebagian besar responden menyampaikan tanggapan yang positif akan penggunaan aplikasi SRIKANDI. Dari sembilan pernyataan yang diajukan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04, yang termasuk dalam kategori baik (rentang 3,40 – 4,19). Ini menunjukkan bahwa ASN Pemanfaat Aplikasi merasa cukup puas terhadap kinerja, kemudahan, dan manfaat yang diberikan aplikasi dalam mendukung pengelolaan arsip elektronik.Skor tertinggi tercatat pada aspek kemudahan penggunaan dan pengalaman positif selama pemakaian, mengindikasikan bahwa aplikasi berhasil memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam pekerjaan.

b. Persepsi terhadap Kualitas Sistem Aplikasi SRIKANDI

Responden memberikan penilaian cukup baik terhadap kualitas sistem, dengan rata-rata skor 3,06. Meskipun pengguna merasa aplikasi SRIKANDI dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas dan terus berkembang, beberapa aspek teknis seperti kecepatan respon, kemudahan navigasi, dan fleksibilitas sistem masih dirasakan belum optimal.Ini menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam hal keandalan teknis dan pengalaman pengguna agar lebih responsif terhadap kebutuhan operasional ASN.

c. Penilaian terhadap Kualitas Informasi Aplikasi SRIKANDI



Untuk variabel kualitas informasi, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,07, juga termasuk dalam kategori cukup baik. Informasi dalam aplikasi dinilai akurat dan mudah dipahami oleh sebagian besar responden. Namun, beberapa responden merasa informasi yang disediakan belum sepenuhnya mencakup kebutuhan pekerjaan mereka secara menyeluruh. Selain itu, frekuensi pembaruan dan relevansi notifikasi juga menjadi perhatian yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan kepercayaan terhadap sistem informasi.

d. Evaluasi terhadap Kualitas Layanan Aplikasi SRIKANDI

Variabel terakhir, yaitu kualitas layanan, mendapatkan skor rata-rata 3,01, yang juga berada pada kategori cukup baik. Meskipun pengguna menyatakan mendapat bantuan ketika menghadapi kendala, masih terdapat kekhawatiran terkait kecepatan respons, konsistensi layanan, serta kompetensi tim dukungan teknis. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan pada sisi layanan pengguna agar pengalaman interaksi dengan sistem menjadi lebih efisien, suporitif, dan profesional.

3. Hasil Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,301 + 0,347X_1 + 0,427X_2 + 0,253X_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel independen, yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3), berkontribusi secara positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y). Koefisien regresi positif pada masing-masing variabel mengindikasikan adanya hubungan searah, artinya peningkatan pada masing-masing dimensi kualitas akan diikuti oleh peningkatan kepuasan Pemanfaat Aplikasi Srikandi.

Koefisien regresi tertinggi terdapat pada kualitas informasi (X_2) sebesar 0,427, diikuti oleh kualitas sistem (X_1) sebesar 0,347, dan kualitas layanan (X_3) sebesar 0,253. Hal ini mengisyaratkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, disusul oleh sistem dan layanan. Dengan demikian, penguatan aspek informasi menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kepuasan Pemanfaat Aplikasi. Konstanta sebesar 11,301 menunjukkan bahwa meskipun semua variabel independen bernilai nol, tingkat kepuasan pengguna masih memiliki nilai dasar atau nilai tetap. Ini bisa dikaitkan dengan faktor-faktor eksternal di luar model, seperti kebijakan organisasi, budaya kerja, atau faktor individu yang turut berperan dalam membentuk persepsi kepuasan.

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)



Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,677 menandakan bahwa 67,7% variasi yang terjadi pada kepuasan bagi pengguna mampu disajikan oleh variabel kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Sementara sisanya, sebesar 32,3%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini, seperti faktor motivasi kerja, budaya organisasi, atau lingkungan kerja. Nilai R^2 yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat penjelasan yang baik dan relevan untuk menggambarkan fenomena yang diteliti.

5. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dimanfaatkan untuk mengidentifikasi signifikansi pengaruh setiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hasil uji t menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- Kualitas sistem (X_1):** $t_{hitung} = 7,666 > t_{tabel} = 1,984$ dan nilai $sig. = 0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima.
- Kualitas informasi (X_2):** $t_{hitung} = 9,560 > t_{tabel} = 1,984$ dan nilai $sig. = 0,000 < 0,05$, maka H_2 diterima.
- Kualitas layanan (X_3):** $t_{hitung} = 5,312 > t_{tabel} = 1,984$ dan nilai $sig. = 0,000 < 0,05$, maka H_3 diterima.

Dengan demikian, secara parsial ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pemanfaat Aplikasi Srikandi. Hasil ini memperkuat temuan-temuan dalam literatur sebelumnya dan mendukung model teoritis yang digunakan, yakni Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).

6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 67,106, lebih besar dibandingkan F_{tabel} sebesar 2,47, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel bebas dalam model, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pemanfaat Aplikasi Srikandi. Temuan ini memperjelas bahwa keberhasilan aplikasi Srikandi sebagai platform pengelolaan arsip digital tidak cukup hanya ditopang oleh kualitas teknis atau sistem saja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disediakan serta dukungan layanan teknis yang mendampingi pengguna. Oleh karena itu, intervensi yang berorientasi pada peningkatan kualitas aplikasi perlu bersifat komprehensif dan terintegrasi pada seluruh aspek tersebut.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna



Penelitian menjelaskan bahwasannya kualitas dari sistem memiliki dampak positif dan signifikan kepada kepuasan bagi Pemanfaat Aplikasi Srikandi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,347 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem yang andal, responsif, mudah digunakan, dan bebas dari gangguan teknis sangat menentukan persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi. DeLone dan McLean (2003) dalam *Information System Success Model* menyatakan bahwa kualitas sistem (system quality) merupakan salah satu determinan utama dalam membentuk user satisfaction.

Dalam konteks ini, dimensi kualitas sistem seperti kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan keamanan data menjadi faktor penting yang membentuk pengalaman positif pengguna. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi sebelumnya oleh Suharno (2016) dan Setiawan & Siswanto (2016) yang menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di sektor publik. Oleh karena itu, peningkatan performa teknis aplikasi Srikandi perlu menjadi prioritas strategis agar mendukung transformasi digital yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan birokrasi.

2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik juga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien regresi sebesar 0,427 dan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami memberikan kontribusi besar dalam membentuk kepuasan Pemanfaat Aplikasi Srikandi. Dalam sistem informasi berbasis elektronik, kualitas informasi (information quality) menjadi aspek penting karena informasi merupakan produk utama dari sistem yang digunakan. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja dan membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang tepat.

Informasi yang tidak relevan atau sulit dipahami justru dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Temuan ini didukung oleh penelitian Beyari (2020) serta Prajoko et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik di sektor pendidikan maupun layanan publik. Dengan demikian, penyajian informasi dalam aplikasi Srikandi harus terus dikembangkan agar mencerminkan kebutuhan pengguna, memiliki tingkat keakuratan tinggi, serta diperbarui secara berkala untuk menjaga kepercayaan pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas dari layanan juga membuktikan bahwa berpengaruh secara positif dan tinggi terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,253 dan signifikansi 0,000. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dua variabel lainnya, kualitas layanan tetap menjadi aspek penting dalam membangun pengalaman pengguna yang menyeluruh. Dalam model DeLone dan McLean (2003), service quality mencakup kemampuan penyedia layanan dalam mendukung penggunaan sistem, baik melalui respons yang cepat, ketepatan penyelesaian masalah, serta



kompetensi teknis dan komunikasi yang baik. Pelayanan yang kurang responsif dapat menyebabkan pengguna merasa terbebani saat menghadapi kendala teknis, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh studi dari Febrianti & Fiddin (2024) serta Hastuti et al. (2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan teknis dan dukungan pengguna berperan penting dalam meningkatkan kepuasan terhadap aplikasi digital, terutama di instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan seperti penyediaan helpdesk, pelatihan penggunaan sistem, dan pelayanan yang humanis sangat diperlukan untuk mendukung implementasi aplikasi secara berkelanjutan.

4. Pengaruh Simultan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersamaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pemanfaat Aplikasi Srikandi, dengan nilai Fhitung sebesar 67,106 dan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,677 juga menunjukkan bahwa 67,7% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Temuan ini konsisten dengan teori DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh gabungan dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiganya tidak dapat dipisahkan, karena pengguna akan merasa puas hanya jika aplikasi berjalan baik secara teknis (system), menyajikan konten yang bermanfaat (information), dan didukung oleh layanan yang responsif (service). Dengan demikian, keberhasilan implementasi aplikasi Srikandi dalam mendukung kinerja birokrasi digital tidak hanya bergantung pada satu aspek tunggal, melainkan pada sinergi antara faktor teknis, konten, dan pelayanan. Strategi peningkatan kepuasan pengguna harus dilakukan secara terpadu pada ketiga aspek tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan pembahasan teoritis yang mengacu pada model *Information System Success* oleh DeLone dan McLean (2003), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pemanfaat Aplikasi Srikandi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Rawas, sebagaimana dibuktikan oleh nilai $t_{hitung} = 7,666$ dengan signifikansi 0,000. Hasil ini menjelaskan bahwa aspek teknis seperti keandalan sistem, kemudahan dalam penggunaan, kecepatan akses, dan keamanan sangat berperan dalam membentuk pengalaman pengguna/user yang positif. Semakin mutakhir kualitas dari sistem, maka semakin besar juga rasa puas pengguna dalam menjalankan tugas administratif melalui aplikasi ini.
2. Kualitas informasi menunjukkan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai $t_{hitung} = 9,560$ dan signifikansi 0,000. Hasil tersebut memperjelas bahwa informasi yang tepat waktu, relevan, akurat, dan mudah dipahami secara signifikan meningkatkan efektivitas kerja serta kepercayaan terhadap sistem digital. Informasi yang berkualitas mendorong pengguna merasa



terbantu dan lebih yakin dalam menggunakan aplikasi Srikandi dalam proses pengarsipan elektronik.

3. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepuasan bagi pengguna, dengan nilai $t_{hitung} = 5,312$ dan signifikansi 0,000. Layanan teknis yang cepat, solutif, serta sikap profesional dari tim pendukung aplikasi sangat dihargai oleh pengguna dan berkontribusi terhadap kenyamanan dalam penggunaan sistem. Pelayanan yang baik mendorong terciptanya hubungan yang lebih baik antara pengguna dan pengelola aplikasi.
4. Hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $F_{hitung} = 67,106$ dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,677 mengindikasikan bahwa sebesar 67,7% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Temuan ini menguatkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi publik seperti aplikasi Srikandi tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan oleh sinergi antara aspek teknis (sistem), konten (informasi), dan dukungan (layanan). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Srikandi sudah memperjelas kinerja yang baik demi memfasilitasi tugas pemerintahan secara digital, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan berkelanjutan demi meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis menyarankan rekomendasi praktis maupun akademik:

1. Untuk Pemerintah Kabupaten Musi Rawas, disarankan untuk terus mengembangkan aplikasi Srikandi secara menyeluruh, tidak hanya dari aspek teknis sistem, tetapi juga dari sisi informasi yang disajikan dan layanan pengguna. Pembaruan sistem secara berkala dan pelatihan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan dapat meningkatkan kepuasan dan efektivitas kerja pegawai.
2. Bagi pengelola aplikasi Srikandi, penting untuk menjaga kualitas informasi agar selalu mutakhir dan sesuai kebutuhan pengguna. Respons cepat terhadap keluhan teknis serta peningkatan layanan helpdesk juga dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna.
3. Untuk riset berikutnya, direkomendasikan menggunakan variabel lainnya yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti dukungan manajerial, tingkat literasi digital, atau faktor motivasi pengguna. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) juga dapat memperkaya pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman pengguna secara lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

Beyari, H. (2020). The role of trust and its impacts on consumer satisfaction in the context of social commerce. *Journal for Research on Business and Social Science*, 3(9), 1–21. <https://www.researchgate.net/publication/344457974>

Delone, W., & McLean, E. (2003). Model of information systems success: A ten year update. *Journal of Management Information Systems*, 19, 10–15.

Febrianti, T., & Fiddin, F. (2024). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan Pemanfaat Aplikasi SIPD. *Jurnal IAKP*, 5(1), 1–9.

Ghozali, I. (2018). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (2nd ed.). Universitas Diponegoro.

Hastuti, Windarti, S., & Febrijal, A. (2024). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar, 93–105.

McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). The measurement of web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315.

Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235.

Pawirosumarto, S., Sarjana, P. K., & Muchtar, M. (2017). Factors affecting employee performance of PT. Kiyokuni Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(4), 602–614. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-03-2016-0031>

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263.

Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 19(2), 173–187.

Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi Jogja Smart Services (JSS) terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 45–57.

Prajoko, M. A., Effendi, I., & Sugandini, D. (2022). Pengaruh presepsi kegunaan, kualitas informasi, terhadap e-kepuasan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada pengguna marketplace Tokopedia di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 9(1), 287–306.

Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen RS "X" Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>

Satyadarma, M. F. (2023). Layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di perguruan tinggi, 37–50.

Setiawan, D., & Siswanto, M. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah INOVASI*, 1(2), 98–101.

Siregar, S. (2018). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Bumi Aksara.



Sugiyono.(2019a). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono.(2019b). *Metode penelitian manajemen* (ke-26).Alfabeta.

Suharno, P. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.*Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.

Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers.*Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5–34.