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

Yekti Asmoro Kanthi 1, Siti Aminah 2

1,2 Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, Indonesia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Info Artikel** |  | **ABSTRAK** |
| Riwayat ArtikelDiterima: dd-mm-yyyyDisetujui: dd-mm-yyyyKata KunciSambat Online Malang; Hot-Fit; Pengaduan Masyarakat; Evaluasi sistem Corresponding Author**Yekti Asmoro Kanthi**Sekolah Tinggi Informatika & Komputer IndonesiaTel. +62 812-3139-1835Email yektiasmoro@stiki.ac.id |  | Aplikasi sambat online diluncurkan untuk menjembatani aspirasi, keluhan, pengaduan masyarakat kepada perangkat pemerintahan kota Malang. Aplikasi ini digunakan untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduannya dengan harapan segera mendapat respon dan segera ditindaklanjuti. Walaupun aplikasi sambat online bisa diakses oleh penggunanya, pada kenyataannya admin yang merespon keluhan masyarakat masih membutuhkan proses yang sangat lama bahkan ada yang tidak direspon. Ada banyak kendala baik pada sistem maupun diluar sistem yang diduga menjadi penyebab admin lambat merespon keluhan masyarakat. Misalnya kurangnya super admin, keterbatasan anggaran, SDM Aparatur Diskominfo sering terjadi rolling penyebaran, beberapa Perangkat Daerah yang kurang adanya sinkronisasi serta kendala komitmen bimbingan dan kurangnya sosialisasi. Dikarenakan banyak hal yang bersifat operasional dan managerial yang mungkin belum berjalan sebagaimana mestinya. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi faktor-faktor keberhasilan penggunaan sambat online dengan menggunakan Model HOT-Fit (*Human Organization Technology – Net benefits*).Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam sistem pengaduan online.  |

**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 dan menggunakan aplikasi tersebut 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 sambat 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]. 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*.

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 memliki 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. Sedangkan di penelitian ini akan menguji secara simultan bagaimana konstruk *Human* memiliki pengaruh terhadap konstruk *Organization* dan *Technology*. Oleh karena itu, kami melakukan penelitian analisis keberhasilan sistem layanan sambat online.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian terdahulu

Keterbaruan penelitian

Pada Gambar 1 telah tergambarkan 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 kuisioner pada 400 responden. Responden ini didapat dengan menggunakan banyaknya warga kota Malang sebanyak 846.126 orang dengan error 0,05[9]. Penentuan banyaknya responden menggunakan rumus slovin[10]. Observasi dilakukan dengan observasi pada website<https://sambat.malangkota.go.id/>. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner 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 kuisioner ada 25 indikator dengan 25 butir pertanyaan pada kuisioner.

**Tabel 1.** Indikator Variabel

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Variabel | Variabel Konstruk | Indikator |  | Butir |
| 1 | Technology | Kualitas Sistem (X1) | User Friendly | X.1.1 | Aplikasi sambat onlinememiliki tampilan yang sederhana dan ringan untuk kemudahan pengguna |
| Ease of Learning | X.1.2 | Aplikasi sambat onlinedapat dipelajari dengan mudah |
| Accessibility | X1.3 | Aplikasi sambat onlinemudah diakses oleh pengguna |
| 2 | Kualitas Informasi (X2) | Usefulness | X2.1 | Aplikasi sambat onlinememiliki informasi yang sangat berguna bagi penggunanya |
| Relevancy | X2.2 | Aplikasi sambat onlinemenampilkan infromasi yang relevan bagi pengguna |
| Data Reability | X2.3 | Aplikasi sambat onlinememberikan informasi yang terpercaya |
| 3 | Kualitas Layanan (X3) | Technical Suport | X3.1 | Aplikasi sambat onlinememiliki layanan dengan dukungan teknis yang sesuai saat diperlukan |
| Responsiveness | X3.2 | Aplikasi sambat onlinememberikan pelayanan kepada pengguna dengan respon yang cepat |
| Assurance | X3.3 | Aplikasi sambat onlinetelah memiliki jaminan perlindungan dari pengelola sistem |
| 4 | Human | Penggunaan sistem (Y2) | Training | Y2.1 | Penerapan penggunaan aplikasi sambat onlineberdasarkan pedoman dari pengelola |
| Amount of use | Y2.2 | Penggunaan aplikasi sambat onlinetelah dilakukan secara rutin |
| Sistem Acceptance | Y2.3 | Penggunaan aplikasi sambat onlinetelah 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 sambat onlineberpengaruh pada kepuasan yang pengguna miliki |
| 6 | Manfaat (Y4) | - | Produkfitas | Y4.1 | Aplikasi sambat onlinedapat meningkatkan produktifitas pengguna |
| - | Efektifitas | Y4.2 | Aplikasi sambat onlineefektif dalam penggunaannya |
| - | Pengambilan Keputusan | Y4.3 | Aplikasi sambat onlinedapat membantu membuat keputusan |
| 7 | Organisasi (Y3) | Struktur Organisasi | Nature | Y3.1 | Aplikasi sambat onlinetelah 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 sambat onlineberpengaruh 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 (*Structural Equation Modelling*). Dengan SEM kita dapat melakukan pengujian untuk mennetukan nilai pengaruh langsung, tak langsung, serta pengaruh total antar variabel eksogen dan endogen[11].

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini telah dilakukan perhitungan korelasi menggunakan software SmartPLS dengan jumlah sampel 400 orang. 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 realibility*. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut tentang outer model pada hasil penelitian ini.

Untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* antara 0,50 sampai 0,60[12]. 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** | ***Alpha Cronbach*** | ***Composite Reliability*** |
| 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 *Partial Least Square* (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 *Partial Least Square* (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[13]. 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* [14]. Hasil nilai *R-square* untuk variabel dependen yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan PLS disajikan pada Tabel 3 berikut.

**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 perhitungan tersebut, 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 *Partial Least Square* (PLS). Uji hipotesis dilakukan dengan melihat skor dari p-value dan t-hitung yang disajikan pada Tabel 4 berikut.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Hipotesis

| **No.** | **Hubungan Antar Variabel**  | **Koefisien Jalur**  | ***p-value*** | ***t-hitung*** | **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 dan 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 dan 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 dan 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 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 dan 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 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 dan 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 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 dan 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 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 pengaurh 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 dan penggunaan**

Tidak semua hasil hipotesis menunjukkan pengaruh positif. Pada kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas sistem terhadap penggunaan juga bernilai negatif. Pada sambat onlineterdapat 3 cara melaporkan keluhan, yaitu melalui website, sms atau melalui android. Kualitas sistem tidak terlalu berpengaruh kepada kepuasan pengguna karena responden bisa 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 kepuasaan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi disebabkan pengguna lebih suka menggunakan sistem lama dan belum terbiasa menggunakan sistem yang baru [15]. Dan juga kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi care guna meningkatkan kinerja karyawan[16].

**Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan**

Pada kualitas informasi sambat online kota Malang juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. 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[17]. Dan juga mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran[18].

Sedangkan pengaruh kualitas sistem tentang penggunaan juga tidak berpengaruh signifikan. Ini disebabkan karena kurangnya kepercayaan pengguna terhadap sambat online. Sambat online selalu merespon keluhan masyarakat secepat mungkin, namun terkadang ada keluhan seperti keluhan jalan rusak tidak bisa 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[19].

**Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan**

Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. 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[20]. 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. Walaupun kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem yang tidak memiliki pengaruh signifikan. Walaupun sambat online kota Malang memiliki layanan yang baik masih belum bisa meningkatkan penggunaan sistem oleh masyarakat kota Malang. Hal ini dikarenakan 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 sambat online dan 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 bisa 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[21]. Secara umum, kepuasan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem, karena pengguna yang puas dengan sistem cenderung lebih aktif, produktif, dan terus menggunakan sistem tersebut. Namun, ada situasi dimana kepuasan pengguna bisa 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 penangan 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 frustasi 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 bisa 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, dan 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, ketidak sesuaian antara struktur dan lingkungan organisasi dapat menghambat potensi manfaat penggunaan sistem. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk merencanakan, mengelola, dan mengintegrasikan kedua fektor tersebut dengan baik sehingga manfaat penggunaan sistem sambat online dapat maksimalkan.

**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.

**DAFTAR PUSTAKA**

[1] E. Bheni, “Pengelolaan Sambat Online Dalam Merespon Keluhan Masyarakat Kota Malang,” Universitas Tribhuwana Tunggadewi, 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] 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.

[10] 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.

[11] S. Hidayatullah, D. Arman Prasetya, D. Ari Purnomo, and I. Kusdyah Rachmawati, *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2022.

[12] G. Wiyono, *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0.* Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.

[13] P. Jogiyanto HM, M.B.A., Ph.D., Ak., *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modelling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.

[14] 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.

[15] 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, Unversitas Negeri Yogyakarta*, no. 1992, 2014.

[16] 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.

[17] 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.

[18] 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.

[19] 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.

[20] 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.

[21] 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.