



Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

Adamuddin¹, Ahmad Yamin²

^{1,2}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: adamuddin79@gmail.com, ahmad.yamin@uts.ac.id

| Article Info | Abstract |
|---|---|
| Article History Received: 2025-03-11 Revised: 2025-04-27 Published: 2025-05-02 Keywords: <i>Quality of Service; Information Systems; Community Satisfaction; Menala Village.</i> | Public satisfaction with public services in Menala Village, Taliwang District, West Sumbawa Regency, is an important indicator in assessing the effectiveness of government administration. The quality of services and information systems are believed to have a significant role in increasing public satisfaction. This study aims to analyze the effect of service quality and information systems on public satisfaction in Menala Village. This study uses a quantitative approach with descriptive methods and data analysis techniques using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). The sample in this study was 100 people who had used services in Menala Village. The results showed that the quality of services and information systems had a positive and significant effect on public satisfaction. Good service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, contributed to increasing public satisfaction. An effective information system also facilitates public access to services, increases transparency, and reduces waiting times, thus having a positive impact on satisfaction. Thus, this study concludes that the quality of services and information systems are key factors in increasing public satisfaction in Menala Village. The implications of this research are the need to improve the competence of civil servants, develop information technology, and implement better service standards in order to create public services that are more effective and responsive to the needs of the community. |

| Artikel Info | Abstrak |
|--|--|
| Sejarah Artikel Diterima: 2025-03-11 Direvisi: 2025-04-27 Dipublikasi: 2025-05-02 Kata kunci: <i>Kualitas Layanan; Sistem Informasi; Kepuasan Masyarakat; Kelurahan Menala.</i> | Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Menala, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas layanan dan sistem informasi diyakini memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Menala. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kelurahan Menala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang baik, mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Sistem informasi yang efektif juga memudahkan akses masyarakat terhadap layanan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi waktu tunggu, sehingga berdampak positif pada kepuasan. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan sistem informasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Menala. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kompetensi aparatur, pengembangan teknologi informasi, dan penerapan standar layanan yang lebih baik guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. |

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di tingkat kelurahan. Kelurahan Menala, sebagai unit pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat, menghadapi tantangan besar dalam memberikan layanan yang berkualitas. Kecepatan, ketepatan waktu, serta keramahan petugas adalah indikator utama dalam menilai kualitas layanan tersebut (Kotler & Keller, 2016). Namun, kualitas layanan tidak hanya tergantung pada aspek fisik atau langsung yang dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga pada transparansi informasi dan kemudahan akses yang diberikan kepada warga. Di era digital

seperti sekarang, masyarakat mengharapkan layanan publik yang lebih efisien dan responsif, yang dapat dicapai melalui penerapan sistem informasi yang memadai (Zeithaml et al., 2006). Oleh karena itu, kualitas layanan di Kelurahan Menala harus mencakup berbagai dimensi, mulai dari interaksi langsung dengan masyarakat hingga pengelolaan sistem informasi yang mendukung proses administrasi.

Selain kualitas layanan, kualitas sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan publik sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sistem informasi yang baik dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akurasi data, serta memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mengakses informasi terkait layanan publik. DeLone dan McLean (2003) dalam model kesuksesan sistem informasi mereka menekankan bahwa kualitas sistem informasi meliputi beberapa faktor, antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas penggunaan yang dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pengguna. Menurut Alya dan Latunreng (2021), kualitas sistem informasi yang baik tidak hanya berfungsi untuk mendukung administrasi internal tetapi juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Sistem informasi yang handal mampu mengoptimalkan pelayanan publik, mempercepat alur administrasi, serta memastikan transparansi dalam proses pelayanan. Menurut Elizah dan Wahyono (2019), dengan adanya sistem informasi berbasis teknologi, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kelurahan, yang pada gilirannya mengurangi beban dan waktu yang harus ditempuh oleh kedua belah pihak. Hal ini sangat relevan dengan temuan yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi yang baik dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan administratif (Tjiptono, 2011). Oleh karena itu, kelurahan yang mengimplementasikan sistem informasi yang efisien berpotensi untuk lebih memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan berkualitas.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan ini berkaitan erat dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima dan persepsi mereka terhadap bagaimana layanan tersebut disampaikan. Menurut Zeithaml et al. (2006),

kepuasan pelanggan, dalam konteks ini adalah masyarakat, terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Jika kualitas layanan dan sistem informasi yang diberikan melebihi atau setidaknya memenuhi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat (Mellani, 2023). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah, khususnya di tingkat kelurahan, untuk senantiasa mengevaluasi dan meningkatkan kedua faktor ini guna menciptakan pelayanan yang optimal bagi warganya.

Kelurahan Menala, sebagai salah satu unit pelayanan publik di tingkat paling dasar, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat. Sebagai contoh, kualitas layanan yang baik tidak hanya terlihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari sikap petugas yang ramah, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses. Menurut Hendriyadi dan Musnaini (2021) menyatakan bahwa jika kualitas layanan tinggi, maka akan tercipta loyalitas dan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi pula. Dalam konteks Kelurahan Menala, pelayanan yang ramah dan profesional dari petugas akan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sehingga, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Selain kualitas layanan, kualitas sistem informasi juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sistem informasi yang baik akan memudahkan proses administrasi, mengurangi kesalahan, dan mempercepat alur layanan. Di Kelurahan Menala, penerapan teknologi informasi yang tepat dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan, serta meningkatkan transparansi layanan. Sistem informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat akan membantu mereka dalam memperoleh informasi terkait layanan publik yang tersedia, sehingga mereka merasa lebih dilayani dan dihargai (Pratiwi & Rizqi, 2023).

Pentingnya sistem informasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Menala dapat dilihat dari kemampuannya dalam mendukung proses administrasi yang lebih efisien dan akurat. Dengan adanya sistem informasi yang baik,

masyarakat tidak hanya merasa proses yang mereka jalani lebih cepat dan mudah, tetapi juga lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan temuan Kurniawan dkk. (2022) yang menyebutkan bahwa kualitas sistem informasi yang baik dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Sistem informasi yang berbasis teknologi dapat menyediakan data yang lebih akurat dan terupdate, sehingga masyarakat dapat merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima adalah yang terbaik.

Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan sistem informasi di Kelurahan Menala adalah kurangnya sumber daya yang memadai, baik dari segi teknis maupun personel. Untuk itu, peran pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Petugas yang terlatih dengan baik akan lebih memahami cara memberikan pelayanan yang efisien dan ramah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, pelatihan juga penting untuk memastikan bahwa petugas dapat mengoperasikan sistem informasi yang ada dengan baik, sehingga sistem tersebut dapat digunakan secara optimal. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia ini merupakan investasi jangka panjang yang akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Panjaitan dan Ginting, 2022).

Selain itu, evaluasi terhadap kualitas layanan dan sistem informasi di Kelurahan Menala harus dilakukan secara berkala. Evaluasi ini tidak hanya dilakukan dengan mengumpulkan feedback dari masyarakat, tetapi juga dengan melibatkan petugas yang ada dalam proses evaluasi. Zeithaml et al. (2006) menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penting untuk selalu mendengarkan umpan balik dan melakukan penyesuaian terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, melalui survei kepuasan masyarakat atau forum komunikasi lainnya, Kelurahan Menala dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Hal ini akan membantu untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta memastikan bahwa sistem informasi yang diterapkan dapat berfungsi dengan maksimal.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana kualitas layanan dan kualitas sistem informasi dapat saling mendukung dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas layanan yang tinggi cenderung

meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat (Zeithaml et al., 2006). Namun, kualitas sistem informasi yang baik juga berperan besar dalam mempercepat dan mempermudah proses layanan. Oleh karena itu, dalam konteks Kelurahan Menala, kedua faktor ini harus dilihat sebagai komponen yang saling mendukung dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas layanan dan sistem informasi di Kelurahan Menala akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam program-program yang diselenggarakan oleh kelurahan, serta lebih mendukung kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi Kelurahan Menala untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan dalam aspek pelayanan dan sistem informasi guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Sebagaimana dinyatakan oleh Zeithaml et al. (2006), peningkatan kualitas layanan dan sistem informasi akan membawa dampak positif dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian "pengaruh kualitas layanan dan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan menala kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat".

II. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada warga Desa Menala. Kuesioner dirancang untuk menilai sikap masyarakat terhadap kualitas layanan, penerimaan informasi, dan kemandirian sistem dalam layanan publik. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial, khususnya dengan teknik Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Metode SEM-PLS dipilih karena dapat menilai hubungan antar variabel secara bersamaan dan memberikan pemahaman holistik tentang dampak yang dihasilkan (Hair et al., 2017).

Penelitian ini dilakukan di Desa Menala, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, dari Maret hingga Mei 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada perkembangan pelayanan publik di daerah tersebut, yang

menjadikannya konteks relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan, informasi, dan sistem yang ada. Karakteristik demografis masyarakat yang beragam juga memungkinkan peneliti mendapatkan perspektif luas mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan. Selain itu, terdapat potensi masalah dalam aksesibilitas dan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang diperoleh dari responden di Desa Menala. Kuesioner yang diberikan mencakup pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, informasi, dan sistem yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Data primer dikumpulkan melalui komunikasi langsung dengan responden, menjamin akurasi dan relevansi informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2021). Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada penduduk setempat untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman mereka mengenai mutu pelayanan yang diterima.

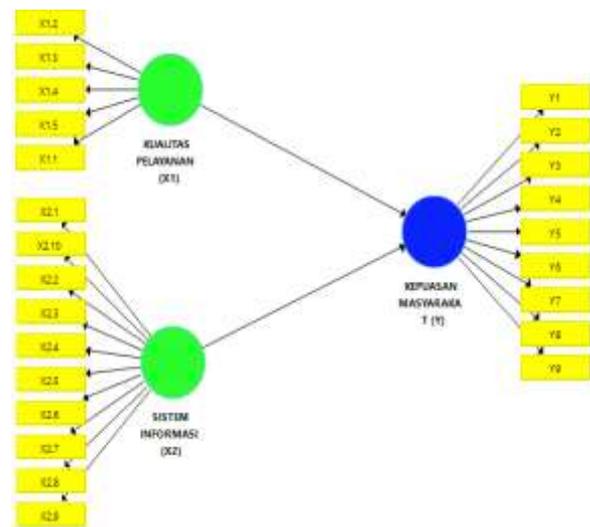
Populasi penelitian ini terdiri dari penduduk Desa Menala yang memanfaatkan layanan di kantor desa. Karena jumlah populasi tidak dapat dipastikan, penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling, dengan metode total sampling untuk menentukan responden (Sekaran dan Bougie, 2020). Berdasarkan perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Paul Leedy, jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 responden. Penelitian ini melibatkan tiga variabel independen: kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang terdiri dari 24 pernyataan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Instrumen ini menggunakan skala Likert 4 tingkat untuk mengukur kualitas pelayanan, informasi, sistem, dan kepuasan masyarakat. Analisis data dilakukan dengan teknik Partial Least Squares (PLS), yang memungkinkan pengujian simultan hubungan antar variabel. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji, dan hasil analisis digunakan untuk menguji hipotesis dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai T-statistik dengan T-tabel untuk menentukan signifikansi hubungan antar variabel laten.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penilaian model Structural Equation Modelling (SEM) yang menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS) terjadi dalam dua fase yang saling terkait yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural. Pendekatan ini sangat penting untuk memastikan keandalan dan validitas model dalam penelitian ini.



Gambar 1. Model Penelitian

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

a) Uji Convergent Validity

Becker dkk. (2019) menyatakan bahwa hubungan antara skor item atau skor komponen dan skor konstruk merupakan metode yang paling umum untuk menentukan apakah validitas konvergen telah terbentuk atau belum. Jika nilai AVE (Average Variance Extracted) indikator lebih besar dari 0,5, maka validitas indikator tersebut dianggap tepat. Berikut ini adalah ilustrasi keluaran estimasi model yang dihasilkan oleh metode PLS:

Tabel 1. Nilai *Outer Loading*

| Variabel Konstruk | Average Variance Extracted (AVE) | Keterangan (AVE>0.50) |
|------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Kualitas Layanan(X1) | 0.837 | Valid |
| Sistem Informasi (X2) | 0.706 | Valid |
| Kepuasan Masyarakat(Y) | 0.776 | Valid |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 1 di atas, dapat

disimpulkan bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk kualitas layanan, system informasi, dan kepuasan masyarakat, semuanya melebihi 0,5. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa semua variabel konstruk dalam model dapat dianggap valid.

b) Uji Discriminant Validity

Hasil evaluasi validitas diskriminan menunjukkan bahwa semua indikator dianggap valid. Hal ini disebabkan oleh nilai kriteria *Fornell-Larcker* untuk nilai diagonalnya adalah melebihi nilai diagonal variabel sebelumnya. Tabel 2 berikut menjelaskan kesimpulan yang diperoleh peneliti:

Tabel 2. Hasil Uji *Cross Loading*

| Konstruk Variabel | Y | X1 | X2 |
|-------------------------|-------|-------|-------|
| Kepuasan masyarakat (Y) | 0.961 | | |
| Kualitas pelayanan (X1) | 0.657 | 0.915 | |
| Sistem informasi (X2) | 0.803 | 0.614 | 0.840 |

Sumber: data diolah, 2025

Hair et al. (2017) mendefinisikan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) sebagai rasio korelasi antara beberapa faktor (*heterotrait*) terhadap korelasi rata-rata dalam faktor yang sama (*monotrait*). Rasio ini dapat memastikan validitas model konstruk. Lebih jauh, validitas diskriminan dapat dinilai dengan menganalisis nilai HTMT. Adanya validitas diskriminan yang signifikan antar konstruk ditunjukkan dengan nilai HTMT yang lebih rendah dari 0,85 atau 0,90, tergantung pada kriteria yang digunakan. Berikut hasil uji HTMT dalam penelitian ini:

Tabel 3. Nilai HTMT

| | Y | X1 | X2 |
|-------------------------|-------|-------|----|
| Kepuasan masyarakat (Y) | | | |
| Kualitas pelayanan (X1) | 0.539 | | |
| Sistem informasi (X2) | 0.667 | 0.647 | |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan pada Tabel 3, nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) untuk konstruk kualitas pelayanan, sistem informasi, dan kepuasan

masyarakat semuanya berada di bawah 0,85 atau 0,90. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel konstruk dalam model dapat dianggap valid.

c) Uji Composite Reliability

Composite Reliability dan *Cronbach's alpha* dianggap dapat diterima apabila ambang batas jumlah ketergantungan *Composite Reliability* dan *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7, yang berarti model tersebut dapat diandalkan atau reliabel (Ghozali, 2018). Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel Konstruk | Composite Reliability | Cronbach's Alpha |
|------------------------|-----------------------|------------------|
| Kualitas Layanan(X1) | 0.963 | 0.951 |
| Sistem Informasi (X2) | 0.960 | 0.953 |
| Kepuasan Masyarakat(Y) | 0.799 | 0.980 |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4 di atas, semua konstruk memenuhi kriteria keandalan (reliabel). Seluruh konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's alpha* (α) di atas 0,60, sehingga memenuhi persyaratan yang diajukan dalam penelitian ini.

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Ghozali (2018) menegaskan bahwa model internal atau model struktural menjelaskan hubungan antarkomponen yang tidak dapat langsung terlihat. Metode ini menggunakan indikator yang menunjukkan analisis dampak variabel tak teramati (konstruk) terhadap variabel teramati (indikator).

a) Uji *R-Square* (R^2)

Kriteria evaluasi yang digunakan dalam studi ini mengacu pada standar Hair et al (2017), dimana nilai R^2 di atas 0,67 menunjukkan kekuatan prediktif yang kuat, nilai antara 0,33-0,67 termasuk kategori sedang, dan nilai di atas 0,19 termasuk dalam kategori yang lemah. Nilai *R-Square* untuk setiap konstruk dalam penelitian ini dirinci sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian R-Square

| | R-square | Keterangan |
|-------------------------|----------|------------|
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0.757 | Kuat |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai R-Square sebesar 0.757 untuk konstruk Kepuasan Masyarakat (Y), yang menunjukkan kekuatan penjelasan yang sangat baik. Nilai ini mengindikasikan bahwa 75.7% variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel kualitas layanan dan sistem informasi yang diteliti, sementara sisanya 24.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

b) Uji F-Square (F²)

Menurut Becker et al. (2019), ukuran F-Square menilai tingkat pengaruh yang diberikan oleh faktor laten independen terhadap variabel laten dependen. Hal ini dicapai dengan menyandingkan dua set variabel laten. Mengenai standar nilai yang ditetapkan oleh Ghazali (2018), nilai F² sebesar 0,02 diklasifikasikan sebagai efek sepele, 0,15 sebagai efek sedang, dan 0,35 sebagai efek substansial. Klasifikasi ini didasarkan pada nilai-nilai yang sesuai. Nilai F-Square dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Nilai F-Square

| Konstruk | Kepuasan Masyarakat (Y) | Keterangan |
|-----------------------|-------------------------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0.951 | Besar |
| Sistem Informasi (X2) | 1.335 | Besar |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel 6 di atas menunjukkan bahwa, semua nilai ini tergolong kuat serta kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Nilai yang tinggi pada masing-masing variabel independen menunjukkan bahwa kualitas layanan dan system informasimampu mempengaruhi kepuasan masyarakat secara simultan atau bersama-sama. Nilai F-square yang lebih dari 0,35 biasanya dianggap memiliki efek yang kuat, sehingga hasil ini mengindikasikan bahwa dominasi pengaruh sistem

informasi (1.335) mengisyaratkan bahwa masyarakat Kelurahan Menala telah siap dan mengharapkan terobosan digital dalam pelayanan publik. Namun demikian, nilai kualitas layanan yang tetap tinggi (0.951) menegaskan bahwa sentuhan manusiawi dalam pelayanan tetap dibutuhkan sebagai penyeimbang kemajuan teknologi.

c) Uji Goodness of Fit (GoF)

Hair et al. (2017) mengkategorikan nilai *Goodness of Fit* (GoF) ke dalam tiga kelompok berbeda: nilai 0,1 dianggap sangat rendah, 0,25 dianggap sedang, dan 0,38 didefinisikan sebagai sangat tinggi. Nilai Communitlity dan R-Square disajikan dalam Tabel 7, yang tercantum di bawah ini:

Tabel 7. Nilai GoF

| Variabel Konstruk | Nilai Commuality | R-Square |
|------------------------|------------------|----------|
| Kualitas Layanan(X1) | 0.743 | - |
| Sistem Informasi (X2) | 0.637 | - |
| Kepuasan Masyarakat(Y) | 0.198 | 0.757 |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan hasil temuan yang ditunjukkan pada tabel 7, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata variabel Commuality adalah 0,526, dan nilai variabel R-Square adalah 0,757. Oleh karena itu, perhitungan nilai GoF dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$GoF = \sqrt{(Commuality \times R^2)}$$

$$GoF = \sqrt{0,526 \times 0,757}$$

$$GoF = \sqrt{0,397282}$$

$$GoF = 0,630$$

Nilai GoF yang dihitung dalam studi ini adalah 0,630 (>0,38), yang menunjukkan tingkat kesesuaian dan kelayakan yang tinggi untuk model penelitian.

d) Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah suatu proposisi benar atau tidak. Dalam proses pengujian hipotesis, statistik-t dan nilai-p digunakan. Jika statistik-t lebih dari 1,96 dan nilai-p kurang dari 0,05, maka hipotesis dianggap diterima. Ditetapkan bahwa

hipotesis tidak didukung ketika statistik-t kurang dari 1,96 dan nilai-p lebih dari 0,05. Nilai statistik-t dan nilai-p ditampilkan dalam tabel 8 yang dapat ditemukan di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis
(*Bootstrapping*)

| Vaiabel Konstruk | Original Sampel | T Statistik | P-Values |
|--|-----------------|-------------|----------|
| Kualitas pelayanan (X1) -> Kepuasan masyarakat (Y) | 0.213 | 2.392 | 0.008 |
| Sistem informasi (X2) -> Kepuasan masyarakat (Y) | 0.723 | 9.790 | 0.000 |

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan pada Tabel 8 di atas, dapat dijelaskan beberapa uji hipotesis sebagai berikut:

- 1) Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki koefisien sampel asli sebesar 0,213, T-statistik sebesar 2,392, dan nilai p sebesar 0,008. Karena nilai p lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan substansial terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas makan semakin meningkat pula kepuasan masyarakat di Kelurahan Menala, KSB.
- 2) Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi (X2) memberikan pengaruh yang lebih signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien sebesar 0,723, T-statistik sebesar 9,790, dan nilai-p sebesar 0,000. Nilai-p tersebut secara signifikan lebih rendah dari 0,05, yang menyiratkan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H2) diterima. Artinya, kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Koefisien X2 yang besar menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian sebelum ini, kedua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini pada akhirnya diterima. Pembahasan berikut akan mencakup ringkasan hasil pengujian hipotesis, yang akan disertai dengan dasar pemikiran teoritis dan empiris.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan sebelumnya, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Menala, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat (KSB). Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai koefisien sampel asli sebesar 0,213 dengan T-statistik sebesar 2,392 dan p-value sebesar 0,008. Karena nilai p-value tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan, semakin besar pula kepuasan masyarakat; sebaliknya, jika kualitas layanan buruk, masyarakat akan merasa kecewa dan kepercayaan terhadap penyedia layanan akan terkikis. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan peningkatan aspek layanan, diharapkan akan terjalin hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pembangunan daerah. Kualitas layanan, yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi informasi, merupakan variabel utama yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap efektivitas layanan publik yang diterima.

Di Kelurahan Menala sendiri, hal ini dapat dilihat dari bagaimana responsivitas petugas dalam menangani pengaduan, kecepatan proses administrasi seperti pembuatan surat keterangan atau pengurusan dokumen kependudukan, serta sikap ramah dan empatik dari staf kelurahan. Misalnya, ketika masyarakat datang untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) atau Surat Keterangan Tidak Mampu

(SKTM), pelayanan yang cepat, jelas, dan tanpa biaya tambahan akan menciptakan pengalaman positif bagi warga. Sebaliknya, jika prosedur berbelit-belit, petugas lamban merespons, atau ada persyaratan yang tidak transparan, hal itu dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat akan lebih puas apabila mereka mendapatkan layanan yang mudah diakses, cepat diproses, dan diberikan dengan sikap yang profesional serta responsif terhadap kebutuhan mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti penguatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, serta penerapan standar pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan masyarakat semakin percaya dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh kelurahan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mayasari (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, keakuratan, kesopanan dan keramahan pegawai, serta kenyamanan, secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Paulan, Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar. Nilai t-tabel tersebut cukup besar ($7,542 > 1,998$) dan jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Paulan, Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% disebabkan oleh faktor-faktor di luar kualitas pelayanan, yaitu keberadaan kantor dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti daya tanggap, keandalan, dan empati dalam pelayanan secara substansial meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penemuan ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Duriat dan Vaughan (2020) juga mendapati bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor

publik. Dalam studi mereka, ditemukan bahwa ketika masyarakat merasakan pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah, tingkat kepuasan mereka meningkat. Penelitian ini memberikan bukti lebih lanjut bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan penyedia layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam membangun kepuasan masyarakat. Upaya peningkatan layanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan akan memberikan dampak positif dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan produktif di Kelurahan Menala.

2. Pengaruh Sistem Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Menala, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat (KSB). Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa variabel sistem informasi (X2) mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap variabel lainnya, dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,723, T-statistik sebesar 9,790, dan nilai p-value sebesar 0,000. Nilai p-value yang sangat rendah tersebut, jauh di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), menjadi dasar penolakan hipotesis nol (H_0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H_2). Secara statistik sistem informasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan, yang menunjukkan pentingnya keandalan, aksesibilitas, dan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sistem informasi yang efisien memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi mengenai pelayanan yang tersedia secara lebih cepat, akurat, dan transparan. Lebih jauh lagi, penerapan sistem informasi kontemporer dapat meningkatkan efisiensi

administratif, mengurangi waktu tunggu, dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan layanan.

Pada pemerintahan Kelurahan Menala, pemanfaatan system informasi berbasis teknologi dapat mendukung akses masyarakat terhadap berbagai layanan, seperti pengurusan administrasi kependudukan, perizinan, maupun bantuan sosial. Dengan adanya sistem informasi yang handal, masyarakat tidak lagi mengalami hambatan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Hal ini menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, sistem informasi yang baik juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dalam pelayanan publik. Ketika informasi dapat diakses dengan mudah dan jelas, masyarakat merasa lebih percaya terhadap pemerintah setempat. Kepercayaan ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Menala.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sutami dan Yusuf (2019) yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Sistem Informasi Manajemen dengan Kepuasan Masyarakat. Variabel Sistem Informasi Manajemen mencapai 81% dari kriteria yang ditetapkan, sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat mencapai 86% dari kriteria yang ditetapkan. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat karena individu merasa lebih dihargai dan menerima layanan yang lebih bermutu. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Sulma (2023) menguatkan temuan tersebut. Temuan penulis menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap kebahagiaan pengguna, baik secara individu maupun kolektif, meskipun terdapat keterbatasan pada sistem dan layanan. Kualitas sistem berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 17,28%, meskipun hanya sedikit. Selain itu, kualitas layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar

57,19% dengan tingkat pengaruh yang tinggi. Kualitas sistem dan kualitas layanan secara kolektif memberikan pengaruh yang substansial terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 74,5% dengan tingkat signifikansi yang tinggi. Pengaruh ini menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, Dinas Komunikasi dan Informasi akan lebih antusias dalam meningkatkan kualitas SIAPP. Untuk meningkatkan fungsi SIAPP sebagai wadah penyalur aspirasi, maka perlu dilakukan penyempurnaan fitur aplikasi, penambahan posisi administrator, dan sosialisasi untuk meningkatkan efektivitas layanan pengaduan. Sistem informasi yang terstruktur memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai prosedur administratif, jadwal layanan, dan kebijakan terkini, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Kepercayaan ini pada akhirnya akan meningkatkan kebahagiaan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin menguatkan bahwa sistem informasi yang efektif sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kelurahan Menala diharapkan dapat terus meningkatkan dan memodernisasi sistem informasi yang digunakan dalam layanan publik, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menemukan bahwa dua variabel bebas, yaitu kualitas layanan (X1) dan sistem informasi (X2), memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Menala, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat (KSB). Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada simpulan berikut:

1. Berdasarkan hasil uji yang telah Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini diperkuat oleh hasil analisis statistik yang menunjukkan nilai koefisien sampel asli sebesar 0,213, dengan T-statistik yaitu 2,392 dan p-value sebesar 0,008. Karena p-value lebih kecil dari

tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dalam rangka menjaga kepercayaan, memperkuat hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

2. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas sistem informasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sistem informasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,723, dengan T-statistik 9,790 dan p-value 0,000. Nilai p-value yang jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) mengindikasikan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_2) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Sistem informasi yang dirancang secara efektif memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan dalam mengakses layanan publik. Dengan demikian, penguatan kualitas sistem informasi menjadi salah satu aspek penting dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibahas pada paragraf sebelumnya, rekomendasi atau saran berikut ini dapat diusulkan dalam penelitian ini:

1. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting bagi pemerintah untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara berkala. Pelatihan ini tidak hanya akan meningkatkan keterampilan teknis petugas, tetapi juga membangun sikap profesional yang lebih baik dalam berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, penerapan sistem evaluasi dan umpan balik dari masyarakat sangat krusial. Dengan melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin, pemerintah dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan

memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan sistem informasi di berbagai kelurahan. Melalui studi komparatif, peneliti dapat menemukan praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Menala. Selain itu, pengembangan model integrasi antara kualitas layanan dan sistem informasi dapat memberikan panduan bagi pemerintah dalam menciptakan layanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, N., & Putra, V. D. C. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang). *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 4578-4584.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1-13.
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70-84.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Bawden, D., & Robinson, L. (2021). *Introduction to Information Science*. London: Facet Publishing.
- Becker, J.-M., Klein, K., & Wetzels, M. (2019). *Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Future Practice*. In *Handbook of Partial Least Squares* (pp. 101-142). Springer.

- Bourgeois, M., Dufour, H., & Dufour, J. (2020). *Cloud Computing: Principles and Practice*. New York: Wiley.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2021). *Metode penelitian bisnis (Edisi 14)*. McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W. (2022). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif (Edisi 5)*. Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kramatmulya. *Kebijakan: jurnal ilmu administrasi*, 11(1), 18-27.
- Elizah, E., & Wahyono, W. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan Siak Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 847-865.
- Fatimah, N. K. C., Rosadi, B., & Sahromi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 6945-6955.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Ghozali, I. (2018). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, S. R. B., Pinandita, C. P., Bakhtiar, Y., Yanuarmawan, D., & Sari, H. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di ULP Blangkejeren. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi Bisnis*, 13(01), 52-59.
- Grönroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. Wiley.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan kota jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87-98.
- Hutapea, N. C., & Hegarini, E. (2024). Pengaruh Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi E-Commerce Tiktok. *Journal of Science and Social Research*, 7(3), 968-973.
- Kahn, B. E., & McAlister, L. (2019). *The Science of Data Quality: A Comprehensive Guide to Data Quality Management*. New York: Wiley.
- Komisi Informasi Pusat. (2022). *Laporan Indeks Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Komisi Informasi Pusat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, E., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350-358.
- Ladhari, R. (2019). *Service Quality: A Review and Future Directions*. In *Service Quality in the Digital Age* (pp. 1-25). Emerald Publishing Limited.
- Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman RI*. Jakarta: Lembaga Ombudsman Republik Indonesia.
- Mangkunegara. A.A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44.

- Mellani, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (Sipaduko) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Alam Barajo* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI).
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Panjaitan, F. O., & Ginting, G. L. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kecamatan (SIAM) Menggunakan Metode TAM. *Journal of Information Technology*, 2(2), 5-9.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. (2017). *Tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pipino, L. L., Lee, Y. W., & Yang, H. (2022). *Data Quality Assessment: A Comprehensive Framework and Practical Guide*. New York: Springer.
- Pratiwi, A., & Rizqi, R. M. (2023). The Influence of Budget Preparation Participation on Managerial Performance with Organizational Commitment, Leadership Style and Motivation as Moderating Variables. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 16(2), 175-186.
- Pressman, R. S. (2014). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Redman, T. C. (2018). *Data Quality: The Accuracy Dimension*. Cambridge, MA: Computer Science Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Pearson Education.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61-80.
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo*, 9(2), 220-224.
- Saridi, D. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung).
- Sarstedt, M., & Mooi, E. (2019). *A Concise Guide to Market Research: The Process, Data, and Methods Using IBM SPSS Statistics (2nd ed.)*. Springer.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Penelitian metodologi untuk bisnis (Edisi 7)*. McGraw-Hill Education.
- Setiawan, Z., Amali, L. N., & Polin, M. (2023). Analisis Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Menggunakan ISO/IEC 25010 di BAPPEDA Provinsi Gorontalo. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 3(1), 142-152.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2016). *Principles of Information Systems*. Boston: Cengage Learning.
- Stallings, W. (2019). *Network Security Essentials: Applications and Standards*. Boston: Pearson.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta.
- Sulma, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(2), 155-175.
- Sutami, D., & Yusuf, Y. (2019). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan

masyarakat pada dinas komunikasi dan informatika di pusat pemerintah kota tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2).

Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2020). *Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102-111.

Wang, R. Y., & Strong, D. M. (2020). *Data Quality: Concepts, Methodologies, and Techniques*. New York: Springer.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.