



Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang

Penulis:

Arham Sulma¹, Arya Zacky W²

Afiliasi:

Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, Indonesia¹²

Email:

arhamsulma6@mail.com¹, aryaaaa.32@gmail.com²



©2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3673>

*Penulis Korespondensi

Nama: Arham Sulma

Afiliasi: Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang

Email: arhamsulma6@mail.com

Diterima: 08 September 2023

Direvisi: 24 Oktober 2023

Publikasi Online: 04 Desember 2023

Abstract

The era of the Industrial Revolution 4.0 is a digital technology and the internet. For the sake of creating good governance, electronic government (e-government) is carried out. In carrying out an effective complaint service, the Office of Communication and Information (Diskominfo) of Sidenreng Rappang Regency developed an application for the Public Aspirations and Complaints Information System (SIAPP). However, the visible performance of SIAPP still needs to improve, and only a few incoming complaints. This study aims to determine the influence of system quality and service quality factors on SIAPP user satisfaction in Sidenreng Rappang Regency and their impact on efforts to improve SIAPP quality. This study uses a mixed methods research method with an explanatory sequential design. Quantitative sampling uses total sampling, and qualitative sampling uses purposive sampling with questionnaires, interviews, and documentation as data collection tools. The findings obtained by the authors in this study are that the system quality and service quality have a positive and significant influence on user satisfaction, either partially or simultaneously. However, there are still problems with systems and services that still need to be improved. The system's quality significantly and significantly affects user satisfaction by 17.28% with a low degree. Furthermore, service quality has a significant and significant effect on user satisfaction of 57.19% with a high degree. Then, the system quality and service quality together substantially affect user satisfaction by 74.5% with a high degree. The impact of these influences makes people feel comfortable and trust the government. On the other hand, Diskominfo will be more enthusiastic to improve the quality of SIAPP. To increase the role of SIAPP as a forum for aspirations, it is recommended to strengthen application features and the part of the admin and conduct socialization so that complaint services are more effective.

Keywords: SIAPP service quality, SIAPP system quality, SIAPP user satisfaction

Abstrak

Era revolusi industri 4.0 merupakan eranya teknologi digital dan internet. Demi terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) maka dilakukan *electronic government (e-government)*. Dalam menjalankan pelayanan pengaduan yang efektif maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidenreng Rappang mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP). Tapi, kinerja SIAPP yang terlihat masih kurang dan pengaduan yang masuk baru sedikit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh faktor kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang dan dampak pengaruhnya dalam upaya meningkatkan kualitas SIAPP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Pengambilan sampel kuantitatif menggunakan total sampling dan kualitatif menggunakan purposive

sampling dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan, meskipun masih terkendala dengan sistem dan pelayanan yang masih ada kekurangan. Kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 17,28% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,19% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan derajat tinggi. Dampak pengaruh tersebut membuat masyarakat merasa nyaman dan percaya kepada pemerintah. Di sisi lain pihak Diskominfo akan semakin semangat untuk meningkatkan kualitas SIAPP. Guna meningkatkan peran SIAPP sebagai wadah aspirasi, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur-fitur aplikasi, dan peran admin serta melakukan sosialisasi agar pelayanan pengaduan semakin efektif.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna SIAPP, Kualitas Layanan SIAPP, Kualitas Sistem SIAPP

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman menjadi bukti bahwa dunia ini dinamis, manusia sebagai makhluk yang paling sempurna harus dapat menghidupkan zamannya karena hanya orang yang dapat membaca spirit zaman (*zeitgeist*) yang akan selamat dan jaya (Ahmadi & Ibda, 2019:3). Perkembangan ini memaksa adanya perubahan pada manusia untuk ikut berubah mengikuti perkembangan zaman yang begitu pesat (Kusuma dkk, 2021:147). Mereka yang tidak mau mengikuti suatu perubahan maka perubahan itu sendiri yang akan menghancurkannya. Kondisi tersebut sama seperti seseorang yang berada di sungai yang deras, jika dia melawan arus, perahu dia akhirnya akan tenggelam tanpa bisa melawannya. Solusi terbaik adalah mengikuti arus tanpa harus terbawa arus. Hal serupa pula yang pernah terjadi dengan perusahaan raksasa *smartphone* dunia yaitu Nokia. Nokia yang akhirnya bangkrut karena tidak mau berkembang. Merasa terlalu nyaman dengan kondisi dan situasinya saat itu sehingga membuat perusahaan tersebut lupa bahwa dunia terus berkembang dan para pesaingnya terus berinovasi (Yuli, n.d). Perubahan dan perkembangan ini dapat dilihat dari berbagai sektor kehidupan seperti pendidikan, kesehatan, perekonomian, transportasi, dan pemerintahan.

Pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan umum dan mengaturnya sedemikian rupa demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ada 3 (tiga) fungsi hakiki pemerintahan, yakni fungsi pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan (Rasyid dalam Atmaja dan Azikin, 2019: 125). Fungsi pemerintahan tersebut diselenggarakan dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Otonomi daerah merupakan peluang atau momen untuk membangun dan menjalankan pemerintahan yang efektif, sistem politik dan administratif yang kompetitif sesuai dengan kebutuhan daerah masing- masing. Dasar hukum otonomi daerah diatur pada Pasal 1 ayat (6) Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa daerah otonom memiliki hak untuk mengurus segala urusan pemerintahan di daerahnya.

Saat ini sedang terjadi loncatan perubahan dari tata kelola yang buruk (*bad governance*) menuju tata kelola yang baik (*good governance*) (Kamarasyid, 2019: 351). Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah demi terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Langkah yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Kebijakan tersebut dilakukan demi terwujudnya kinerja aparat dan kualitas pelayanan publik yang maksimal. Peningkatan kualitas pelayanan publik akan dapat dinilai dan diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pemerintah kemudian mengeluarkan Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik supaya lebih berkomitmen meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat menyampaikan pendapatnya. Sebenarnya tujuan dari sistem desentralisasi adalah untuk membangun keikutsertaan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap program-program pembangunan (Primanto, 2020: 6). Kebebasan berpendapat ini membuka kesempatan yang besar bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya. Hal tersebut merupakan bentuk partisipasi masyarakat demi meningkatnya mutu pelayanan. Tindak lanjut dari hal tersebut yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Dalam mewujudkan pelayanan pengaduan yang lebih efektif dan efisien, pemerintah kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap) mewujudkannya dengan memanfaatkan teknologi dengan baik. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten Sidrap mengembangkan sistem aplikasi berbasis website yaitu Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP).

Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang. Kurangnya tingkat respon admin atau aparat pemerintah dalam memberikan tanggapan terhadap pengaduan masyarakat pada layanan SIAPP Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satunya. Hal tersebut sejalan dengan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Sidenreng Rappang bahwa dari tahun 2019-2021 (Maret 2019-Agustus 2021) total pertanyaan yang masuk sebanyak 70 (tujuh puluh) diantaranya atau 76% telah direspon sedangkan 17 sisanya belum direspon. Jadi ada 24% pertanyaan yang belum direspon (Diskominfo Sidrap, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat respon admin atau aparat pemerintah kabupaten Sidrap masih kurang.

Kurangnya jumlah pengaduan yang masuk dari masyarakat dalam layanan SIAPP selama dua tahun lebih sejak beroperasi merupakan permasalahan selanjutnya. Hal tersebut mungkin dikarenakan layanan yang kurang memuaskan sehingga masyarakat malas atau tidak mau menyampaikan aspirasinya. Dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan yang masuk selama 2 (dua) tahun lebih sepertinya masih sangat sedikit. Selain itu, jika dibandingkan dengan kabupaten/kota yang lain di Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan data Laporan menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan Kabupaten Pinrang sebagai sesama kabupaten maka jumlah pengaduan yang masuk hampir sama yakni 70 dengan 67, sedangkan jika dibandingkan dengan Kota Makassar maka jumlah pengaduannya jauh berbeda antara 70 dengan 289 (Lapor.go.id., 2021). Hal ini menunjukkan jumlah pengaduan yang masuk di kabupaten lebih sedikit dibandingkan dengan kota mungkin disebabkan karena layanan pengaduan yang kurang memuaskan atau tingkat respon aparat pemerintah terhadap pengaduan masyarakat yang masih kurang sehingga membuat masyarakat malas menyampaikan aspirasi dan pengaduannya karena tidak akan direspon juga oleh aparat.

Permasalahan terakhir yaitu belum diketahui bagaimana kualitas aplikasi SIAPP dalam pelayanan pengaduan dan apakah kualitas aplikasi SIAPP sudah bagus dari persepsi masyarakat sebagai bentuk kepuasan pengguna terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan. Jadi, belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas SIAPP terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan pengaduan secara online melalui SP4N-LAPOR maupun sistem aplikasi SIAPP. Penelitian Kasma berjudul Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa (Kasma, 2020), menemukan bahwa Kualitas pelayanan publik berbasis LAPOR dapat dinilai dengan 5 indikator yaitu bukti (tangible), dapat

dipercaya, tanggap, percaya diri dan empati, kecuali nilai bukti yang masih belum optimal. Faktor pendukung pelayanan publik berbasis LAPOR adalah komunikasi internal antar pegawai yang berfungsi dengan baik, sumber daya yang memadai dan dukungan sistem. Kendala dalam pemberian pelayanan adalah aparat yang lambat dalam merespon laporan yang masuk sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Penelitian Selviana menemukan bahwa Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur yaitu komunikasi, sumber daya, lokasi dan struktur birokrasi, dan semua metrik dilakukan benar. Keterbatasan hasil penelitian yang dihadapi Diskominfo sebelum pelaksanaan SP4NLapor pelayanan publik di Wilayah Bantayeng yaitu kurangnya koordinasi, tidak ada contact person, tidak ada anggaran sosialisasi yang membuat sosialisasi tidak merata (Selviana. M, 2020). Penelitian Zulfikar menemukan bahwa Inovasi Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang diluncurkan pada awal tahun 2019. Sistem ini mengandalkan website yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan sehingga pemerintah daerah dapat mengetahui pengaduan masyarakat, namun tidak dibarengi dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang baik, sehingga menyulitkan untuk mengakses beberapa wilayah Kabupaten Sidrap (Zulfikar, 2020). Penelitian Yoki menemukan bahwa pemerintah selalu berharap dengan adanya sistem informasi pengaduan warga ini maka pelayanan menjadi lebih baik, dan masyarakat menjadi lebih puas dengan pelayanan yang ada (Yoki dkk, 2020). Itu merupakan hakikat adanya sistem aplikasi layanan pengaduan. Penelitian Sansena menemukan adanya kesulitan bagi masyarakat setempat untuk menyampaikan pengaduan sehingga diharapkan sistem aplikasi layanan pengaduan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai sebuah wadah aspirasi dan pengaduan masyarakat (Sansena, 2021).

Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan SIAPP sebagai layanan pengaduan terhadap kepuasan pengguna SIAPP, metode yang digunakan adalah metodologi penelitian campuran (*mixed methods*) dengan jenis *sequential explanatory* supaya mendapatkan hasil yang lebih kompleks dalam konteks yang lebih luas dan dalam berbeda dengan penelitian terdahulu dimana semuanya menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Kualitas Layanan

Pelayanan menurut Kotler (dalam Putro, 2014: 2) adalah segala hal yang ada kaitannya dengan sesuatu yang dapat diberikan antara pihak satu kepada pihak yang lain, pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak terdapat kepemilikannya. Selanjutnya Kotler (dalam Wibowo, 2014: 72) mengatakan bahwa pelayanan atau kualitas jasa dimulai dari kebutuhan konsumen hingga akhirnya kembali pada persepsi konsumen, kemudian persepsi konsumen pada pelayanan ialah penilaian keseluruhan terhadap keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan merupakan performa penampilan, cepat hilang dan tak berwujud, bukan dimiliki tapi hanya cukup dapat dirasakan, serta ada keterlibatan konsumen untuk berpartisipasi di dalamnya.

Ada beberapa dimensi pada suatu layanan sehingga dapat membantu dalam penilaian suatu layanan. Menurut Suryani dalam (Maramis dkk, 2018) bahwa dimensi layanan terdiri atas:

- a. Reliabilitas yakni penilaian berdasarkan pada kesanggupan organisasi dalam memberikan layanan yang konsisten seperti janjinya.
- b. Daya tanggapan yaitu penilaian kualitas layanan dilihat dari kecepatan dalam memberikan tanggapan atau tindak lanjutnya.
- c. Kompetensi maksudnya dinilai dari kemampuan pegawai dalam menguasai produk atau jasa yang dimiliki.
- d. Akses berarti kemudahan yang diberikan dalam mengakses layanan.
- e. Kesopanan sebagai penilaian dari segi sifat dan berpengaruh pada kenyamanan konsumen.

- f. Kemampuan berkomunikasi yaitu kemampuan pegawai dalam berhubungan dengan konsumen.
- g. Kredibilitas artinya jujur dan munculnya kepercayaan konsumen kepada pegawai atau organisasi.
- h. Keamanan merupakan unsur penting dan ada pertanggungjawaban yang besar disitu.
- i. Faktor berwujud dan fasilitas fisik lainnya diantaranya lokasi dan kondisi tempat layanan sebagai sarana dan prasarana.

Berdasarkan teori-teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan yang mampu ditunjukkan dan dilakukan oleh suatu organisasi dalam menjalankan suatu pelayanan kepada konsumen atau masyarakat dalam sesuatu hal yang menjadi kebutuhan konsumen. Pada penelitian ini kualitas pelayanan akan diukur dengan menggunakan teori Parasuraman dkk (1988: 23). Indikator yang digunakan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kepuasan Pengguna

Lembaga Administrasi Negara (2016: 12) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dianggap sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas dapat dilihat bahwa terdapat 3 unsur pelayanan publik yaitu organisasi penyelenggara pelayanan, masyarakat atau penerima layanan, dan kepuasan masyarakat atau pengguna. Unsur kepuasan pengguna atau masyarakat merupakan hal yang penting karena tingkat mutu pelayanan dapat dilihat dari bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan sistem. Iranto (2012: 5) mendefinisikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan sudut pandang pengguna secara nyata terhadap sistem. Istianingsih dan Utami (dalam Sudarmadi, 2010: 5) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan sikap yang muncul atas penggunaan layanan tersebut.

Pendapat-pendapat tersebut didukung oleh Machmud (2018: 2) bahwa kepuasan pengguna (User Satisfaction) adalah respon atau tanggapan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Pandangan pengguna terhadap layanan sistem informasi merupakan penilaian secara subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap layanan sistem informasi.

Doll dkk (2004: 229) menyampaikan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

- a. Content (isi) maksudnya isi atau informasi yang disajikan berguna dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Accuracy (akurasi) yakni sistem yang akurat
- c. Format (format) maksudnya format penyajian informasi jelas dan berguna.
- d. Ease of use (kemudahan penggunaan) artinya tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem.
- e. Timelines (ketepatan waktu) artinya sistem mampu memberikan apa yang diharapkan pengguna dengan tepat waktu.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah sikap yang muncul sebagai respon pengguna terhadap penggunaan sistem. Kepuasan pengguna akan diukur dengan menggunakan teori Doll dkk (2004: 229). Indikator yang digunakan yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timelines.

Peningkatan kualitas layanan harus dilakukan untuk mencocokkan harapan pengguna layanan dengan kemungkinan dan pengembangan organisasi penyedia kapasitas individu dan layanan. Kunci kesuksesannya adalah keterlibatan komunitas pengguna layanan dalam menentukan

keragaman, kualitas dan aspek penting lainnya dari implementasi layanan. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pengguna.

Pengamatan menunjukkan bahwa secara umum lebih mudah bagi pengguna jasa untuk menyampaikan ketidakpuasan (klaim/keluhan) daripada kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Pada bagian 1 (satu) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 dijelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan langkah perbaikan yang nyata, partisipasi masyarakat, dan penyampaian yang transparan. Sasaran yang ingin dicapai dengan adanya peraturan ini adalah dapat terwujudnya partisipasi masyarakat dan langkah perbaikan tindak lanjut.

Konsep SIAPP

Menurut Gordon (dalam Jatnika; 2013:4) bahwa informasi merupakan data yang telah diolah menjadi lebih kompleks. Selanjutnya Tschrits dan Lochovsky dalam (Prasojo 2013:3) mengatakan bahwa data merupakan sumber dari informasi dalam artian informasi secara mentah.

Sistem informasi dapat diartikan segala yang terkait dengan adanya komponen dan terdapat suatu proses data informasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Kadir, 2014:8). Sebenarnya sistem informasi tidak selalu berarti menggunakan komputer tapi sekarang sistem yang digunakan sering menggunakan komputer dan akhirnya disebut sistem informasi berbasis komputer.

Ariawan (2009:14) menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang berbentuk fisik maupun nonfisik yang saling mendukung dan bekerja sama mencapai tujuan yakni pengolahan data menjadi informasi yang berguna.

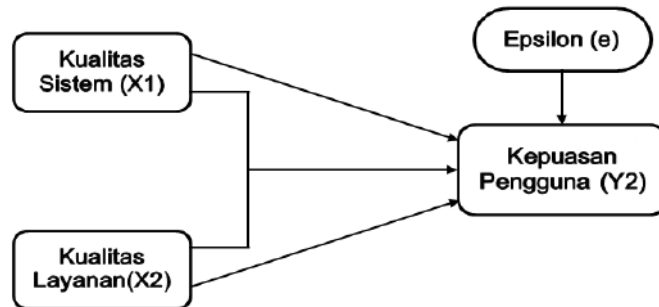
Berdasarkan pendapat-pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIAPP merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Diskominfo Sidrap untuk memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat. SIAPP termasuk kedalam sistem informasi yang merupakan program pelayanan publik yang dijalankan. Supaya SIAPP sebagai suatu sistem bisa mencapai tujuannya maka perlu diketahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor kepuasan pengguna yang telah diberikan layanan SIAPP ini kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *mixed methods* dengan desain penelitian *explanatory sequential* dengan penggabungan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian. Dalam desain *explanatory sequential* ini Creswell menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan metode kuantitatif pada tahap pertama kemudian dilanjutkan dengan metode kualitatif pada tahap kedua yang dirancang berdasarkan hasil pada tahap kuantitatif (Creswell, 2014: 248). Pada desain ini lebih memprioritaskan data kuantitatif. Tahap kualitatif bertujuan untuk membantu menjelaskan hasil kuantitatif, sehingga desain ini bersifat menjelaskan. Penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah mememanfaatkannya untuk menyampaikan pengaduannya sejak aplikasi mulai beroperasi hingga agustus 2021 sebanyak 70 orang. Adapun pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 4 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang, Kepala Bidang Aplikasi Informatika dan Statistik, Kepala Bidang Humas, Informasi dan Komunikasi, dan Kasi Informasi, Aspirasi dan Saluran selaku Admin SIAPP.

Adapun analisisnya menggunakan tiga (3) variabel yaitu kualitas sistem (X1) oleh Nelson dkk, kualitas layanan (X2) oleh Parasuraman dkk, dan kepuasan pengguna (Y) oleh Doll dkk yang kemudian akan diolah lebih lanjut dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Nelson dkk (2005: 206) mengatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu *accessibility*, *reliability*, *response time*, *flexibility*, dan *integration*. Ada 5 (lima) dimensi

pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (1988: 23) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Doll dkk (2004: 229) menyampaikan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines*. Penelitian yang dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Diolah oleh penulis, 2021
Gambar Kerangka Pikir Teoritis

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun berdasarkan permasalahan yang diteliti, untuk menyelesaikan masalah penelitian diperlukan instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Khoiri, 2015: 254). Instrumen yang digunakan pada tahap kuantitatif adalah kuesioner yang bersifat closed question (pertanyaan tertutup). Pada penelitian ini untuk menilai seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP maka akan digunakan skala likert. Skala likert menurut Nurdin dan Hartati (2019:159) bertujuan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi sekelompok orang dalam suatu fenomena sosial. Skala likert mempunyai gradasi dari sikap negatif hingga positif dengan rentang skor tertentu seperti berikut ini:

**Tabel
Skor Penelitian**

Simbol (1)	Pernyataan (2)	Skor (3)
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-ragu	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Nurdin dan Hartati (2019:160)

Data yang telah diukur selanjutnya dikategorisasikan untuk menjelaskan analisis deskriptif setiap variabel yaitu sebagai berikut:

Tabel Kategori Skor

NO (1)	Persentase Skor (2)	Kategori (3)
1	1% - 20%	Sangat Tidak Setuju
2	21% - 40%	Tidak Setuju

3	41% - 60%	Ragu-ragu
4	61% - 80%	Setuju
5	81% - 100%	Sangat Setuju

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Besar pengaruh variabel bebas yang dicari sesuai rumusan masalah akan diukur dengan menggunakan tabel interpretasi besaran pengaruh dengan 4 (empat) kategori sebagai berikut:

Tabel
Interpretasi Besaran Pengaruh

No	Interval	Interpretasi
(1)	(2)	(3)
1	1% - 25%	Rendah
2	26% - 50%	Sedang
3	51% - 75%	Tinggi
4	76% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Dalam penelitian kuantitatif, instrumen penelitian sebagai alat ukur harus terjamin kualitasnya. Maka dari itu harus dilakukan uji coba instrumen penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Suatu alat ukur (item pernyataan atau pertanyaan) dikatakan valid jika mampu mengukur sesuatu sesuai dengan apa yang seharusnya diukur (Sarwono, 2006: 99). Pengujian validitas menggunakan rumus korelasi product moment yakni mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Skor total didapatkan dari penjumlahan skor item instrumen. R tabel diperoleh dari tabel product moment r dua arah dengan tingkat signifikansi 5%. Syarat validitas adalah sebagai berikut:

$R_{hitung} > R_{tabel}$ berarti valid

$R_{hitung} < R_{tabel}$ berarti tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kestabilan, keakuratan, ketelitian, dan kecermatan suatu alat ukur (Agung & Yuesti, 2019:55). Jadi, hasil yang tepat bisa didapatkan dengan alat ukur yang reliabel karena uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji kestabilan alat ukur. Alat ukur yang bagus akan konsisten menghasilkan hasil yang sama apabila alat ukurnya reliabel. Contohnya seperti timbangan yang rusak akan memunculkan angka yang jauh berbeda saat dicoba berkali-kali meskipun benda yang diukurnya sama. Dalam uji reliabilitas, digunakan cronbach alpha untuk mengidentifikasi seberapa baik hubungan antar item dalam instrumen penelitian.

Pada tahap kualitatif, instrumen penelitian yang digunakan yaitu pedoman wawancara. Sesuai pendapat Khoiri (2015: 40) bahwa wawancara sebaiknya dilakukan menggunakan pedoman wawancara supaya semua informasi dapat diperoleh secara lengkap. Pedoman wawancara akan dirancang sesuai dengan hasil tahap kuantitatif sehingga pedoman wawancara dapat membantu menjelaskan hasil kuantitatif. Berbeda dengan tahap kuantitatif, uji keabsahan data untuk menilai validitas dan reliabilitas pada tahap kualitatif dilakukan pada data yang telah dikumpulkan sebelum dilakukan analisis data.

Analisis Data Kuantitatif

Supaya proses penelitian lebih mudah, maka analisis data kuantitatif dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yaitu menggunakan software aplikasi SPSS versi 25.0 di komputer. Data yang telah diolah perlu dianalisis dengan metode-metode sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji ini bertujuan untuk pemeriksaan persyaratan/uji prasyarat oleh data sebelum uji hipotesis. Uji yang dilakukan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Setiap variabel akan diuji dengan uji normalitas baik variabel bebas maupun variabel terikat. Uji normalitas digunakan untuk melihat adanya kontribusi dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat. Model regresi yang baik yaitu yang berkontribusi normal atau mendekati normal. Teknik pengujianya menggunakan teknik melihat grafik normal probability plot.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi yang kuat variabel bebas dalam model regresi. Jika ada korelasi berarti model korelasi mengalami masalah multikolinieritas. Dampak dari adanya multikolinieritas akan menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (variance inflation factor) dan tolerance. Dikatakan tidak multikolinieritas jika nilai VIF <10 dan nilai toleransi >0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tetap berarti homoskedastisitas dan jika berbeda berarti heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan gambar scatterplot hasil olah data. Pendeteksian dilakukan dengan melihat titik-titik pada heteroskedastisitas regresi. Apabila titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengambil keputusan berdasarkan pengujian kebenaran terhadap hipotesis. Uji hipotesis dilakukan sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik yang akan digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik ini digunakan untuk mencari tahu pengaruh

variabel bebas terhadap variabel terikat. Bentuk ru sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber: Ghazali (dalam Ta'arufi, 2018: 44)

b. Uji Signifikansi Parsial Uji-t (t-test)

Uji t bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial (individu) variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketentuan yang digunakan sebagai berikut:

H0 diterima pada α 0,05 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H0 ditolak pada α 0,05 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari tahu apakah variabel bebas bekerja secara bersama-sama (simultan) dalam mempengaruhi variabel terikat. Untuk mengetahui kontribusi pengaruhnya signifikan atau tidak maka digunakan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Pengaruh signifikan berarti pengaruh yang diberikan nyata adanya. Ketentuannya sebagai berikut:

Jika nilai sig. < 0,05 maka berpengaruh signifikan Jika nilai sig. > 0,05 maka pengaruh tidak signifikan

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi merupakan uji ukuran yang menunjukkan besarnya persentase pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan.

e. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r²)

Uji koefisien determinasi parsial bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Besar kontribusinya dinilai dengan mengkuadratkan koefisien korelasi hasil olah data tersebut.

Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan uji keabsahan data untuk menilai validitas dan reliabilitas data sebelum dianalisis. Peneliti memilih memeriksa data dengan triangulasi data. Triangulasi menurut Harahap (2020: 92) adalah teknik untuk memeriksa kebenaran data dengan membandingkannya dengan data lain. Ada 3 (tiga) jenis triangulasi menurut Williams (dalam Hardani dkk, 2020: 19) sebagai berikut:

1. Triangulasi metode yaitu pengecekan dengan menggunakan metode yang berbeda dalam mengumpulkan data.
2. Triangulasi sumber data yaitu memeriksa data yang didapatkan dari berbagai sumber data yang relevan.
3. Triangulasi pengumpul data yaitu pemeriksaan data yang dikumpulkan oleh peneliti yang berbeda secara terpisah.

Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti akan menguji keabsahan data kualitatif dengan triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Triangulasi metode akan dilakukan dengan membandingkan data wawancara dan data dokumentasi sedangkan triangulasi sumber data dengan menggunakan data-data sekunder yang relevan.

Analisis data kualitatif yang akan dilakukan peneliti berdasarkan pada konsep Miles dan Huberman (dalam Harahap 2020: 69) sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstrak, dan transformasi "data mentah" yang muncul dalam catatan lapangan tertulis.

2. Display data (penyajian data)

Analisis dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat, bagan, dan hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis.

3. Penarikan kesimpulan

Pada tahap ini kesimpulan sudah didapatkan sesuai dengan data- data yang diperoleh sehingga lebih mudah dipahami.

Berdasarkan pendapat tersebut maka data kualitatif akan dianalisis dengan memilih-milih data terlebih dahulu karena tidak semua yang disampaikan informan merupakan data yang dibutuhkan peneliti. Setelah itu data disederhanakan agar bisa sesuai dengan kebutuhan kemudian disajikan dalam bentuk yang rapi, sistematis, dan lebih mudah dipahami sehingga data tersebut tidak lagi berupa data mentah akan tetapi sudah menyajikan suatu informasi dan langkah terakhir dapat ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner online melalui platform google form yang disampaikan langsung kepada para responden dengan bantuan Dinas Komunikasi dan Informatika. Kuesioner yang telah selesai diisi oleh responden ditabulasikan dengan Microsoft Office Excel kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 25. Lama waktu pengumpulan hasil kuesioner tersebut adalah selama 2 minggu.

Pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahapan, antara lain penyebaran 70 kuesioner kepada responden yang menyampaikan pengaduan melalui aplikasi SIAPP Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu sebanyak 70 responden. Sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, dari 70

kuesioner yang disebar, hanya 58 yang selesai terisi. Meskipun tidak semua, tapi 58 kuesioner yang telah terisi tersebut dianggap sudah dapat mewakili atau menggeneralisasikan populasi karena sudah lebih dari 80%.

Tabel
Data Hasil Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Kuesioner yang dikirim	70
2	Kuesioner yang terisi	58
3	Kuesioner yang tidak terisi	12
4	Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	70
5	Tingkat pengembalian (respon rate)	82,9%

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran suatu data yang dilihat berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase dari variabel kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)
KS (X1)	58	27	40	34.21	3.528
KL (X2)	58	33	50	42.64	4.682
KP (Y)	58	32	50	43.21	4.580
Valid N (listwise)	58				

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel diatas diketahui partisipasi pengguna SIAPP dengan jumlah responden (N) sebanyak 58 responden.

1. Diketahui kualitas sistem (X1) dengan jumlah responden sebanyak 58 responden dengan skor minimum adalah 27 dan skor maksimum adalah 40.
2. Diketahui kualitas layanan (X2) dengan jumlah responden sebanyak 58 responden dengan skor minimum adalah 33 dan skor maksimum adalah 50.
3. Diketahui kepuasan pengguna (Y) dengan jumlah responden sebanyak 58 responden dengan skor minimum adalah 32 dan skor maksimum adalah 50.
4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas gunanya untuk mengetahui seberapa jauh tingkat konsisten alat ukur, jika pengukuran diulangi terus menggunakan alat yang sama. Pengujian dilakukan dengan metode Cronbach Alpha. Dengan kriteria jika nilai alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 maka kuesioner penelitian bersifat reliabel (Sujerweni, 2014). Hasil outputnya sebagai berikut:

Tabel
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
(1)	(2)	(3)
Kualitas Sistem (X1)	0,818	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,891	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,881	Reliabel

Sumber: Output SPSS, 2022

Uji reliabilitas pada tabel di atas menyajikan *nilai Cronbach's Alpha* masing–masing variabel pada kuesioner. Kualitas system (X1) sebesar 0,818, kualitas layanan (X2) sebesar 0,891, dan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,881. Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha dari setiap variabel lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini bersifat reliabel.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk menganalisis suatu hubungan antar variabel dengan lebih dari satu variabel bebas.

Tabel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1 (Constant)	4.366	3.195		1.366	.177
KS (X1)	.312	.126	.240	2.479	.016
KL (X2)	.661	.095	.676	6.975	.000

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut.

$$Y = 4,366 + 0,312X1 + 0,661X2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pengguna X1 : Kualitas Sistem

X2 : Kualitas Layanan e : Error

Berdasarkan Tabel diatas disajikan kembali nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas. Untuk Variabel Kualitas Sistem bernilai 0.312 (bernilai positif), berarti Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem yang semakin baik berdampak positif terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai konstanta adalah 4,366. Hal ini dapat diartikan jika koefisien kualitas sistem (X1) bernilai 0, maka kepuasan pengguna bernilai positif yaitu 4,366. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem bernilai positif yaitu 0,312. Hal ini dapat diartikan setiap peningkatan kualitas sistem sebesar 1, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0,312. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Variabel Kualitas Layanan bernilai 0.661 (bernilai positif), berarti Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Layanan yang semakin baik berdampak positif terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai konstanta adalah 4,366. Hal ini dapat diartikan jika koefisien kualitas layanan (X2) bernilai 0, maka kepuasan pengguna bernilai positif yaitu 4,366. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan bernilai positif yaitu 0,661. Hal ini dapat

diartikan setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0,661. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Uji-t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel secara individual (parsial) terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05. Jika nilai sig kurang dari 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sedangkan jika nilai sig lebih besar dari 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji statistik t dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel
Hasil Uji t
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1 (Constant)	4.366	3.195		1.366	.177
KS (X1)	.312	.126	.240	2.479	.016
KL (X2)	.661	.095	.676	6.975	.000

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui besar pengaruh setiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Terlihat bahwa t hitung koefisien kualitas sistem adalah 2,479, sedangkan t tabel dengan alpha 0,05 dan $df = 55$ dengan cara mencari t tabel didapat rumus $(\alpha/2; n-k-1)$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah koefisien variabel $(0,05/2; 58-2-1= 0,025; 55)$ adalah 2,004. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,479 > 2,004$) dengan signifikan $0,016 < 0,05$ yang artinya variabel kualitas sistem secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

Terlihat bahwa t hitung koefisien kualitas layanan adalah 6,975, sedangkan t tabel adalah 2,004. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,975 > 2,004$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

Uji F

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji distribusi F yakni dengan membandingkan nilai F Tabel dengan nilai F Hitung yang terdapat pada tabel ANOVA. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$ maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh secara signifikan.

Tabel
Hasil Uji F
ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

1	Regression	890.403	2	445.202	80.252	.000 ^b
	Residual	305.114	55	5.548		
	Total	1195.517	57			

1. Dependent Variable: KP (Y)
2. Predictors: (Constant), KL (X2), KS (X1) Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai F Hitung adalah 80,252. Dengan probabilitas 0,5% dan rumus $f_{tabel} (k; n-k) = (2; 58-2) = (2; 56)$ maka didapat F Tabel sebesar 3,15. Karena nilai Fhitung $(80,252) > F_{tabel} (3,15)$ dan dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya variabel kualitas sistem dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal tersebut dapat terjadi karena dalam melaksanakan suatu kebijakan dibutuhkan keseimbangan kinerja. Apabila tidak seimbang maka akan terjadi simpang siur sehingga kebijakan tidak akan terlaksana dengan baik. Sistem pengaduan SIAPP yang telah dirancang haruslah baik dan berkualitas. Sedangkan di sisi lain pelayanan juga harus baik. Jika sistem SIAPP bagus tapi pegawai dalam memberikan pelayanan justru malas dan tidak kompeten maka akan sia-sia saja, kebijakan tetap tidak berjalan lancar. Begitu pula sebaliknya, jika pegawai pemerintahan sudah berusaha bekerja dan melayani dengan baik tapi tidak didukung dengan sistem yg bagus tapi malah lemot dan jaringan sering bermasalah maka pelaksanaan kebijakan akan tetap bermasalah.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinasi R Square. Syarat yang harus dipenuhi untuk menjelaskan nilai koefisien determinasi adalah hasil uji F dalam analisis regresi linier berganda bernilai signifikan, yaitu terdapat pengaruh simultan variabel X terhadap variabel Y.

Tabel
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	.863 ^a	.745	.736	2.355

- a. Predictors: (Constant), KL (X2), KS (X1)
- b. Dependent Variable: KP (Y)

Sumber: Output SPSS, 2022

- a. Predictors: (Constant), KL (X2), KS (X1)
- b. Dependent Variable: KP (Y)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,745, hal ini berarti 74,5% variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 74,5%. Sedangkan sisanya sebesar 25,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Hal tersebut menunjukkan bahwa peran dan pengaruh yang diberikan oleh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sudah sangat besar hingga mencapai 74,5% dengan kategori tinggi. Hal tersebut dapat terjadi karena kualitas sistem dan kualitas layananlah

yang paling pertama dan paling nampak jelas dirasakan oleh masyarakat/pengguna yang menyampaikan pengaduan melalui SIAPP.

Uji Koefisien Determinasi Parsial

Uji koefisien determinasi parsial dilakukan untuk mengetahui sumbangan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (sendiri-sendiri). Besar pengaruh secara parsial dari setiap variabel bebas tentu berbeda-beda. Untuk mengetahui besar pengaruh atau sumbangan yang diberikan sebagai bentuk peran setiap variabel bebas maka dari itu harus menggunakan perhitungan Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE).

Tabel
Pengolahan Data Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Koefisien Korelasi	R Square (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
Kualitas Sistem	0,240	0,720	74,5%
Kualitas Layanan	0,676	0,846	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan data di atas maka dapat diolah lebih lanjut untuk mendapatkan sumbangan efektif dan sumbangan relatif.

$$SE(X)\% = \text{Beta} \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100$$

$$SR(X)\% = SE(X)\% / R \text{ Square}$$

Tabel
Hasil Sumbangan Efektif

SE	Nilai (%)	Kategori Besaran
(1)	(2)	(3)
Kualitas Sistem	17,28	Rendah
Kualitas Layanan	57,19	Tinggi
SE Total / R Square	74,5	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dilihat bahwa nilai sumbangan efektif dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 17,28% dengan kategori rendah. Sedangkan sumbangan efektif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 57,19% dengan kategori tinggi. Maka dapat disimpulkan nilai sumbangan efektif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna lebih besar dibandingkan nilai sumbangan efektif dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Jadi kualitas layanan lebih besar pengaruhnya.

Tabel
Hasil Sumbangan Relatif

SR	Nilai (%)
(1)	(2)

Kualitas Sistem	23,2
Kualitas Layanan	76,77
Total	99,97

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa sumbangan relatif variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 23,23% kemudian sumbangan relatif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 76,77% sehingga total dari sumbangan relatif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah 99,97% atau dapat dibulatkan menjadi 100%.

Hasil Penelitian Kualitatif

Metode kualitatif digunakan untuk tujuan pengumpulan data kualitatif untuk menguji, memperluas dan memperdalam hasil penelitian kuantitatif. Termasuk untuk menjawab pertanyaan penelitian keempat. Titik tolak pengumpulan data dengan metode kualitatif adalah data yang dikumpulkan pada tahap awal penelitian menggunakan metode kuantitatif.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Pemerintah sudah berusaha mengikuti perkembangan zaman yang begitu pesat dengan merancang sistem layanan pengaduan SIAPP. Sistem yang baik haruslah berkualitas. Kualitas sistem menjadi nilai penting berjalannya layanan secara online dan lebih simpel.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan H. Bachtiar, S.Hi. M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menyatakan bahwa:

Kualitas sistem yang memadai tentunya merupakan hal yang sangat penting dalam program SIAPP ini. Kecepatan akses, kemudahan dan fitur yang diberikan tentu berpengaruh dalam penggunaannya oleh masyarakat. Apalagi dengan kemampuan SIAPP yang sudah bisa digunakan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor seperti sebelumnya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Pak Anwar selaku Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang bahwa jumlah pengaduan yang masuk semakin banyak sejak dilakukan secara online. Hal itu artinya kualitas sistem SIAPP yang telah dirancang sedemikian rupa memberikan pengaruh yang signifikan dalam penggunaannya sehingga dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Kinerja sistem dan kemudahan pengelolaannya yang menjadi poin utama disini.

Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Mashuri selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Statistika pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang bahwa meskipun kami meyakini masih ada kekurangan dari aplikasi SIAPP, akan tetapi aplikasi ini sudah cukup mumpuni untuk dapat melayani masyarakat menyampaikan pengaduan dan aspirasinya. Ibu Sri Jumianti selaku admin SIAPP pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menambahkan bahwa:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pelayanan merupakan hal paling penting dalam hal pengaduan. Masyarakat berharap pengaduan yang disampaikan mereka dapat direspon dan ditindaklanjuti dengan baik dan cepat. Kualitas layanan yang diberikan berdampak langsung kepada masyarakat untuk memenuhi keinginannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan H. Bachtiar, S.Hi. M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menyatakan bahwa layanan yang baik harus memenuhi unsur fasilitas fisik dari jasa, berupa peralatan/perengkapan, personil atau pegawai, sarana komunikasi, kenyamanan ruangan (sarana dan prasarana yang digunakan).

Pak Anwar selaku Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik mengatakan hal yang sama pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang bahwa

Pengguna SIAPP akan puas jika pegawai/admin mampu memberikan pelayanan yang baik seperti ketepatan waktu, cepat, dan akurat. Layanan harus diberikan dengan cepat tanggap yakni membantu dan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Selain itu, kemampuan para pegawai untuk dapat melayani dengan sopan, santun, dan bertutur kata yang baik.

Ibu Sri Jumianti selaku admin SIAPP pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menambahkan bahwa kualitas layanan yang baik tentu akan dapat memuaskan keinginan pengguna. Sarana dan prasarana yang memadai, kemampuan yang terpercaya, respon yang cepat dan sopan santun merupakan beberapa poin utama kualitas layanan yang dimaksud.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terutama sarana dan prasarana yang memadai, kecepatan respon, cepat tanggap, dan sopan santun.

Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna

Program kegiatan yang baik tentunya harus memiliki manfaat yang nyata bagi masyarakat. Sistem SIAPP dirancang untuk dapat memberikan layanan pengaduan yang baik dengan sistem yang bekerja memanfaatkan teknologi sesuai era digital saat ini. Sistem yang baik tapi tidak didukung dengan layanan yang baik pula maka akan hasilnya akan buruk dan sia-sia, begitu pun sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Pak Mashuri selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Statistika pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menyatakan bahwa:

Sebenarnya dari situ kepuasannya. Kalau kualitas sistem dan layanan serta bagaimana merespon setiap permasalahan dan pengaduan yang ada maka pengguna pasti puas. Hanya dua ini yang merupakan faktor utama kepuasan pengguna, selain itu maka tergantung dari pribadi masing-masing pengguna

Pak Anwar selaku Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menambahkan bahwa:

Kualitas sistem dan kualitas layanan merupakan poin penting yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Faktor lain yang dapat mempengaruhi sehingga SIAPP dapat memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu memperluas sosialisasi dan dukungan anggaran yang lebih untuk peningkatan SIAPP sesuai kebutuhan.

Ibu Sri Jumianti pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menambahkan bahwa faktor lain yang mungkin berpengaruh adalah dukungan dari pimpinan untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki layanan aplikasi SIAPP. Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan merupakan dua poin utama yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain kualitas sistem dan kualitas layanan, faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu sosialisasi, dukungan anggaran dan dukungan pimpinan.

Dampak Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna untuk Meningkatkan Kualitas SIAPP

Pengaruh yang diberikan kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna tentunya akan memberikan dampak juga terhadap aplikasi SIAPP terutama kualitas kedepannya. Dampak yang muncul sesuai dengan pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan yang diberikan secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan H. Bachtiar, S.Hi. M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang menyatakan bahwa:

Dengan adanya kualitas sistem dan kualitas layanan yg memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sehingga hasilnya masyarakat puas terhadap SIAPP maka akan menimbulkan munculnya timbal balik juga kepada aplikasi SIAPP dimana kepuasan masyarakat akan membuat kami juga senang sehingga kami akan semangat juga untuk berusaha meningkatkan kinerja aplikasi SIAPP.

Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan Pak Anwar selaku Kepala Bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik pada Senin, 10 Januari 2022 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang yang mengatakan bahwa:

Kualitas SIAPP menjadi prioritas yang penting supaya dapat memberikan pelayanan pengaduan yang efektif dan efisien. Pengaruh kualitas sistem dan layanan yang buruk atau sebaliknya berpengaruh baik tetap pasti masih memiliki kekurangan. Kalau berpengaruh positif kan bagus, jika masyarakat semakin puas dengan kinerja SIAPP maka akan membuat masyarakat merasa nyaman dan mau lagi untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya di SIAPP. Sedangkan jika hasilnya memberikan pengaruh/kesan buruk maka kami akan berusaha untuk memperbaiki dan mengevaluasi kembali bersama dengan semua admin dan pihak tertentu yang terlibat.

Hasil wawancara tersebut didukung dengan data sekunder berupa tampilan tanggapan admin terhadap pengaduan responden yang menunjukkan admin telah memanfaatkan SIAPP dengan baik. Hal tersebut terlihat dengan memadukan sistem dan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti. Pemerintah terbantu dengan pengaduan dan aspirasi yang masuk dan masyarakat juga terbantu dengan tindak lanjut pengaduannya. Pemanfaatan SIAPP oleh admin dan masyarakat itu sendiri dapat menjadi evaluasi lanjutan untuk peningkatan layanan SIAPP yang lebih baik.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Melalui kuesioner yang disebarakan peneliti kepada responden, data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 didapatkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,479 > 2,004$) dengan $0,016 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna secara parsial adalah sebesar 17,28% dengan kategori rendah. Data kuantitatif tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa informan yang menyatakan bahwa kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terutama kinerja, kecepatan, dan kemudahan penggunaan sistem SIAPP sehingga membuat kegiatan pengaduan berjalan dengan lebih lancar.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dan hasil wawancara di atas, data menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian data kualitatif ini mendukung dan memperkuat data kuantitatif, karena tidak ada perbedaan antara data kuantitatif dan kualitatif.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Melalui kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada responden diperoleh data yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 didapat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,975 > 2,004$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Besar pengaruh

kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial adalah sebesar 57,19% dengan kategori tinggi.

Data kuantitatif tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa informan yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terutama sarana dan prasarana yang memadai, kecepatan respon, cepat tanggap, dan sopan santun. Layanan yang diberikan dengan baik akan memperlancar dan memberikan kepuasan bagi masyarakat saat menyampaikan pengaduan.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dan hasil wawancara di atas, data menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian data kualitatif ini mendukung dan memperkuat data kuantitatif, karena tidak ada perbedaan antara data kuantitatif dan kualitatif.

Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna

Melalui kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada responden diperoleh data yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 didapat bahwa $F_{hitung} (80,252) > F_{tabel} (3,15)$ dan dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya variabel kualitas sistem dan kualitas layanan secara simultan dengan signifikan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Besar pengaruh yang diberikan sebesar 74,5% dengan kategori tinggi

Data kuantitatif tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa responden yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIAPP. Selain faktor kualitas sistem dan kualitas layanan, faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu sosialisasi, dukungan anggaran dan dukungan pimpinan. Berdasarkan hasil pengisian angket dan hasil wawancara di atas, data menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAPP. Dengan demikian data kualitatif ini memperkuat data kuantitatif dan memperluas data kuantitatif yaitu dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIAPP.

Dampak Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna untuk Meningkatkan Kualitas SIAPP

Kualitas sistem dan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem dan layanan maka pengguna akan semakin puas dengan program yang dilaksanakan. Demikian juga sebaliknya, jika kualitas sistem dan layanan buruk maka pengguna akan kecewa dan merasa tidak puas sehingga pengguna akan cenderung tidak ingin lagi menggunakan program tersebut dan akan menghambat peningkatan kualitas dari program tersebut. Kepuasan pengguna akan bergantung pada bagaimana program tersebut berjalan. Apakah baik atau tidak sistemnya dan begitu pula pada pelayanannya.

Pengaruh yang positif akan membuat masyarakat puas dan dampaknya masyarakat merasa nyaman menyampaikan pengaduan sehingga selanjutnya tidak ragu-ragu untuk menyampaikan pengaduan kembali, selain itu admin/pegawai Diskominfo juga akan semangat untuk semakin meningkatkan kualitas SIAPP. Sebaliknya jika berpengaruh negatif maka mungkin akan terkesan buruk pada masyarakat tapi dari hal tersebut pegawai Diskominfo akan belajar untuk kembali mengevaluasi dan memperbaiki aplikasi SIAPP.

Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program SIAPP memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun kinerja pemerintahan yang lebih baik dengan adanya keterlibatan masyarakat. SIAPP juga merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk dapat

menyampaikan aspirasi dan pengaduannya. Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat berpartisipasi cukup aktif untuk menyampaikan aspirasinya meskipun masih terbilang sedikit. Tapi dengan adanya keterbukaan pemerintah sehingga mendorong masyarakat untuk berani menyampaikan aspirasinya. Sama halnya dengan temuan Zulfikar bahwa sistem ini mengandalkan website yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan sehingga pemerintah daerah dapat mengetahui pengaduan masyarakat (Zulfikar, 2020). Partisipasi masyarakat merupakan kunci berjalannya program SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang.

KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 17,28% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,19% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan derajat tinggi. Pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memberikan dampak kenyamanan bagi masyarakat atas kepuasan yang dirasakan sehingga pihak Diskominfo juga akan semangat untuk meningkatkan lagi kualitas SIAPP. Selain itu, masyarakat tidak akan ragu-ragu untuk menyampaikan aspirasinya lagi karena sudah memiliki kepercayaan terhadap SIAPP. Guna meningkatkan peran SIAPP sebagai wadah aspirasi, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur-fitur aplikasi, dan peran admin serta melakukan sosialisasi agar pelayanan pengaduan semakin efektif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang terbilang sangat singkat untuk sebuah penelitian *mixed methods*. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswell.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan variabel lain yang juga berkaitan dengan kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

REFERENSI

Buku-Buku

- Abdullah, M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Noah Aletheia.
- Ahmadi, F., & Ibda, H. (2019). Konsep dan aplikasi literasi baru di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0. Semarang: Pilar Nusantara. (Edisi Keempat). Singapura: SAGE Publications.
- Goenadhi, L., & Nobaiti. (2017). Pengantar Ekonomi Mikro. Banjar Baru: Scripta Cendekia.
- Harahap, N. (2020). Penelitian kualitatif. Medan: Wal Ashri Publishing. Hardani dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hermawan, Sigit & Amirullah. (2016). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif). Malang: Media Nusa Creative.
- Ibrahim, Andi dkk. (2018). Metodologi Penelitian. Makassar: Gunadarma Ilmu.
- Jatnika, Hendra (2013). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Yogyakarta: Andi.

- Kadir, Abdul (2014). Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Khoiri, Nur (2015). Metodologi Penelitian Pendidikan. Semarang: Southeast Asian Publishing.
- Lembaga Administrasi Negara. (2016). Pelayanan Publik (Modul Pelatihan Dasar Kader PNS). Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Machmud, Rizan (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Masturoh, Imam & T., Nauri Anggita. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Nurdin, Ismail (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurdin, Ismail & Hartati, Sri (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prasojo, L. D., (2019). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press.
- Primanto, A. (2020). Otonomi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat di Indonesia. Malang: Inteligensia Media.
- Priyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Raco, J. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Rahmadana, M. F. dkk (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sarwono, Jonathan (2006). Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shalahuddin. (2009). Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Tinggi. Siyoto, Sandu & Sodik, Ali. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Susanto, Azhar. (2017). Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Lingga Jaya.
- Syarif, S., & Yunus, F. M. (2013). Metode Penelitian Sosial. Banda Aceh: Ushuludding Publishing.

Sumber-Sumber Lainnya

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang. (2021)
- Kasma. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Laport (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020)
- Selviana. M. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020)
- Sudarmadi. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. (Tesis Magister, Universitas Sebelas Maret, 2010)
- Ta'arufi, U. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan Rail Ticketing Sistem (Rts) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pt. Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta Yogyakarta. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Indonesia, 2018)
- Zulfikar, A. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020)