

**Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan
Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna
SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan
Kota Jakarta Barat**

**Analysis of System Quality, Information Quality, and
Service Quality on User Satisfaction of Simkah Web at
KUA Kembangan District
West Jakarta City**

Destyanah Husein

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kembangan
Universitas Mercu Buana Jakarta
e-mail: 55121120031@student.mercubuana.ac.id

Sugeng Santoso

Universitas Mercu Buana Jakarta
e-mail: sugeng.santoso@mercubuana.ac.id

Muamar

Universitas Mercu Buana Jakarta
e-mail: 55121120026@student.mercubuana.ac.id

Ahmad Nasrullah

Universitas Mercu Buana Jakarta
e-mail: 55121120112@student.mercubuana.ac.id

Artikel diterima 30 Mei 2022, diseleksi 30 Mei 2022
dan disetujui 19 Juli 2022

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dengan responden sebanyak 77 orang terdiri dari masyarakat yang mendaftar melalui SIMKAH Web serta pegawai KUA yang mengoperasikan SIMKAH Web pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat. Kuesioner dengan skala likert interval dan pengolahan data menggunakan program software SPSS 25. Tehnik analisis data yaitu dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi dan analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan (3) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Sistem, Layanan, Kepuasan, SIMKAH

Abstract: The purpose of this study was to analyze system quality, information quality, and service quality on SIMKAH Web user satisfaction. The research type used was descriptive quantitative. The method employed was by using a questionnaire with 77 respondents. They were people who register through SIMKAH Web and KUA employees who operate SIMKAH Web at the Office of Religious Affairs (KUA) Kembangan District, West Jakarta. The questionnaire used Likert interval scale and the data processing implemented SPSS 25 software program. The data analysis techniques cover the validity, reliability, assumption testing and multiple linear regression analysis. They measure the effect of independent variables, namely system quality, information quality, and service quality on the dependent variable, namely user satisfaction. The results showed that (1) system quality had a notable effect on user satisfaction, (2) information quality had a significant effect on user satisfaction, and (3) service quality had a meaningful effect on user satisfaction.

Keywords: System, Service, Satisfaction, SIMKAH

A. Pendahuluan

Sistem informasi berbasis teknologi banyak dijumpai dan dimanfaatkan oleh instansi-instansi pemerintahan. Hal ini menunjukkan sebagai imbalan atas perkembangan teknologi informasi. Di era digital seperti sekarang ini dibutuhkan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien termasuk dalam pelayanan di bidang pencatatan pernikahan

Pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia memberikan perhatian serius yang diwujudkan dalam Peraturan Menteri Agama atau disebut PMA Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan. Dalam PMA tersebut pada pasal 36 telah diinstruksikan pencatatan pernikahan dilakukan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Web.

Menurut Petunjuk Teknis Pengoperasian yang dirilis Ditjen Bimas Islam melalui Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah, Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis Web atau yang lebih dikenal dengan SIMKAH Web, adalah sistem informasi berbasis web yang mengelola administrasi pencatatan pernikahan yang meliputi pendaftaran nikah, pemeriksaan nikah, pencatatan nikah, rekomendasi nikah, pelaporan nikah dan pengisian survei kepuasan masyarakat terhadap layanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. SIMKAH Web dibangun untuk memudahkan pengadministrasian dan verifikasi data calon pengantin dalam layanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan.

Dalam melakukan verifikasi data kependudukan, SIMKAH Web terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) agar data calon pengantin dapat terverifikasi, berupa sesuai atau tidak sesuai. Simkah Web juga terintegrasi dengan SIMPONI (Sistem Informasi PNPB Online) yang dapat memverifikasi pembayaran biaya nikah. Keluaran dari SIMKAH Web adalah data

peristiwa nikah nasional yang terpusat dan bisa diakses langsung dari masing-masing KUA Kecamatan di seluruh Indonesia, buku nikah, dan kartu nikah.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat merupakan salah satu KUA yang telah menerapkan SIMKAH Web. Adapun dalam penerapan SIMKAH Web di KUA Kecamatan Kembangan belum pernah dilakukan pengukuran dalam hal kepuasan pengguna. Meskipun dalam SIMKAH Web terdapat menu survei tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal, selain itu pertanyaan-pertanyaan dalam survei masih bersifat umum terkait pelayanan KUA, belum ada data ataupun informasi tentang kepuasan pengguna SIMKAH Web.

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi menurut DeLone dan McLean¹ adalah kepuasan pengguna. Menurut Davis² kepuasan pengguna berkaitan dengan respons penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik³. Doll dan Torkzadeh⁴ mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung.

Dari beberapa pengertian di atas peneliti mensinyalir ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna, maka peneliti memutuskan untuk melakukan pra survey terhadap 6 karyawan pengguna aktif (dari total 8 karyawan) di KUA Kecamatan Kembangan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIMKAH Web. Rangkuman hasil pra survey yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Pra survey di KUA Kecamatan Kembangan

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	SIMKAH Web memudahkan pelayanan pencatatan nikah	66,7 %	33,3%
2.	SIMKAH Web selalu stabil dan jarang terjadi kerusakan (error)	16,7 %	83,3%
3.	SIMKAH Web memenuhi kebutuhan tugas dan fungsi KUA	66,7 %	33,3%
4.	SIMKAH Web memberi kemudahan bagi pengguna baru	83,3%	16,7 %
5.	SIMKAH Web memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	50 %	50 %
6.	SIMKAH Web membantu pengguna dalam pencarian data pernikahan	66,7 %	33,3%
7.	SIMKAH Web terintegrasi dengan baik pada aplikasi lain	66,7 %	33,3%
8.	SIMKAH Web menyajikan laporan yang dibutuhkan pengguna	66,7 %	33,3%
9.	Saya merasa nyaman menggunakan SIMKAH Web	66,7 %	33,3%
10.	Saya merasa puas menggunakan SIMKAH Web	50 %	50 %

Dari hasil pra survey pada tabel 1 dapat dilihat bahwa ada beberapa faktor yang dijawab dengan negatif oleh responden diantaranya adalah 83,3% responden menyatakan bahwa SIMKAH Web tidak stabil dan sering terjadinya kerusakan (error). Terlihat bahwa dari segi kualitas sistem, SIMKAH Web masih jauh dari harapan pengguna dalam memenuhi kebutuhan akan sistem yang dapat diandalkan.

Sedangkan beberapa pernyataan dari responden memiliki skor seimbang di presentase 50% dalam hal informasi dan kepuasan pengguna, hal ini mengindikasikan bahwa kondisi yang riil dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna belum bisa tergali secara mendalam di KUA Kecamatan Kembangan. Kepuasan pengguna menurut DeLone dan McLean¹ dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Secara penilaian kuesioner, faktor-faktor yang disinyalir menunjang kepuasan pengguna menjadi fokus peneliti untuk menggali lebih dalam variable tersebut apakah ada faktor yang secara kolektif menyumbangkan angka paling berpengaruh dimana nantinya variabel tersebut jika memang memungkinkan untuk menjadi faktor penentu kepuasan pengguna dimana menurut hasil pra survey jawaban mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan menjadi fokus pada penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya hubungan maupun pengaruh antara variabel yang hendak diteliti. Variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas layanan (X_3) dan kepuasan pengguna (Y). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang dipilih peneliti adalah pengguna SIMKAH Web baik petugas KUA Kecamatan Kembangan maupun masyarakat yang

mendaftar yang berjumlah 77 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan cara menggambarkan objek penelitian yang terdiri dari keadaan responden yang diteliti dan distribusi item masing-masing variabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dalam bentuk pernyataan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan yaitu menggunakan skala likert interval dimulai dari: 1 (Sangat tidak setuju), 2 (Tidak setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), 5 (Sangat setuju). Kemudian setelah data terkumpul dilakukan kegiatan pengolahan data dengan mentabulasikan ke dalam tabel dan dibahas secara deskriptif.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Cara pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor setiap item dengan skor total semua pertanyaan keseluruhan responden. Dengan menggunakan Metode *Pearson Correlation (Product Moment Person)*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Sedangkan metode pengujian reabilitas pada penelitian ini dengan melakukan pengujian *Cronbach's Alpha* (dengan *Software SPSS 25*) dan suatu variabel dapat dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.6.

c. Uji Asumsi

Uji Asumsi Klasik terdiri dari uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas. Pengujian ini dimaksud untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) untuk menganalisis pengaruh besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat. Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (kepuasan pengguna)

a = Parameter Regresi

b = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel bebas (kualitas sistem)

X_2 = Variabel bebas (kualitas informasi)

X_3 = Variabel bebas (kualitas layanan)

e = error

2. Kajian Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dalam penelitian ini variabel bebas yang akan diteliti adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna. Kajian teori masing-masing variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna sistem. DeLone & McLean¹ mendefinisikan kualitas sistem adalah tanda atau yang berkaitan

tentang kualitas yang diharapkan sebuah sistem tersebut dan kualitas penginformasian yang tepat mengenai ciri suatu produk. Dalam sebuah sistem informasi, kualitas sistem adalah gabungan perangkat lunak dan perangkat keras yang bekerja di dalam sistem.

Ukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi penggunaannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang dimiliki berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi⁵. Menurut DeLone & McLean¹ indikator pada kualitas sistem adalah penggunaan yang mudah, sistem yang dapat diandalkan, akses cepat, sistem yang fleksibel, dan keamanan

b. Kualitas Informasi

DeLone & McLean¹, berpendapat kualitas informasi merupakan ketika produk adanya detail informasi yang jelas sehingga memiliki nilai. Kualitas informasi dinilai berdasarkan isi, ketepatan, relevan, dan kegunaan yang dihasilkan dari informasi tersebut. Sedangkan menurut Seddon⁶, menyatakan kualitas informasi berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan. Kualitas informasi adalah ketika informasi dapat dengan mudah dicerna oleh pengguna sistem sehingga memiliki manfaat. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai⁵. Adapun indikator pengukuran kualitas informasi menurut DeLone & McLean¹ adalah akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu.

c. Kualitas Layanan

DeLone & McLean¹, mendefinisikan kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna.

Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen. Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, otomatis kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. Jika konsumen senang dengan pelayanan yang difasilitasi, maka konsumen selalu menggunakannya secara berkelanjutan. Indikator pada kualitas layanan menurut DeLone & McLean¹ adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

d. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna adalah respon penerima terhadap kegunaan dari output sistem informasi¹. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik³. Menurut Davis² kepuasan pemakai berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Doll dan Torkzadeh⁴ mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Indikator pada kepuasan pengguna menurut DeLone & McLean¹ adalah efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

e. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori yang telah dijabarkan, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pemikiran

f. Hipotesis

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan

H₂ : Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan

H₃ : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan

3. Hasil Penelitian

Dengan menggunakan alat pengolahan data berupa *software* SPSS 25, berikut ini adalah hasil dan pembahasan penelitian:

a. Statistik Deskriptif

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	37	48 %
	Perempuan	40	52 %
	Total	77	100 %
2	Usia		
	19-23 Tahun	20	26 %
	24-28 Tahun	19	25 %
	29-33 Tahun	12	16 %
	> 33 Tahun	26	34 %
Total	77	100 %	
3	Pekerjaan		
	PNS	8	10 %
	Karyawan Swasta	47	61 %
	Wiraswasta	3	4 %
	Pekerjaan lainnya	19	25 %
Total	77	100 %	
4	Pendidikan		
	SD - SLTP	10	13 %
	SLTA	40	52 %
	D1 - D3	4	5 %
	S1	23	30 %
Total	77	100 %	

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan data tabel 2, karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 40 responden atau 52%, kemudian jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden atau 48%. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan adalah berjenis kelamin perempuan.

2) Usia

Usia responden terbanyak adalah diatas usia 33 tahun yaitu sebanyak 26 responden atau 34%, kemudian usia 19 s/d 23 tahun sebanyak 20 responden atau 26%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan adalah berusia diatas 33 tahun.

3) Pekerjaan

Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan swasta sebanyak 47 responden atau 61%, kemudian pekerjaan lainnya sebanyak 19 responden atau 25%. Hal ini menandakan bahwa pekerjaan sebagian besar pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan adalah karyawan swasta.

4) Pendidikan

Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 40 responden atau 52%, kemudian diikuti S1 sebanyak 23 responden atau 30%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan mayoritas berpendidikan SLTA.

Berikut ini adalah deskripsi masing-masing variabel:

1) Kualitas Sistem (X_1)

Deskripsi variabel kualitas sistem dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem

Pernyataan	N	Respon Minimum	Respon Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Sistem					
Kemudahan penggunaan	77	2	5	3,1818	0,72051
Kecepatan akses	77	2	5	2,9351	0,86356
Kehandalan sistem	77	1	4	2,6364	0,88718
Sistem yang fleksibel	77	2	4	3,1948	0,74408
Keamanan	77	2	5	3,3896	0,69122

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3, rata-rata nilai dari variabel Kualitas Sistem pada setiap indikatornya menunjukkan dalam rentang jawaban netral.

2) Kualitas Informasi (X_2)

Deskripsi variabel kualitas informasi dapat dilihat pada table 4 berikut :

Tabel 4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi

Pernyataan	N	Respon Minimum	Respon Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Informasi					
Akurat	77	2	5	3,4416	0,71623
Relevan	77	2	5	3,4545	0,69860
Lengkap	77	2	5	3,6753	0,63746
Tepat waktu	77	2	5	3,5065	0,70006

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4, rata-rata nilai dari variabel Kualitas Informasi pada setiap indikatornya menunjukkan dalam rentang jawaban setuju.

3) Kualitas Layanan (X_3)

Deskriptif variabel kualitas layanan dapat dilihat dalam table 5 berikut :

Tabel 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Pernyataan	N	Respon Minimum	Respon Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan					
Tangibles	77	2	5	3,3506	0,75683
Reliability	77	1	5	3,5455	0,73530
Responsiveness	77	1	5	3,6494	0,82344
Assurance	77	2	5	3,6883	0,71192
Emphaty	77	2	5	3,6234	0,68899

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 5, rata-rata nilai dari variabel Kualitas Layanan pada setiap indikatornya menunjukkan dalam rentang jawaban setuju.

4) Kepuasan Pengguna (Y)

Deskriptif variabel kepuasan pengguna dapat dilihat dalam table 6 berikut :

Tabel 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna

Pernyataan	N	Respon Minimum	Respon Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pengguna					
Efisiensi	77	2	5	3,4935	0,68101
Keefektifan	77	2	5	3,4416	0,73437
Kepuasan	77	2	5	3,2597	0,75048

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 6, rata-rata nilai dari variabel Kepuasan Pengguna pada setiap indikatornya menunjukkan dalam rentang jawaban netral.

b. Uji Validitas & Reliabilitas

1) Validitas

Dengan taraf signifikansi sebesar 5% dan jumlah responden sebanyak 77 orang (N) maka diperoleh nilai r tabel sebesar = 0,227 untuk semua variabel bebas dan terikat sedangkan nilai r hitung diperoleh dari hasil perhitungan yang ditunjukkan melalui tabel 7 berikut :

Tabel 7 Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y

Variabel	Indikator	<i>Pearson</i> (r hitung)	r tabel	Kesimpulan
Kualitas Sistem	Kemudahan Penggunaan	0,782	0,227	Valid
	Kecepatan Akses	0,866	0,227	Valid
	Kehandalan Sistem	0,873	0,227	Valid
	Sistem yang Fleksibel	0,865	0,227	Valid
	Kemanan	0,755	0,227	Valid
Kualitas Informasi	Akurat	0,811	0,227	Valid
	Relevan	0,839	0,227	Valid
	Lengkap	0,787	0,227	Valid
	Tepat Waktu	0,801	0,227	Valid
Kualitas Layanan	Tangibles	0,671	0,227	Valid
	Reliability	0,794	0,227	Valid
	Responsiveness	0,791	0,227	Valid
	Assurance	0,704	0,227	Valid
	Emphaty	0,764	0,227	Valid

Variabel	Indikator	Pearson (r hitung)	r tabel	Kesimpulan
Kepuasan Pengguna	Efisiensi	0,823	0,227	Valid
	Keefektifan	0,830	0,227	Valid
	Kepuasan	0,867	0,227	Valid

Sumber : Hasil Penelitian Diolah (2022)

2) Reliabilitas

Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0.6. Berikut hasil uji reabilitas yang ditunjukkan melalui tabel 8 dibawah ini :

Tabel 8 Uji Reliabilitas

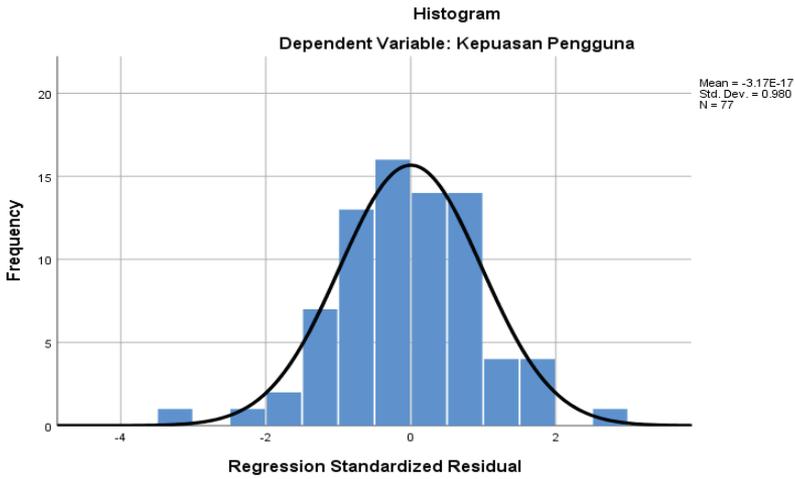
Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Sistem	0,885	Reliable
Kualitas Informasi	0,824	Reliable
Kualitas Layanan	0,798	Reliable
Kepuasan Pengguna	0,792	Reliable

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

c. Uji Asumsi Klasik

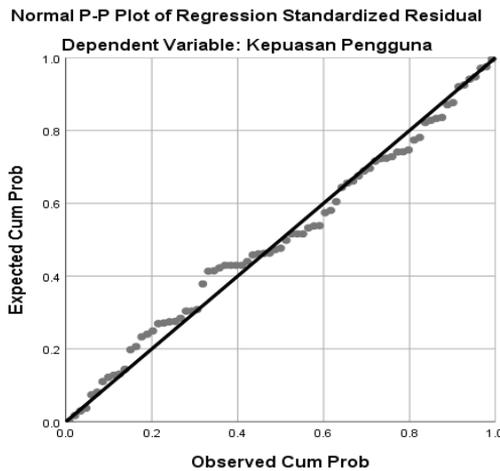
1) Normalitas

Untuk menyakinkan bahwa data terdistribusi secara normal atau tidak yaitu dengan diagram histogram dan grafik *probability plot*. Berdasarkan diagram histogram diperoleh penyebaran data penelitian membentuk kurva normal seperti pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Diagram Histogram
Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan gambar 2, dapat diketahui bahwa data terdistribusi secara normal. Selain penggambaran secara diagram histogram, penyebaran data penelitian terdistribusi secara normal atau tidak juga dapat diketahui melalui gambar grafik *probability plot* atau Normal P-P Plot.



Gambar 3 Grafik *probability plot*
Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

2) Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas, dengan indikator dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas adalah $VIF < 10$ atau nilai *tolerance* $> 0,10$. Berikut hasil perhitungan Uji Multikolinearitas yang ditunjukkan pada tabel 9 berikut :

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinearitas

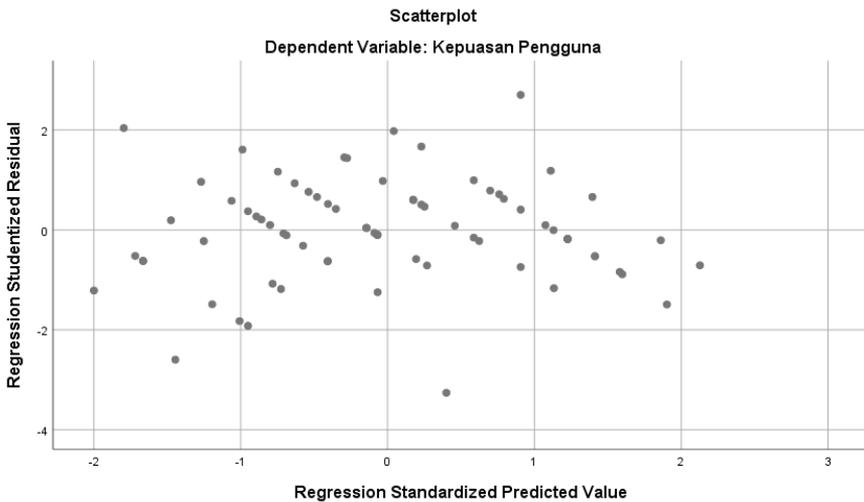
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas sistem	0,385	2,596
	Kualitas informasi	0,454	2,203
	Kualitas layanan	0,525	1,906

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 9, diperoleh nilai VIF untuk variabel Kualitas Sistem : 2,596, Kualitas Informasi : 2,203 dan Kualitas Layanan : 1,906 artinya nilai VIF untuk ke ketiga variabel kurang dari 10 (< 10). Untuk nilai *tolerance*, variabel Kualitas Sistem : 0,385, Kualitas Informasi : 0,454 dan Kualitas Layanan : 0,525 artinya nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($> 0,10$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas pada model regresi linear sehingga semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang independen.

3) Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika terjadi pola tertentu (gelombang, melebar dan menyempit) maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas namun jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4 Scatter Plot

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan Gambar 4, tampak penyebaran nilai-nilai residual terhadap nilai-nilai prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga keadaan homoskedastisitas terpenuhi. Model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan Pengguna berdasarkan masukan variabel *independent* (bebas).

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ini hasil olah data tentang penilaian responden mengenai pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dengan jumlah responden 77 orang.

Data distribusi jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 10 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,029	0,747		0,039	0,969
	Kualitas sistem	0,241	0,050	0,430	4,778	0,000
	Kualitas informasi	0,271	0,068	0,331	3,998	0,000
	Kualitas layanan	0,149	0,051	0,227	2,942	0,004

a. *Dependent Variable* : Kepuasan Pengguna

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

$$Y = 0,029 + 0,241X_1 + 0,271X_2 + 0,149X_3$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna

X₁ = Kualitas Sistem

X₂ = Kualitas Informasi

X₃ = Kualitas Layanan

Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 0,029 menunjukkan bahwa apabila variabel bebas = 0 maka nilai variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,029
- 2) Nilai koefisien Kualitas Sistem sebesar 0,241 menunjukkan dengan naiknya satu satuan Kualitas Sistem, maka nilai

Kepuasan Pengguna akan naik sebesar 0,241 satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

- 3) Nilai koefisien Kualitas Informasi sebesar 0,271 menunjukkan dengan naiknya satu satuan Kualitas Informasi, maka nilai Kepuasan Pengguna akan naik sebesar 0,271 satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.
- 4) Nilai koefisien Kualitas Layanan sebesar 0,149 menunjukkan dengan naiknya satu satuan Kualitas Layanan, maka nilai Kepuasan Pengguna akan naik sebesar 0,149 satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

Berikut ini adalah hasil dan pembahasan uji F, koefisien determinasi dan uji hipotesis:

1) Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji F. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 : Jika nilai Sig.> 0,05 atau f hitung < f tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat

H_a : Jika nilai Sig.< 0,05 atau f hitung > f tabel, maka terdapat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat

Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 11 Analisis Pengujian Secara Bersamaan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	194,712	3	64,904	82,593	0,000b
	Residual	57,365	73	0,786		
	Total	252,078	76			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 11 diperoleh hasil f_{hitung} sebesar 82,593. Kemudian dibandingkan dengan tingkat signifikan sebesar 5% dan $df_1 = k - 1$ atau $4-1 = 3$ dan $df_2 = n - k$ atau $77-4 = 73$ maka f_{tabel} sebesar 2,73 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $82,59 > 2,73$, dimana nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya.

Tabel 12 Analisis Data Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879a	0,772	0,763	0,88647

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 12 diperoleh koefisien R^2 sebesar 0,772. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 77,2 % sedangkan sisanya sebesar 22,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas memberikan pengaruh sebesar 77%, artinya lebih dari 50% kepuasan pengguna SIMKAH Web dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

3) Uji Hipotesis (Uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh variabel independen secara parsial atau suatu variabel dependen. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 : Jika nilai Sig.> 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan dependen.

H_a : Jika nilai Sig.< 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan dependen.

$$T_{\text{tabel}} = t (0,025;77-4-1) = t (0,025;73) = 1,993$$

Tabel 13 Hasil Perhitungan dan Pembuktian Hipotesis (Uji t)

Struktur Hubungan	t hitung	t tabel	Sig Value	Hipotesis
Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	4,778	1,993	0,000	Ha diterima
Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	3,998	1,993	0,000	Ha diterima
Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	2,942	1,993	0,004	Ha diterima

Sumber : Data Penelitian Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 13 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 4,778 > t \text{ tabel } 1,993$ artinya H_a diterima, yaitu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.
- b) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 3,998 > t \text{ tabel } 1,993$ artinya H_a diterima, yaitu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

- c) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan t hitung $2,942 > t$ tabel $1,993$ artinya H_a diterima, yaitu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik persepsi kualitas sistem, maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Namun walaupun terjadi hubungan yang signifikan, rata-rata jawaban untuk indikator kecepatan akses dan kehandalan sistem masih cenderung kurang baik sehingga masih diperlukan upaya untuk memperbaiki kualitas sistem dalam hal tersebut.

Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan semakin baik persepsi kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan semakin baik persepsi kualitas layanan maka semakin meningkat kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

- Arikunto. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davis, F. D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). *The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*.
- Doll, WJ, and G.Torkzadeh. 1989. *The Measurement of End-user Computing Satisfaction MIS Quarterly* 12, June.
- Dumilah, D.R., & Santoso, S. (2022). Content Design Recommendation for Digital Product of Public Aquarium Using QFD : (Case Study: SeaWorld Ancol, Indonesia). *Technium: Romanian Journal of Applied Sciences and Technology*, 4(2), 44–54. <https://doi.org/10.47577/technium.v4i2.6070>.
- Rachmadini, Fernanda & Santoso, S (2021). Peran Project Owner dalam Menjalankan Agile Project Management (Studi Kasus: PT. XYZ), : *Jurnal Manajemen dan Organisasi* (In Press), Vol. 12 No. 3 (2021), 166-176. DOI: <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i3.33326>
- Guimaraes, T, D.S . Staples dan J.D. Mckeean.2003. *Empirically testing some main user-*

related factor for system development quality. Management. Journal.

Istianingsih & Utami, W. (2008). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Terhadap Kinerja Individu pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia, *SNA XII*, Palembang

Istijanto, 2014. Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-dimensi

Kerja Pegawai. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Martono, Nanang. 2015. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Rajawali Pers.

Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani T. S., Claudia U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty: The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34-50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>

Permata, A.L. Santoso, S. (2020). Approaching Time Service Information System Planning As an Effort to Reduce National Port Logistic Cost (Case Study: Tanjung Priok Port of PT. Pelindo II, Tbk), *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(1), 170-181.

PMA Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan

Putri, C.G.; Santoso, S. (2020), Analisis Transformasi Digitalisasi Melalui Aplikasi Sistem Integrasi Konstruksi Terhadap Produktivitas Kerja Quantity Surveyor Proyek Konstruksi

Bangunan Gedung, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(3),
335-246. DOI: 10.22441/jimb.v6i3.9866.

Seddon, P. (1997). *A Respecification and Extension of the Delone and
Mclean's Model of*

Success. Information System Research., Vol. 8, Hal. 240-250.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan
R&D*. Bandung: PT

Alfabet. Sudjana Nana dan Ibrahim. 1989. *Penelitian dan Penilaian
Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Bandung.

Santoso, Sugeng (1997). *Pengembangan Sistem Informasi
Perencanaan Dan Pengendalian Produksi*, Magister Teknik
dan Manajemen Industri- Institut Teknologi Bandung,
diterbitkan oleh Universitas Komputer Indonesia.

Santoso, S; Rochman; Fourmarch; Pawenary; Fithri, P. (2020).
Transformasi Digitalisasi Pelaporan HAZOB Untuk
Meningkatkan Kinerja Keselamatan Kerja di Perusahaan,
Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 18(1), 112-119. DOI
: 10.24014/sitekin.v18i1.12062.

Syahrudin, Julaeha (2015). Reformasi Birokrasi Pada KUA. *Jurnal
Bimas Islam*, Vol.8. No.III 2015.

Taufik A., Santoso S., Fahmi M. I., Restuanto F., & Yamin S. (2022).
The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty
: The Role of Service and Product Quality on Customer
Loyalty . *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68-82. [https://
doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82](https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82)

Atmogo, Yugi Dwi, Sugeng Santoso (2022). Digital Solution as Implementation of Ship Lubricant Monitoring Information System, *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, Volume 7, Issue 4, April – 2022, 647-654.

Endnotes

1 Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). *The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*.

2 Davis, F. D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.

3 Guimaraes, T, D.S . Staples dan J.D. Mckeean.2003. *Empirically testing some main user-related factor for system development quality*. *Management. Journal*.

4 Doll,WJ, and G.Torkzadeh. 1989. *The Measurement of End-user Computing Satisfaction MIS Quarterly* 12, June

5 Istianingsih & Utami, W. (2008). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia, *SNA XII*, Palembang

6 Seddon, P. (1997). *A Respecification and Extension of the Delone and Mclean's Model of is Success*. *Information System Research.*, Vol. 8