

Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan *Online* Kota Malang

Yekti Asmoro Kanthi ¹, Siti Aminah ²

Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 06-11-2023

Revises : 10-11-2023

Accepted: 05-12-2023

Keywords

Sambat online Malang;

Hot-Fit;

Public Complaints;

System Evaluation

✉ Corresponding Author

Yekti Asmoro Kanthi

Sekolah Tinggi Informatika

& Komputer Indonesia

Tel. +62 812-3139-1835

yektiasmoro@stiki.ac.id

ABSTRACT

An *online* complaint application has been launched to bridge the aspirations, complaints, and grievances of the community to the municipal government of Malang. This application is used to facilitate the public in submitting their complaints with the hope of receiving prompt responses and immediate follow-up actions. Although the *online* complaint application can be accessed by users, in reality, the administrators responding to public complaints still undergo a very lengthy process, and some complaints are left unanswered. There are many obstacles, both within and outside the system, suspected to be the causes of the slow response by administrators to public complaints. For example, the lack of a super administrator, budget constraints, frequent personnel turnover in the Diskominfo apparatus, some regional devices lacking synchronization, and challenges related to commitment guidance and inadequate socialization. This is due to many operational and managerial aspects that may not have been running as they should. Therefore, an evaluation of the success factors of the use of the *online* complaint system needs to be conducted using the HOT-Fit Model (Human Organization Technology—Net Benefits). The aim of this research is to identify the factors that hinder the effectiveness of the *online* complaint system.

PENDAHULUAN

Sejak tahun 2016, kota Malang telah mempunyai *Sambat online* (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya *Online*). *Sambat online* tersedia dalam bentuk web yang dapat diakses pada laman <https://sambat.malangkota.go.id/> dengan tujuan agar masyarakat mudah mengakses. Selain itu agar berguna untuk menyampaikan aspirasi, kritik, saran, dan pengaduan kepada aparat pemerintah Kota Malang. Namun kenyataannya respon admin *sambat online* memberikan respon dalam waktu yang lama. Walikota malang menghimbau agar admin merespon dalam waktu cepat dan maksimal 7 hari. Akan tetapi, admin masih memberikan respon yang lama dan adapula pengaduan yang tidak mendapat respon. Faktor-faktor penyebabnya adalah kurangnya super admin, keterbatasan anggaran, SDM paratur Diskominfo sering terjadi *rolling* penyebaran, beberapa perangkat daerah yang kurang adanya sinkronisasi serta kendala komitmen bimbingan dan kurangnya sosialisasi [1].

Pada penelitian ini akan dilakukan analisa hasil evaluasi faktor-faktor keberhasilan penggunaan *sambat online* menggunakan Model *HOT-Fit* (*Human Organization Technology – Net benefits*). Model ini dapat memberikan evaluasi faktor penerapan sebuah sistem dari sisi Teknologi (*Technology*), Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan *Net benefit*. Model ini melibatkan delapan variabel yang terdiri dari *System Quality* (kualitas sistem), *Information Quality* (kualitas informasi), *service Quality* (Kualitas layanan), *system Use* (penggunaan

sistem), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), *structure* (struktur organisasi), *environment* (lingkungan organisasi) dan *Net Benefits* (manfaat sistem) [2]. Penelitian yang pernah dilakukan terkait dengan aplikasi *sambat online* adalah klasifikasi teks menggunakan metode *K-Nearest Neighbors* dan *Chi-Square* [3]. Ada juga klasifikasi teks menggunakan N-Gram dan *Neighbor Weighted K-Nearest Neighbor* (NW-KNN)[4]. Selain itu ada juga penelitian analisis kapabilitas layanan menggunakan cobit 5 [5].

Penelitian tentang evaluasi SIMRS di RSUD Dr.Soedirman Kebumen, menyebutkan bahwa dengan menggunakan *Hot-Fit*, kepuasan pengguna memberikan pengaruh paling besar terhadap manfaat [6]. Penelitian tentang *Radiology Information System Picture Archiving And Communication System* (RISPACS) dengan *HOT-Fit* menjelaskan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel pengguna sistem dan kepuasan pengguna. Variabel pengguna sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi dan lingkungan organisasi memiliki pengaruh yang positif [7]. Tidak semua penelitian mengatakan bahwa variabel-variabel pada *HOT-Fit* mempunyai pengaruh positif untuk setiap variabelnya. Pada penelitian evaluasi *SIMASET* (Sistem Manajemen Aset), pada kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna [8]. Dari penelitian-penelitian yang ada, belum dilakukan evaluasi keberhasilan sistem pada aplikasi *sambat online*. Selain itu, pada penelitian sebelumnya telah menggunakan model *HOT-Fit* untuk mengevaluasi keberhasilan dari suatu sistem. Akan tetapi pada penelitian sebelumnya, masih diuji secara parsial pada setiap variabel penelitiannya. Sedangkan di penelitian ini akan menguji secara simultan bagaimana konstruk *Human* memiliki pengaruh terhadap konstruk *Organization* dan *Technology*.

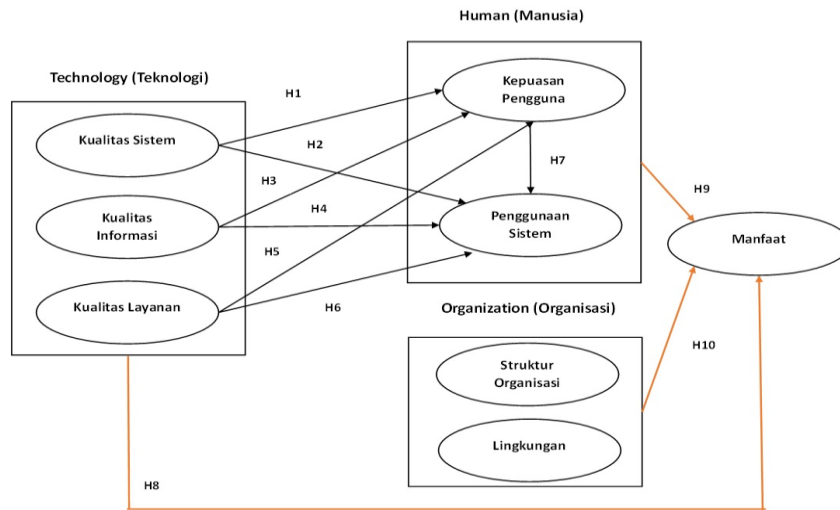
Banyak penelitian yang telah meneliti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi akademik mahasiswa UB [9] dan hasil penelitian yang sama pada pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) [10]. Pada analisa sistem *e-learning* di program pascasarjana Universitas Mercu Buana menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem [11]. Berdasarkan model *HOT-Fit* yang digunakan, maka ada beberapa hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini antara lain :

- H1 : Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H2 : Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem
- H3 : Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 : Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem
- H5 : Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H6 : Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem
- H7 : Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem
- H8 : Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat
- H9 : Kepuasan pengguna dan penggunaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat
- H10 : Struktur organisasi dan lingkungan organisasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat

METODE

Evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *HOT-Fit*. variabel independen pada penelitian ini adalah *technology*, *human* dan *organization*. Variabel terikat pada penelitian ini adalah manfaat sistem. Pada konstruk *technology* menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Pada konstruk *human* menggunakan variabel penggunaan dan kepuasan pengguna. Pada konstruk *organization* menggunakan variabel struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Pada penelitian sebelumnya, masih diuji secara parsial pada setiap variabel penelitiannya [9]–[11]. Sedangkan di penelitian ini akan menguji secara simultan bagaimana konstruk *Human* memiliki pengaruh terhadap konstruk *Organization* dan

Technology. Oleh karena itu, dilakukan penelitian analisis keberhasilan sistem layanan *sambat online*.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

— Penelitian terdahulu
 — Keterbaruan penelitian

Pada Gambar 1 telah tergambar model konseptual penelitian. Pada garis hubung hitam adalah pengaruh antar variabel yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Pada garis hubung merah adalah pengaruh antar variabel yang merupakan keterbaruan dari penelitian ini. Pada penelitian ini akan dicari faktor-faktor yang diduga mempengaruhi manfaat sistem sebanyak 10 hipotesis.

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner pada 400 responden. Responden ini didapat dengan menggunakan banyaknya warga kota Malang sebanyak 846.126 orang dengan *error* 0,05 [12]. Penentuan banyaknya responden menggunakan rumus *slovin* [13]. Observasi dilakukan dengan observasi pada website <https://sambat.malangkota.go.id/>. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner dengan indikator seperti pada Tabel 1. Pada kualitas sistem terdapat 3 indikator, kualitas informasi terdapat 3 indikator, kualitas layanan terdapat 3 indikator, penggunaan sistem ada 3 indikator, kepuasan pengguna ada 3 indikator, manfaat ada 3 indikator, struktur organisasi ada 5 indikator dan inveronment ada 2 indikator, sehingga total kuisisioner ada 25 indikator dengan 25 butir pertanyaan pada kuisisioner.

Tabel 1. Indikator Variabel

No.	Variabel	Variabel Konstruk	Indikator	Butir
1	Technology	Kualitas Sistem (X1)	User Friendly	X.1.1 Aplikasi <i>sambat online</i> memiliki tampilan yang sederhana dan ringan untuk kemudahan pengguna
			Ease of Learning	X.1.2 Aplikasi <i>sambat online</i> dapat dipelajari dengan mudah
			Accessibility	X.1.3 Aplikasi <i>sambat online</i> mudah diakses oleh pengguna
2	Kualitas Informasi (X2)	Usefulness	Relevancy	X2.1 Aplikasi <i>sambat online</i> memiliki informasi yang sangat berguna bagi penggunanya
			Data Reability	X2.2 Aplikasi <i>sambat online</i> menampilkan infromasi yang relevan bagi pengguna
				X2.3 Aplikasi <i>sambat online</i> memberikan

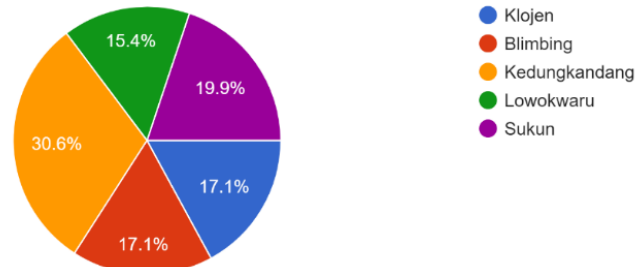
				informasi yang terpercaya
3	Kualitas Layanan (X3)	Technical Suport	X3.1	Aplikasi <i>sambat online</i> memiliki layanan dengan dukungan teknis yang sesuai saat diperlukan
		Responsiveness	X3.2	Aplikasi <i>sambat online</i> memberikan pelayanan kepada pengguna dengan respon yang cepat
		Assurance	X3.3	Aplikasi <i>sambat online</i> telah memiliki jaminan perlindungan dari pengelola sistem
4	Human	Penggunaan sistem (Y2)	Training	Y2.1 Penerapan penggunaan aplikasi <i>sambat online</i> berdasarkan pedoman dari pengelola
			Amount of use	Y2.2 Penggunaan aplikasi <i>sambat online</i> telah dilakukan secara rutin
			Sistem Acceptance	Y2.3 Penggunaan aplikasi <i>sambat online</i> telah diterima dengan mudah oleh pengguna
5		Kepuasan pengguna (Y1)	Overall Satisfaction	Y1.1 Kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi
			Perceived Usefulness	Y1.2 Pengguna merasakan manfaat keberadaan Aplikasi e-sambat
			Satisfaction with Software	Y1.3 Software pendukung yang digunakan untuk mengakses Aplikasi <i>sambat online</i> berpengaruh pada kepuasan yang pengguna miliki
6	Manfaat (Y4)	-	Produktifitas	Y4.1 Aplikasi <i>sambat online</i> dapat meningkatkan produktifitas pengguna
		-	Efektifitas	Y4.2 Aplikasi <i>sambat online</i> efektif dalam penggunaannya
		-	Pengambilan Keputusan	Y4.3 Aplikasi <i>sambat online</i> dapat membantu membuat keputusan
7	Organisasi (Y3)	Struktur Organisasi	Nature	Y3.1 Aplikasi <i>sambat online</i> telah memiliki karakteristik organisasi yang sesuai dengan penerapannya
			Culture	Y3.2 Budaya yang ada di dalam organisasi saat ini mempengaruhi keberhasilan aplikasi e-sambat
			Autonomy	Y3.3 kebijakan organisasi mempengaruhi keberhasilan aplikasi e-sambat
			Communication	Y3.4 komunikasi yang baik pada organisasi mempengaruhi keberhasilan aplikasi e-sambat
			Champion	Y3.5 tujuan keberadaan aplikasi <i>sambat online</i> berpengaruh pada keberhasilan aplikasi e-sambat
8		Environment	Inter Organizational System	Y3.6 Lingkungan internal organisasi mendukung penggunaan aplikasi e-sambat
			Population Served	Y3.7 Sumber daya pengembang mendukung penggunaan aplikasi e-sambat

Analisa data yang kami lakukan adalah Model Persamaan Struktural SEM (*Structural Equation Modelling*). Dengan SEM kita dapat melakukan pengujian untuk menentukan nilai pengaruh langsung, tak langsung, serta pengaruh total antar variabel eksogen dan endogen [14].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilakukan perhitungan korelasi menggunakan software *SmartPLS* dengan jumlah sampel 400 orang. Pengambilan data dilakukan menyebar di 5 Kecamatan di Kota Malang. Berikut hasil sebaran responden berdasarkan tempat tinggal responden.

Kecamatan
 428 responses



Gambar 2. Sebaran Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Model pengukuran yang digunakan dalam PLS (*Partial Least Square*) ada dua yaitu *outer model* dan *inner model*. *Outer model* merupakan pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model melalui proses iterasi algoritma. Uji validitas dalam PLS ada dua macam yaitu *convergent validity* (validitas konvergen) dan *discriminant validity* (validitas diskriminan). Sedangkan uji reliabilitas dalam PLS juga ada dua yaitu penilaian *alpha cronbach* dan *composite reliability*.

Untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* antara 0,50 sampai 0,60 [15]. Nilai *loading factor* dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan variabel yang akan diukur. Untuk semua indikator pada penelitian ini memiliki *loading factor* lebih besar dari 0,50 sehingga tidak ada indikator yang dibuang dan dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Nilai *Average Variance Extraced* (AVE)

No.	Variabel	Nilai AVE	<i>Alpha Cronbach</i>	<i>Composite Reliability</i>
1	Teknologi (X1)	0.554	0.899	0.918
2	Organisasi (X2)	0.623	0.899	0.920
3	Human (X3)	0.601	0.866	0.900
4	Kualitas Sistem (X1.1)	0.697	0.782	0.873
5	Kualitas Informasi (X1.2)	0.709	0.796	0.880
6	Kualitas Layanan (X1.3)	0.641	0.720	0.842
7	Struktur Organisasi (X2.1)	0.628	0.852	0.894
8	Lingkungan (X2.2)	0.779	0.717	0.876
9	Penggunaan Sistem (X3.1)	0.656	0.737	0.851
10	Kepuasan Pengguna (X3.2)	0.681	0.765	0.865
11	Manfaat (Y)	0.712	0.799	0.881

Nilai AVE pada PLS ditentukan nilainya harus di atas 0,50 untuk menyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini *valid*. Hasil perolehan nilai AVE pada masing-masing variabel penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 2 lebih dari 0,50 sesuai dengan ketentuan pada PLS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian *valid*.

Reliabilitas suatu konstruk atau variabel dapat dilakukan dengan melihat nilai *alpha cronbach* dan nilai *composite reliability* antara 0,60 sampai 0,70 sedangkan lebih dari 0,70 dianggap lebih baik [16]. Berdasarkan hasil perhitungan, setiap variabel penelitian memiliki nilai *alpha cronbach* dan nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian memiliki reliabilitas yang baik.

Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antarvariabel melalui proses *bootstrapping*, parameter *R-square*, parameter uji t-hitung yang

diperoleh untuk memprediksi nilai signifikansi dari model penelitian. Model struktural dievaluasi menggunakan *R-square* untuk variabel dependen. *Stone Geisser Q-Square test* untuk *predictive relevance* [17]. Hasil nilai *R-square* untuk variabel dependen yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan PLS disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai *R-square*

No.	Variabel	R-Square	R-Square Adjsuted
1	Kualitas Sistem (X1.1)	0,831	0,830
2	Kualitas Informasi (X1.2)	0,801	0,801
3	Kualitas Layanan (X1.3)	0,813	0,812
4	Struktur Organisasi (X2.1)	0,965	0,965
5	Lingkungan (X2.2)	0,856	0,855
6	Penggunaan Sistem (X3.1)	1,000	1,000
7	Kepuasan Pengguna (X3.2)	0,931	0,930
8	Manfaat (Y)	0,867	0,856
Q-Suare		1,000	

Berdasarkan hasil Tabel 3, nilai *Q-Square* sebesar 1,000 atau 100% yang mengartikan bahwa model penelitian ini sangat baik, karena nilai *Q-Square* yang dihasilkan 100%.

Berdasarkan model empirik yang diajukan dalam penelitian ini, dilakukan analisis menggunakan metode PLS. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat skor dari *p-value* dan *t-hitung* yang disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

No.	Hubungan Antar Variabel		Koefisien Jalur	<i>p-value</i>	<i>t-hitung</i>	Ket.
1	Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	-0,010	0,794	0,261	Tidak Signifikan
2	Kualitas Sistem	Penggunaan Sistem	0,001	0,684	0,408	Tidak Signifikan
3	Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna	-0,001	0,953	0,059	Tidak Signifikan
4	Kualitas Informasi	Penggunaan Sistem	-0,001	0,383	0,874	Tidak Signifikan
5	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	0,275	0,000	9,875	Signifikan
6	Kualitas Layanan	Penggunaan Sistem	0,013	0,089	1,704	Tidak Signifikan
7	Kepuasan Penggunaan	Penggunaan Sistem	-1,138	0,000	27,993	Signifikan
8	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan	Manfaat	0,337	0,000	6,303	Signifikan
9	Kepuasan Penggunaan, Penggunaan	Manfaat	0,159	0,000	4,141	Signifikan
10	Struktur Organisasi, Lingkungan Organisasi	Manfaat	0,507	0,000	10,551	Signifikan

H1 : Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,010 dan nilai *p-value* sebesar 0,794 (*p-value* > 0,05) serta nilai *t-hitung* sebesar 0,261 (*t-hitung* < 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan, sehingga H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas sistem *Sambat online* tidak mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem tersebut.

H2 : Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem

Kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,001. Nilai *p-value* sebesar 0,684 (*p-value* > 0,05) serta nilai *t-hitung* sebesar 0,408 (*t-hitung* < 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan, sehingga H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas sistem *Sambat online* tidak mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

H3 : Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,001. Nilai *p-value* sebesar 0,953 (*p-value* > 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 0,0509 (*t*-hitung < 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan, sehingga H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas informasi *Sambat online* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna tersebut.

H4 : Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem

Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem, dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,001. Nilai *p-value* sebesar 0,383 (*p-value* > 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 0,874 (*t*-hitung < 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan, sehingga H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas informasi *Sambat online* tidak mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

H5 : Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,275. Nilai *p-value* sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 9,875 (*t*-hitung > 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan signifikan, sehingga H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas layanan *Sambat online* yang baik mempengaruhi kepuasan pengguna.

H6 : Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem

Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,013. Nilai *p-value* sebesar 0,089 (*p-value* > 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 1,704 (*t*-hitung < 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan, sehingga H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas layanan *Sambat online* tidak mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

H7 : Kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem

Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem, dengan nilai koefisien jalur sebesar -1,138. Nilai *p-value* sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 27,993 (*t*-hitung > 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan signifikan walaupun nilai koefisien jalurnya negatif, sehingga H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa menurut warga kota Malang kepuasan menggunakan sistem *Sambat online* mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

H8 : Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat

Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap manfaat. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,337 dan nilai *p-value* sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 6,303 (*t*-hitung > 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan signifikan, sehingga H0 ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut warga kota Malang kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *Sambat online* secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi manfaat penggunaan dari sistem tersebut.

H9 : Kepuasan pengguna dan penggunaan sistem secara simultan terhadap manfaat

Kepuasan pengguna dan penggunaan sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap manfaat. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,159 dan nilai *p-value* sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05) serta nilai *t*-hitung sebesar 4,141 (*t*-hitung > 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan signifikan, sehingga H0 ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut warga kota Malang kepuasan pengguna dan penggunaan sistem *Sambat online* secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi manfaat penggunaan dari sistem tersebut.

H10 : Struktur organisasi dan lingkungan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat

Struktur organisasi dan lingkungan organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap manfaat. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,507 dan nilai *p-value* sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05) serta nilai *t-hitung* sebesar 10,551 (*t-hitung* > 1,96). Maka pengujian dapat dikatakan signifikan, sehingga H0 ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut warga kota Malang struktur organisasi dan lingkungan aplikasi *Sambat online* secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi manfaat penggunaan dari sistem tersebut. Berdasarkan hasil evaluasi hipotesis, terdapat 5 hipotesis terbukti signifikan. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat keberhasilan sistem *Sambat online* menggunakan Model *HOT-Fit* baik.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Tidak semua hasil hipotesis menunjukkan pengaruh positif. Pada kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dan bernilai negatif. Pada *sambat online* terdapat 3 cara melaporkan keluhan, yaitu melalui website, sms atau melalui android. Kualitas sistem tidak terlalu berpengaruh kepada kepuasan pengguna karena responden dapat memilih cara pelaporan yang mudah dan memungkinkan bagi mereka dari 3 cara yang ditawarkan yaitu SMS dengan tanpa melakukan register atau download aplikasi terlebih dahulu. Terbukti hingga tahun 2023 ada 10.419 laporan melalui sms, dan ada 2.159 laporan melalui website (<https://sambat.malangkota.go.id/>). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi disebabkan pengguna lebih suka menggunakan sistem lama dan belum terbiasa menggunakan sistem yang baru [18]. Dan juga kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi *care* guna meningkatkan kinerja karyawan [19].

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas system tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *system* pengaduan *online* kota Malang. Hal ini disebabkan karena tidak ada alternatif lain bagi masyarakat kota Malang terkait dengan alternatif lain *system* pengaduan *online*. Sehingga pengguna terpaksa menggunakan sistem yang ada, terlepas dengan baik atau tidaknya kualitas *system* pengaduan *online* tersebut. Selain itu, juga didukung dengan adanya waktu dan kecepatan. Dalam beberapa situasi, pengguna mungkin tidak memiliki waktu atau kesempatan untuk mencari sistem yang lebih berkualitas. Kecepatan implementasi atau penggunaan mungkin lebih penting daripada kualitas system.

Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Pada kualitas informasi *sambat online* kota Malang juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ada beberapa hal yang mendasari warga lebih suka menggunakan SMS, seperti tidak tersedianya petunjuk manual pelaporan keluhan melalui website atau melalui android. Temuan ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi pada Sistem Informasi Akuntansi di RS MATA Cicendo Bandung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [20]. Dan juga mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran [21].

Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan *system*, dan pada banyak kasus, mempengaruhi pengalaman dan keberhasilan penggunaan *system*. Namun, pada penelitian ini kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *system* pengaduan *online* kota Malang. Hal ini disebabkan karena *system* pengaduan *online* kota Malang hanya ada satu saja (tidak ada pilihan lain). Jika Masyarakat kota Malang hanya memiliki sedikit atau tidak ada pilihan lain terkait dengan *system* pengaduan *online*, maka

mereka juga harus mengandalkan informasi yang ada, terlepas dari sejauh mana kualitas informasinya.

Selain itu, juga disebabkan karena kurangnya kepercayaan pengguna terhadap *sambat online*. Layanan ini selalu merespon keluhan masyarakat secepat mungkin, namun terkadang ada keluhan seperti keluhan jalan rusak tidak dapat dengan cepat direspon karena keluhan tersebut harus mengajukan anggaran dulu dan banyak pihak yang terkait untuk menyelesaikannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian McGill et al. dan Iivari yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan [11].

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi dan memperkuat teori yang menyatakan bahwa kualitas jasa adalah perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang seharusnya disediakan oleh pengembang sistem [22]. Kualitas jasa tergantung atas perbedaan antara pelayanan yang diekspektasikan dengan yang dirasakan. Jika ekspektasi pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan dan berlaku sebaliknya. Fenomena di lapangan ditemukan bahwa sistem *sambat online* kota Malang telah memuaskan kebutuhan penggunanya. Hal ini terjadi karena aplikasi *sambat online* kota Malang memiliki layanan yang baik seperti respon yang cepat jika ada keluhan dari masyarakat dan jaminan perlindungan dari pengelola sistem terhadap masing-masing akun pengguna *sambat online* kota Malang.

Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem

Meskipun kualitas layanan umumnya merupakan faktor penting dalam penggunaan *system*, ada beberapa situasi dimana kualitas layanan mungkin tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *system* seperti halnya hasil dari penelitian ini. Salah satu penyebabnya karena tidak ada alternatif *system* pengaduan *online* lainnya di kota Malang. Sehingga pengguna tidak memiliki opsi lain dalam hal layanan dan terpaksa menggunakan *system* yang tersedia tanpa mempertimbangkan kualitas layanannya. Selain itu, aplikasi *sambat online* kota Malang hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang memiliki keluhan di wilayahnya saja dan tidak diakses secara terus menerus.

Kepuasan Penggunaan terhadap Penggunaan

Pengguna *sambat online* akan merasa puas diindikasikan dengan adanya manfaat yang didapat setelah menggunakan *software* pendukung untuk mengakses *sambat online*. Pada *sambat online* pengguna akan berkunjung disaat ada keluhan, sehingga frekuensi kunjungan tidak terlalu banyak. Inilah yang menyebabkan nilainya negatif. Namun pengguna puas dengan menggunakan *Sambat online*, karena dapat melalui SMS dan cepat ditindak lanjuti. Karena pengguna melalui sms ini lebih banyak daripada melalui website. Hasil penelitian ini mendukung penelitian tentang kepuasan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan pada *Computer Self-Efficacy* [23]. Secara umum, kepuasan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan pengguna yang puas dengan sistem cenderung lebih aktif, produktif, dan terus menggunakan sistem tersebut. Namun, ada situasi dimana kepuasan pengguna dapat memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan sistem. Pengguna merasakan kepuasan ketika mengakses atau menggunakan sistem *Sambat online*, akan tetapi pengguna tidak menggunakan sistem tersebut secara terus menerus. Hanya jika ada keluhan atau aduan di wilayahnya saja yang membutuhkan penanganan secara cepat dari dinas-dinas terkait, seperti pohon tumbang, jalan rusak, jembatan roboh dan lainnya. Selain itu, pengguna juga dapat merasakan ketidakpuasan jika sistem *Sambat online* mengalami masalah teknis atau sering mengalami *downtime*. Masalah teknis yang berulang atau gangguan dalam penggunaan sistem dapat menyebabkan frustrasi pengguna dan mengurangi penggunaan sistem tersebut. Di lain hal, jika sistem tidak memenuhi harapan pengguna atau tidak dapat memberikan manfaat yang dijanjikan, maka pengguna dapat merasa kecewa yang pada akhirnya mengurangi motivasi mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Jika pengaruh

negatif terhadap penggunaan sistem dibiarkan tanpa adanya tindakan, hal ini dapat berdampak negatif pada produktivitas dan manfaat yang dapat diperoleh dari sistem *Sambat online*.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Manfaat Penggunaan

Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat dari penggunaan sistem *Sambat online*. Ketiga faktor tersebut yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sering kali tidak dapat dipisahkan satu sama lain untuk memberikan manfaat dari penggunaan suatu sistem. Sebuah sistem yang baik sudah seharusnya memberikan informasi yang akurat, dan bermanfaat kepada pengguna. Pengguna mengharapkan layanan yang baik untuk mendapatkan akses informasi ke sistem *Sambat online* tersebut. Oleh karena itu, ketiga faktor ini saling berkaitan dan harus bekerja sama sehingga memberikan manfaat yang optimal kepada pengguna. Selain itu, manfaat penggunaan sistem *sambat online* berhubungan erat dengan tujuan pengguna. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang baik akan membantu pengguna mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif dan efisien. Pada akhirnya, akan meningkatkan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem.

Pengaruh Kepuasan Penggunaan dan Penggunaan Sistem secara simultan terhadap Manfaat Penggunaan

Kepuasan pengguna dan penggunaan sistem secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat dari penggunaan sistem *Sambat online*. Pengguna yang puas dengan sistem *Sambat online* lebih cenderung tetap menggunakan sistem tersebut. Pengguna tidak hanya akan terus menggunakan sistem *Sambat online* tetapi juga dapat menjadi pengguna yang berkelanjutan dan memberikan kontribusi positif dalam jangka panjang. Hal ini akan membantu dalam mencapai manfaat jangka panjang dari penggunaan sistem tersebut. Jika pengguna semakin sering menggunakan sistem *Sambat online* maka semakin besar pula manfaat yang didapat. Pengguna dapat merasakan efisiensi dan efektivitas ketika menggunakan sistem *Sambat online* ketika ada keluhan atau aduan. Selain itu, pengguna yang puas dengan sistem *Sambat online* cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikannya kepada rekan-rekan atau kolega. Pada akhirnya, penggunaan sistem *sambat online* dapat meningkat sehingga manfaat yang dirasakan berkembang semakin luas. Dengan demikian, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem *sambat online* adalah dua aspek yang saling terkait dan dapat mempengaruhi manfaat penggunaan sistem secara simultan. Ketika pengguna merasa puas dan aktif menggunakan sistem, maka mereka cenderung meraih manfaat yang lebih besar dari penggunaan sistem tersebut, yang merupakan tujuan akhir dari investasi dalam teknologi informasi.

Pengaruh Struktur Organisasi dan Lingkungan Organisasi secara simultan terhadap Manfaat Penggunaan

Struktur organisasi dan lingkungan organisasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat dari penggunaan sistem *Sambat online*. Struktur organisasi dan lingkungan organisasi adalah dua faktor yang mempengaruhi manfaat penggunaan sistem *Sambat online*. Hubungan simultan antara keduanya menentukan sejauh mana sistem *sambat online* dapat memberikan manfaat yang maksimal. Struktur organisasi termasuk hierarki, kebijakan, prosedur dapat mempengaruhi cara sistem informasi diimplementasikan dan digunakan. Struktur yang fleksibel dan mendukung inovasi memungkinkan penggunaan sistem yang lebih efektif dan dapat beradaptasi dengan perubahan. Lingkungan eksternal seperti perkembangan teknologi, persaingan, dan perubahan regulasi, dapat mempengaruhi kebutuhan dan tuntutan pengguna terhadap sistem *Sambat online*. Struktur organisasi harus dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan tersebut serta mampu mendukung penggunaan yang efektif dalam menghadapi tantangan baru. Sehingga dua faktor tersebut yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi dapat bekerja bersama untuk mempengaruhi manfaat penggunaan sistem. Lingkungan organisasi yang dinamis membutuhkan struktur yang lebih fleksibel, sementara struktur organisasi yang efisien dapat membantu organisasi menjawab

tantangan lingkungan dengan baik. Selain itu, struktur organisasi juga mencakup kebijakan dan budaya organisasi. Kebijakan yang mendukung penggunaan sistem *sambat online* dengan baik dan budaya yang mendorong penerimaan teknologi akan memfasilitasi manfaat penggunaan sistem yang optimal. Dengan demikian, struktur organisasi dan lingkungan organisasi bekerja secara simultan untuk membentuk konteks dimana sistem *Sambat online* digunakan. Ketika keduanya sejalan dan mendukung, maka manfaat penggunaan sistem akan meningkat. Namun, ketidaksesuaian antara struktur dan lingkungan organisasi dapat menghambat potensi manfaat penggunaan sistem. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk merencanakan, mengelola, dan mengintegrasikan kedua faktor tersebut dengan baik sehingga manfaat penggunaan sistem *Sambat online* dapat dimaksimalkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan pengujian korelasi terhadap variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, struktur organisasi, lingkungan organisasi dan manfaat penggunaan terbukti bahwa secara simultan dapat membentuk hubungan dan pengaruh yang kuat antar variabel. Sedangkan secara parsial perlu ada pembenahan dalam sistem *Sambat online* tersebut khususnya pada kualitas sistem dan kualitas informasi. Saran yang dapat disampaikan untuk pengembang sistem *Sambat online* agar dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat kota Malang secara menyeluruh. Sehingga masyarakat kota Malang dapat mengetahui bahwa ada sistem pengaduan *online* yang dapat diakses secara mudah. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara mengadakan seminar kepada Masyarakat untuk mempromosikan sistem pengaduan *online* kota Malang pada setiap kecamatan yang ada di kota Malang. Selain itu, sosialisasi juga dapat dilakukan *share* poster terkait dengan mekanisme penggunaan sistem pengaduan *online* ke Masyarakat kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Bheni, "Pengelolaan *Sambat online* Dalam Merespon Keluhan Masyarakat Kota Malang," Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2021.
- [2] A. Bayu and S. Izzati, "Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode," *Semin. Nas. Inform. Medis*, no. November, pp. 78–86, 2013.
- [3] C. F. Suharno, M. A. Fauzi, and R. S. Perdana, "Klasifikasi Teks Bahasa Indonesia Pada Dokumen Pengaduan *Sambat online* Menggunakan Metode K- Nearest Neighbors Dan Chi-Square," *Syst. Inf. Syst. Informatics J.*, vol. 03, no. 01, pp. 25–32, 2017.
- [4] A. A. Prasanti, M. A. Fauzi, and M. T. Furqon, "Klasifikasi Teks Pengaduan Pada *Sambat online* Menggunakan Metode N- Gram dan Neighbor Weighted K-Nearest Neighbor (NW-KNN)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. Vol. 2, no. 2, pp. 594–601, 2018.
- [5] A. Renata, A. R. Perdanakusuma, and A. Rachmadi, "Evaluasi Kapabilitas Layanan *Sambat online* menggunakan COBIT 5," vol. 5, no. 11, pp. 4805–4811, 2021.
- [6] P. D. Abda'u, W. W. Winarno, and H. Henderi, "Evaluasi Penerapan SIMRS Menggunakan Metode HOT-Fit di RSUD dr. Soedirman Kebumen," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, p. 46, 2018, doi: 10.29407/intensif.v2i1.11817.
- [7] P. V. L. Suandari, K. Adi, and C. Suryawati, "Evaluasi Implementasi Radiology Information System Picture Archiving and Communication System (RISPACS) dengan Pendekatan Model HOT-FIT," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 1, p. 55, 2019, doi: 10.21456/vol9iss1pp55-62.

- [8] M. Amiruddien, A. P. Widodo, and R. R. Isnanto, "Evaluasi Tingkat Penerimaan Sistem Manajemen Aset Menggunakan Metode HOT-FIT," *J. Sist. Info. Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 87–96, 2021, doi: 10.21456/vol11iss2pp87-96.
- [9] N. N. Asyifa, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya," *J. Ilm. Mhs. FEB Univ. Brawijaya*, pp. 10–27, 2020, [Online]. Available: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184>.
- [10] W. Septianita, W. Agus Winarno, and A. Arif, "Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT . KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)," vol. 1, no. 1, pp. 53–56, 2014.
- [11] S. Pawirosumarto and Purwanto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem E-Learning di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana," *J. Manaj.*, vol. XXI, no. 02, pp. 282–305, 2017.
- [12] B. P. S. K. Malang, "Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2020-2022," 2022. <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/51/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html>.
- [13] Q. I. Mawarni and E. S. Budi, "Implementasi Algoritma K-Means Clustering Dalam Penilaian Kedisiplinan Siswa," *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 4, p. 522, 2022, doi: 10.30865/json.v3i4.4242.
- [14] S. Hidayatullah, D. Arman Prasetya, D. Ari Purnomo, and I. Kusdyah Rachmawati, *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2022.
- [15] G. Wiyono, *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.
- [16] P. Jogyanto HM, M.B.A., Ph.D., Ak., *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modelling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.
- [17] P. Ghozali, D. Imam, and S. Hengky Latan, *Partial Least Square Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS2.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2012.
- [18] A. F. D. Simon Nisja Putra Zai, "Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem& Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan& Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten)," *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, no. 1992, 2014.
- [19] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [20] S. M. Amalia and D. Pratomo, "Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung) the Influence of Information System Quality , Information Quality , and Perceived Usefulness," *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 1, pp. 1516–1522, 2016.
- [21] E. R. Wulandari, E. Rizal, and E. Lusiana, "Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap

kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran,” *J. Kaji. Inf. Perpust.*, vol. 9, no. 1, p. 79, 2021, doi: 10.24198/jkip.v9i1.29146.

- [22] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and A. Malhotra, “Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge,” *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 30, no. 4, pp. 362–375, 2002, doi: 10.1177/009207002236911.
- [23] K. dan M. Pawirosumarto, “Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu,” *J. Ilm. Manaj.*, vol. VI, no. 2, pp. 310 – 327, 2015.