

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*) di Kota Surakarta**

**Eduardus Giga Kristofer, Herwan Parwiyanto**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
email: [giga.kristofer@student.uns.ac.id](mailto:giga.kristofer@student.uns.ac.id)

### **Abstrak**

Salah satu bentuk smart city yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surakarta adalah aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*). Ditinjau dari penilaian dan ulasan masyarakat yang terdapat dalam Google Playstore menunjukkan tingkat kepuasan yang masih rendah dan terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terhadap aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*). Penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan model dari Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) yang secara khusus digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi yang meliputi 5 faktor yakni isi, akurasi, ketepatan waktu bentuk, kemudahan penggunaan. Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS untuk mengetahui masing-masing hasil uji hipotesis. Adapun analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji t (uji parsial), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil dari penelitian adalah variabel akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*). Sebaliknya untuk variable isi, ketepatan waktu, dan bentuk tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*).

**Kata Kunci: End User Computing Satisfaction, Kepuasan, Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*)**

### **Abstract**

One form of smart city launched by the Surakarta City government is the Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*) application. Judging from the ratings and community reviews contained in the Google Playstore shows a low level of satisfaction and there are various complaints from the public against the Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*) application. Quantitative research with the type of associative research is used to see the relationship or influence between two or more variables. This study uses a model from Doll and Torkzadeh (1988) namely End User Computing Satisfaction (EUCS) which is specifically used to measure the level of user satisfaction of an information system which includes 5 factors namely content, accuracy, timeliness of form, ease of use. Data processing was carried out using the SPSS program to determine the results of each hypothesis test. The data analysis includes instrument test, classical assumption test, t test (partial test), and coefficient of determination test ( $R^2$ ). The results of the study are the variables of accuracy and ease of use have an influence on user satisfaction of Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (*Official*). On the other hand, for the variables of content,

timeliness, and form, there is no effect on user satisfaction of Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).

**Keywords: End User Computing Satisfaction, Satisfaction, Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)**

## **Pendahuluan**

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memberikan kepuasan pada konsumennya. Pelayanan publik menurut Sitanggang (2020) mendefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan yang berkaitan dengan organisasi sesuai tatacara dan aturan yang berlaku. Mengenai pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus mampu berorientasi penuh pada masyarakat melalui pemberian jasa dengan pelayanan yang baik dan prima sehingga mampu memberikan kepuasan pada masyarakat. Masih belum terpenuhinya harapan masyarakat terutama mengenai pelayanan publik menjadi point penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat ini. Tingkat kepatuhan pemerintah daerah dalam memenuhi standar pelayanan publik berdasarkan hasil survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 masih dibawah 50%. Dari hasil survei tersebut mengindikasikan bahwa adanya potensi terjadi maladministrasi yang cukup tinggi, pemenuhan standar pelayanan yang sangat rendah, waktu dalam penyelesaian pelayanan publik yang tidak jelas, perbedaan dalam pemberlakuan biaya pelayanan, dan prosedur dalam pengelolaan pengaduan yang tidak jelas.

Kemajuan teknologi kian pesat seiring dengan perkembangan zaman. Pada era globalisasi menuntut setiap manusia untuk dapat berkomunikasi dengan cepat. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2021-2022 melakukan survei mengenai angka pengguna internet di Indonesia yang mana menunjukkan jumlah masyarakat yang telah menggunakan internet di Indonesia mencapai 210.026.769 jiwa dengan penetrasi internet yaitu 77,02% dari 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia. Dibanding dengan pengguna internet pada beberapa tahun sebelumnya, jumlah tersebut cenderung menunjukkan peningkatan yang sangat tajam. Dominasi rentang usia masyarakat Indonesia yang menggunakan internet dikisaran antara 15-19 tahun, selanjutnya usia 20-24, 25-29, dan 30-34 tahun serta pengguna internet paling sedikit berada pada usia 5-9 tahun dan diatas 65 tahun (Wahyudiyono, 2019). Hadirnya internet memberi kemudahan dengan saling bertukar informasi antar individu yang satu dengan lainnya tanpa ada batasan ruang dan waktu. Kemajuan teknologi menjadi tuntutan pemerintah untuk dapat menyelaraskan pelayanan kepada masyarakat dengan perkembangan era globalisasi terutama dalam teknologi informasi dan komunikasi. Ditengah perkembangan teknologi yang begitu cepat, konsep *e-government* muncul dan mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi guna memberikan

pelayanan kepada masyarakat secara efisien (Putri, 2018). Kota Surakarta telah menerapkan *e-government* sebagai sarana dalam pelayanan kepada masyarakat. Menurut hasil pemeringkatan *e-government* kabupaten/kota oleh Diskominfo Provinsi Jawa Tengah tahun 2017, Kota Surakarta menempati posisi ke 17 dari 35 kabupaten/kota dengan skor 2.12 sehingga rating *e-government* Kota Surakarta masuk dalam kategori kurang.

Kota Surakarta merupakan kota dengan konsentrasi penduduk baik dalam aktivitas ekonomi maupun sosial yang tinggi. Semakin tinggi perkembangan kota akan diimbangi dengan tingginya pergerakan masyarakat. Persentase kepemilikan kendaraan pribadi tiap rumah tangga mencapai di atas 80% dan diperkirakan akan terus bertambah setiap tahunnya (BPS Surakarta, 2018). Dalam merespon hal tersebut, Kota Surakarta saat ini telah menerapkan konsep *smart city* sebagai konsep kota cerdas dalam pemanfaatan teknologi dan informasi untuk pelayanan public. Salah satu bentuk *smart city* yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surakarta adalah aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).

Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) merupakan suatu bentuk layanan pemerintah yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat berupa penyampaian kondisi terkini lalu lintas di wilayah Kota Surakarta. Aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) memberikan beberapa fitur dimana masyarakat dapat melihat secara *streaming* kondisi lalu lintas melalui kamera pengawas yang terhubung secara langsung dengan aplikasi. Selain itu juga memuat informasi rute bis BST, berbagai lokasi penting di Kota Solo, serta informasi pengalihan arus lalu lintas.

Jumlah masyarakat yang mengunduh aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) kian bertambah setiap tahunnya dimana pada Tahun 2020 : 1728 *download*, 2021 : 2258 *download*, 2022 (Januari-Mei) : 836 *download*. Sedangkan jumlah pengguna aktif saat ini sebanyak 5260 orang. Angka tersebut terbilang masih kecil mengingat jumlah penduduk Kota Surakarta telah mencapai 57849 ribu jiwa. Aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) mendapat penilaian 3,6 dari 5 dengan jumlah penilaian sebanyak 110 pengguna. Rendahnya angka rating tersebut disertai dengan berbagai keluhan masyarakat yang terdapat dalam kolom komentar dengan total 44 ulasan. Terdapat 20 ulasan positif, 2 ulasan saran, dan 22 ulasan negatif. Beberapa ulasan yang mengarah ke negatif diantaranya 5 orang mengeluhkan mengenai aplikasi yang tidak dapat digunakan dan 16 orang mengeluhkan fitur cctv yang terdapat dalam aplikasi tersebut tidak berjalan dengan baik. Terdapat beberapa ulasan menarik dari komentar pengguna yang telah dihimpun penulis. Salah satu pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) mengatakan: “*lagi bingung... ada menu cctv... trus kalo ngga ontime buat apa fungsinya*”. Pengguna lain mengatakan : “*ra iso dinggo..omonge wes perbaikan tp tetep raiso...percuma...buang ja..nambahi beban*”

HP". Kepuasan pengguna sistem menurut Machmud (2018) merupakan umpan balik dan respon pengguna yang muncul setelah menggunakan sistem informasi. Ditinjau dari penilaian dan ulasan masyarakat yang terdapat dalam *Google Playstore* menunjukkan tingkat kepuasan yang masih rendah dan terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terhadap aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Diperlukannya suatu kajian terhadap aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Tolak ukur keberhasilan penerapan sistem informasi adalah kepuasan pengguna, sehingga menjadi penilaian baik atau buruk kinerja sistem dan bagaimana sistem informasi dapat sesuai dengan tujuan dari penggunaannya (Indrawati, 2019). Penelitian ini menggunakan model dari Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang secara khusus digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* meliputi 5 faktor yakni isi, akurasi, ketepatan waktu bentuk, kemudahan penggunaan. Berikut merupakan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini :

A. Isi (*Content*)

Variabel isi memiliki pengertian bahwa kepuasan pengguna akhir berada pada isi dari sistem informasi. Semakin lengkap dan informatif isi yang diberikan pada aplikasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

B. Akurasi (*Accuracy*)

Melihat apakah suatu sistem informasi memiliki tingkat akurasi yang baik atau tidak dapat dilakukan dengan memastikan apakah sistem tersebut sering terjadi eror saat mengolah data.

C. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Sistem informasi harus dapat menyajikan dan mengolah data secara *real time* dan cepat.

D. Bentuk (*Format*)

Penilaian kepuasan dari bentuk sistem informasi adalah tampilan aplikasi yang menarik dan mudah dipahami. Sehingga bentuk dari sistem informasi harus mudah dimengerti oleh pengguna.

E. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi menjadi pertimbangan paling penting dalam keberhasilan sebuah aplikasi.

Adapun yang menjadi hipotesis penelitian ini adalah :

H1 : Adanya pengaruh yang signifikan antara isi terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)

H2 : Adanya pengaruh yang signifikan antara akurasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)

- H3 : Adanya pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)
- H4 : Adanya pengaruh yang signifikan antara bentuk terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)
- H5 : Adanya pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)

### **Metode Penelitian**

Penelitian kuantitatif untuk meneliti suatu populasi atau sampel yang berlandaskan filsafat positivisme, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan menggunakan analisis data yang bersifat statistik (Sugiyono, 2016). Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk melihat hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sumber primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Dalam mendapatkan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner dan didapati jawaban dari responden sebagai sumber data. Dalam memperoleh data sekunder dilakukan melalui berbagai dokumen yang dibutuhkan. Penelitian dilakukan di Kota Surakarta yaitu pada masyarakat Kota Surakarta yang menggunakan aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Jumlah populasi pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) di Kota Surakarta sebesar 5.260, maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan jumlah sampel adalah 98,13 dengan pembulatan menjadi 100. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan responden menjawab beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang telah diberikan. Selanjutnya dilakukan pemberian skor dengan skala likert untuk mengukur kualitas sistem. Regresi linier berganda yaitu regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS untuk mengetahui masing-masing hasil uji hipotesis. Adapun analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji t (uji parsial), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### **Hasil Dan Pembahasan**

Karakteristik dalam penelitian ini berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, dari 100 responden menunjukkan 59 orang atau 59% berjenis kelamin wanita. Sedangkan untuk jenis kelamin pria sebanyak 41 orang atau 41%. Berdasarkan usia, 100 responden dibagi menjadi 4 jenjang. Responden dengan rentang usia 16-20 tahun sebanyak 25 orang atau 25%, rentang usia 21-30 tahun sebanyak 69 orang atau 69%, rentang usia 31-

40 tahun sebanyak 3 orang atau 3%, rentang usia >51 tahun sebanyak 3 orang atau 3%. Berdasarkan pendidikan terakhir, 100 responden dibagi menjadi 5 jenjang meliputi SMA/SMK, Diploma (1/2/3), Sarjana (1/2/3). Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 54 orang atau 54%, Pendidikan terakhir Diploma (1/2/3) sebanyak 10 orang atau 10%, pendidikan terakhir Sarjana (1/2/3) sebanyak 36 orang atau 36%. Berdasarkan pekerjaan saat ini, 100 responden dibagi menjadi 3 jenis status pekerjaan meliputi Pelajar/Mahasiswa, Bekerja, Tidak Bekerja. Responden dengan status pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 72 orang atau 72%, status pekerjaan Bekerja sebanyak 23 orang atau 23%, status pekerjaan Tidak Bekerja sebanyak 5 orang atau 5%.

A. Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas instrumen telah memenuhi persyaratan yang digunakan. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dalam penelitian ini.

a. Hasil Uji Validitas

Tabel 1  
 Hasil Uji Validitas

| Item | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------|--------------|-------------|------------|
| C1   | 0.789        | 0.195       | Valid      |
| C2   | 0.819        | 0.195       | Valid      |
| C3   | 0.851        | 0.195       | Valid      |
| A1   | 0.731        | 0.195       | Valid      |
| A2   | 0.770        | 0.195       | Valid      |
| A3   | 0.760        | 0.195       | Valid      |
| T1   | 0.836        | 0.195       | Valid      |
| T2   | 0.866        | 0.195       | Valid      |
| T3   | 0.790        | 0.195       | Valid      |
| F1   | 0.836        | 0.195       | Valid      |
| F2   | 0.831        | 0.195       | Valid      |
| F3   | 0.842        | 0.195       | Valid      |
| E1   | 0.851        | 0.195       | Valid      |
| E2   | 0.841        | 0.195       | Valid      |
| E3   | 0.799        | 0.195       | Valid      |
| U1   | 0.876        | 0.195       | Valid      |
| U2   | 0.863        | 0.195       | Valid      |
| U3   | 0.878        | 0.195       | Valid      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7, menunjukkan bahwa hasil uji validitas seluruh instrumen valid karena memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang bernilai 0.195.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2  
 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel       | r <sub>alpha</sub> | r <sub>kritis</sub> | Keterangan |
|----------------|--------------------|---------------------|------------|
| X <sub>1</sub> | 0.755              | 0.600               | Reliabel   |
| X <sub>2</sub> | 0.615              | 0.600               | Reliabel   |
| X <sub>3</sub> | 0.775              | 0.600               | Reliabel   |
| X <sub>4</sub> | 0.773              | 0.600               | Reliabel   |
| X <sub>5</sub> | 0.770              | 0.600               | Reliabel   |
| Y              | 0.841              | 0.600               | Reliabel   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas secara keseluruhan menunjukkan *Cronbach Alpha* > 0.60 atau lebih besar dari pada 0.60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh reliabel.

B. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menjadi prasyarat dalam analisis regresi berganda agar dapat memenuhi penaksiran parameter dan koefisien regresi tidak bias. Maka dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Hasil Uji Normalitas

Tabel 3  
 Hasil Uji Normalitas Unstandardized Residual

|                                  |                |          |
|----------------------------------|----------------|----------|
| N                                |                | 100      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000 |
|                                  | Std. Deviation | 88744903 |
|                                  |                |          |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .083     |
|                                  | Positive       | .077     |
|                                  | Negative       | -.083    |
| Test Statistic                   |                | .083     |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .087     |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Diperoleh angka signifikansi 0.087 lebih besar dari 0.05. Sehingga nilai residual dinyatakan terdistribusi normal atau syarat uji normalitas terpenuhi.

b. Hasil Uji Linieritas

Tabel 4  
 Hasil Uji Linieritas

|                         | Sig. |
|-------------------------|------|
| Kepuasan Pengguna * Isi | .000 |

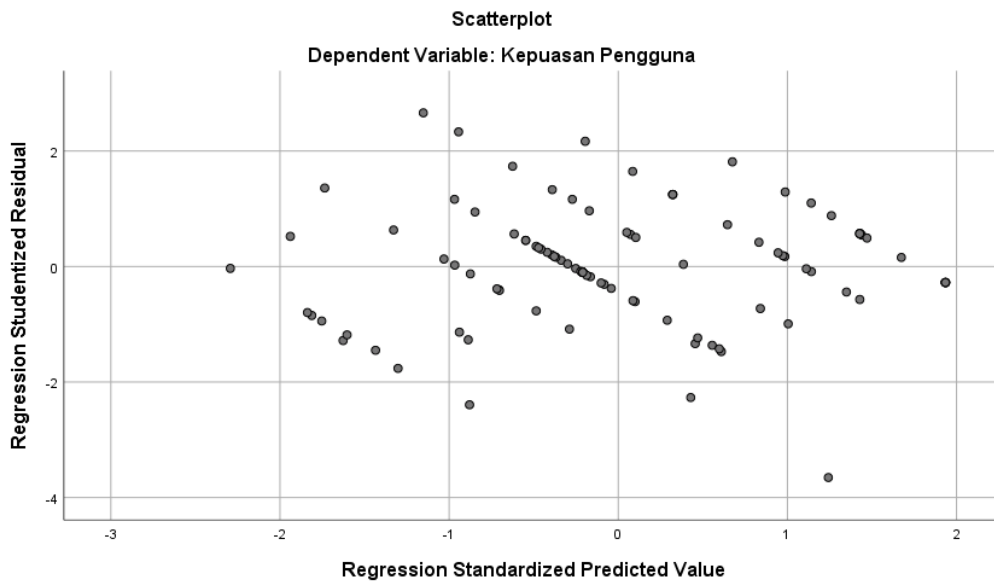
|  |      |
|--|------|
| Kepuasan Pengguna * Akurasi              | .000 |
| Kepuasan Pengguna * Ketepatan Waktu      | .000 |
| Kepuasan Pengguna * Bentuk               | .000 |
| Kepuasan Pengguna * Kemudahan Penggunaan | .000 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Uji linieritas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) menunjukkan signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga variabel dependen memiliki hubungan yang linier terhadap variabel independent

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas



caran penentuan ini.

C. Hasil Uji t

Tabel 5  
 Hasil Uji t

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |      | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Beta |                           |       |      |
| 1     | (Constant)         | -.523                       | .830 |                           | -.631 | .530 |
|       | Isi                | .187                        | .105 | .164                      | 1.774 | .079 |
|       | Akurasi            | .248                        | .094 | .223                      | 2.645 | .010 |
|       | Ketepatan Waktu    | .021                        | .082 | .021                      | .254  | .800 |
|       | Bentuk             | .115                        | .081 | .123                      | 1.411 | .162 |
|       | Kemudahan Pengguna | .481                        | .092 | .442                      | 5.248 | .000 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022



- a. Pengaruh Isi (Content) Terhadap Kepuasan Pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).  
Hasil uji t sebesar 1.774 atau lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.985. Variabel isi memiliki nilai signifikansi sebesar 0.079, atau lebih besar dari 0.05. Sehingga berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_1$  ditolak karena variabel isi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) tidak bergantung pada isi dari sistem informasi tersebut.
- b. Pengaruh Akurasi (*Accuracy*) Terhadap Kepuasan Pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).  
Hasil uji t sebesar 0.254 atau lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.9852. Selain itu, variabel bentuk mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.800, nilai tersebut lebih besar dari 0.05. Sehingga berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_4$  ditolak karena variabel bentuk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) tidak bergantung pada bentuk dari sistem informasi tersebut.
- c. Pengaruh Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Terhadap Kepuasan Pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).  
Hasil uji t sebesar 1.411 atau lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.985. Nilai signifikansi variabel isi sebesar 0.162, atau lebih besar dari 0.05. Sehingga berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_3$  ditolak karena variabel ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) tidak bergantung pada ketepatan waktu dari sistem informasi tersebut.
- d. Pengaruh Bentuk (*Format*) Terhadap Kepuasan Pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).  
Hasil uji t sebesar 0.254 atau lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.9852. Selain itu, variabel bentuk mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.800, nilai tersebut lebih besar dari 0.05. Sehingga berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_4$  ditolak karena variabel bentuk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) tidak bergantung pada bentuk dari sistem informasi tersebut.

e. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) Terhadap Kepuasan Pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official).

Hasil uji t sebesar 5.248 atau lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.985. Variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, atau lebih kecil dari 0.05. Sehingga berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_5$  diterima dimana variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) bergantung pada kemudahan penggunaan dari sistem informasi tersebut.

Tabel 6  
 Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | Deskripsi   | Variabel | Hasil    |
|-----------|---|----------|----------|
| H1        | Adanya pengaruh yang signifikan antara isi terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)                      | CO → US  | Ditolak  |
| H2        | Adanya pengaruh yang signifikan antara akurasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)         | AC → US  | Diterima |
| H3        | Adanya pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) | TI → US  | Ditolak  |
| H4        | Adanya pengaruh yang signifikan antara bentuk terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official)          | FO → US  | Ditolak  |
| H5        | Adanya pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Info Lalin                                  | EU → US  | Diterima |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | Solo Dishub Kota Surakarta<br>(Official) |  |  |
|--|--|--|--|

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

D. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 7

Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .856 <sup>a</sup> | .733     | .719              | .911                       |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Nilai  $R^2$  memiliki nilai sebesar 0.719. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa nilai variabel terikat (kepuasan pengguna) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (isi, keakuratan, ketepatan waktu, bentuk, kemudahan penggunaan) sebesar 71,9%, sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Penutup**

Total responden berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji t (uji parsial), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil dari pengujian instrument validitas dan reliabilitas menunjukkan keseluruhan instrument meliputi ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, Y$ ) dikatakan valid dan reliabel. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas menunjukkan signifikansi 0.087 lebih besar dari 0.05 sehingga telah memenuhi syarat uji normalitas. Uji linieritas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) menunjukkan signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga variabel dependen memiliki hubungan yang linier terhadap variabel independent. Tidak terjadi heteroskedastisitas dibuktikan dengan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil dari uji t yakni variabel akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Sebaliknya untuk variable isi, ketepatan waktu, dan bentuk tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official). Nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0.719 dimana variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 71,9%, sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Terdapat beberapa saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Pertama penulis merekomendasikan kepada pemerintah untuk terus mengembangkan fitur-fitur dari aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) supaya dapat membantu pengguna dengan lebih lanjut. Kedua penelitian selanjutnya agar menambah jumlah sampel serta cakupan sampel untuk memperkuat generalisasi

penelitian. Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lanjutan terkait aplikasi Info Lalin Solo Dishub Kota Surakarta (Official) agar aplikasi dapat terus berkembang dan disempurnakan sehingga dapat melayani dan memenuhi kebutuhan pengguna.

## Referensi

- Amran. 2020. *Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik Kebanggaan Ombudsman RI Ke Depan*. Diakses pada 15 Agustus 2022 jam 19.21 WIB dari: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--penilaian-opini-pengawasan-pelayanan-publik-kebanggaan-ombudsman-ri-ke-depan>
- APJII. *Hasil Survei Profil Internet Indonesia 2022*. 12 Agustus 2022 18.42 WIB <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>
- BPS. *Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Surakarta*. 12 Agustus 2022 17.21 WIB <https://surakartakota.bps.go.id/publication/2021/12/23/c035afba435cdcb0d3d2f29c/indikator-kesejahteraan-rakyat-kota-surakarta-tahun-2021.html>
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati Indrawati. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118-128. DOI: <http://dx.doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Machmud Rizan. 2018. *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Putri Ratri Ika & Desiderius Priyo Sudibyo. 2018. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Komparasi Praktik E-Government: "ULAS" dan "Lapor!")*. Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik, 61-68.
- Sitanggang Ramayanti dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72-82. Doi: <https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.72-82>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Wahyudiyono. 2019. Implikasi Penggunaan Internet Terhadap Partisipasi Sosial di Jawa Timur. *Jurnal Komunikasi Media dan Informatika*, 8(2), 63-68. Doi: <https://doi.org/10.31504/komunika.v8i2.2487>