

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem dan Kemudahan Akses dalam Penggunaan Aplikasi Barata Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen**

**Ida Yuliana, Wagiyem**

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bhakti Surakarta  
yuliana.idda@gmail.com, sewagiyem@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality, system quality, and ease of access on public satisfaction in using the BARATA application at the Department of Population and Civil Registration in Sragen Regency. The research method applied is quantitative with a survey approach, involving 92 respondents as the sample. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS version 25. The results indicate that all three independent variables significantly affect the dependent variable, both partially and simultaneously. System quality emerged as the most dominant factor in enhancing user satisfaction. These findings suggest that developing a reliable, easily accessible application system accompanied by high-quality service can increase public satisfaction. This research is expected to serve as a reference for the development of digital-based public service systems in government institutions.*

**Keywords:** Service Quality, System Quality, Ease of Access, BARATA Application, Public Satisfaction.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi BARATA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Metode penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 92 responden sebagai sampel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, baik secara parsial maupun bersamaan. Kualitas sistem muncul sebagai faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa mengembangkan sistem aplikasi yang andal dan mudah diakses disertai dengan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital di lembaga pemerintah.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kemudahan Akses, Aplikasi BARATA, Kepuasan Publik.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam era digitalisasi, transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan mendesak guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, termasuk dalam administrasi

kependudukan. Salah satu inovasi dalam pelayanan publik adalah implementasi aplikasi BARATA (Bayi Lahir BerAkta) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen sebagai solusi untuk mempermudah pengurusan akta kelahiran. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terbentuk dari persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik, namun rendahnya mutu pelayanan sering menjadi citra buruk di mata masyarakat. Sebagaimana dikemukakan (Lumempow et al., 2023), organisasi publik harus membangun komitmen kolektif untuk perbaikan proses pelayanan, membuka ruang aspirasi masyarakat, dan mengembangkan pelayanan sesuai harapan publik.

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial yang menentukan keberhasilan institusi pemerintah dalam penyediaan layanan publik. Sejumlah studi seperti yang dilakukan oleh Sya et al. (2023), Firmansyah (2021), Ratnaningsih et al. (2023), dan Syaifulloh et al. (2022) mengkonfirmasi adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Namun demikian, Lumempow et al. (2023) menyajikan temuan kontradiktif di mana kualitas pelayanan tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kontradiksi ini menegaskan urgensi investigasi lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan publik. Di samping dimensi kualitas pelayanan, aspek kualitas sistem juga memegang peran vital dalam pembentukan kepuasan pengguna. Menurut Latoe (2019), kualitas sistem merujuk pada kapabilitas komponen perangkat keras, lunak, dan prosedural sistem informasi dalam memenuhi ekspektasi pengguna (Putri, 2017). Sistem yang mengutamakan kemudahan penggunaan berkontribusi pada efisiensi upaya pengguna (Rukmiyati, 2016). Kajian yang dilakukan Prayanthi et al. (2020) dan Sorongan et al. (2019) mendemonstrasikan pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, sementara Adellya (2022) menemukan hasil yang bertolak belakang.

Kemudahan akses menjadi determinan penting lainnya dalam konteks kepuasan pengguna layanan digital. Konsep ini merujuk pada kondisi di mana individu memiliki keyakinan bahwa aplikasi dapat dioperasikan secara efisien tanpa memerlukan usaha yang kompleks. Elemen kemudahan penggunaan mencakup transparansi ekspektasi dan kesesuaian manfaat dengan preferensi pengguna (Amalia, 2018). Investigasi yang dilaksanakan oleh Susila et al. (2023), Yuliani (2023), dan Chusnah (2020) mengindikasikan adanya hubungan positif antara kemudahan akses dan kepuasan pengguna, meskipun Latoe (2023) menyimpulkan tidak terdapat korelasi yang substansial. Implementasi Aplikasi BARATA diorientasikan untuk menjamin pemenuhan hak identitas anak sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 23/2002 pasal 5 dan 27. Identitas merupakan hak fundamental yang wajib diberikan sejak kelahiran melalui akta kelahiran. Administrasi kependudukan, termasuk pencatatan sipil, merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan secara optimal. UU No. 24/2013 mengafirmasi Dispendukcapil sebagai institusi yang memiliki otoritas dalam penyediaan layanan profesional terkait pelaporan peristiwa kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi BARATA terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Sragen. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan konsep pelaksanaan pemerintahan daerah, khususnya dalam pemanfaatan teknologi untuk peningkatan pelayanan publik. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sragen dalam evaluasi dan pengembangan aplikasi BARATA, serta memberikan informasi bagi masyarakat tentang kualitas layanan digital yang disediakan pemerintah.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. (Widianingrum, 2021) mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. (Rahayu et al., 2022) mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. (Nababan & Par, 2022) mengajukan lima indikator kepuasan pelanggan yang meliputi: kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan. Dalam konteks pelayanan publik, indikator-indikator ini dapat dimodifikasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut (Nababan & Par, 2022) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sementara (Lumempow et al., 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam memberikan solusi pada permasalahan pelanggan atau masyarakat. (Sya et al., 2023) mengidentifikasi lima dimensi SERVQUAL yang menjadi indikator kualitas pelayanan, yaitu: reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Model ini telah banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di berbagai sektor termasuk pelayanan publik. Beberapa studi empiris mendukung pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. (Firmansyah, 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem merujuk pada karakteristik kinerja dari sistem informasi. Menurut (Ratnaningsih et al., 2023), kualitas sistem diartikan sebagai pengukuran

sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara sistem dengan pengguna. Sistem informasi sendiri merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi . (Ratnaningsih et al., 2023) mengidentifikasi lima indikator untuk mengukur kualitas sistem: kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), fasilitas bantuan (*help facility*), dan keandalan sistem (*reliability*). Bukti empiris dari penelitian (Syaifulloh et al., 2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. (Rahayu et al., 2022) juga menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Kemudahan Akses**

Kemudahan akses atau *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis, 2000). Dalam konteks sistem informasi, kemudahan akses berkaitan dengan interaksi antara pengguna dengan sistem. Kemudahan akses mencakup kemudahan untuk dipelajari, dipahami, dan dioperasikan. (Rahayu et al., 2022) mengidentifikasi empat indikator kemudahan penggunaan: teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan teknologi informasi, dan teknologi informasi sangat jelas dan mudah untuk dioperasikan. Penelitian terdahulu oleh (Rahayu et al., 2022), serta Chusnah dan Indriana (2020) menunjukkan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Kualitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi BARATA berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.
- H2: Kualitas sistem dalam penggunaan aplikasi BARATA berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.
- H3: Kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi BARATA berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

Ketiga hipotesis ini didasarkan pada model teoritis yang dikembangkan dari literatur dan didukung oleh bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan, kualitas sistem,

dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna layanan, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan strategi deskriptif untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Barata pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen. Metode survei dipilih sebagai instrumen utama pengumpulan data dengan fokus pada analisis kuantitatif.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang membuat akta kelahiran melalui aplikasi Barata pada bulan Februari 2025, dengan jumlah 92 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Penggunaan teknik ini didasarkan pada pertimbangan jumlah populasi yang relatif kecil (kurang dari 100) dan kebutuhan untuk membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan minimal.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner berisi pertanyaan tertutup yang telah disediakan jawabannya untuk memudahkan responden menjawab dengan cepat dan peneliti dalam melakukan analisis data (Sugiyono, 2016). Sementara data sekunder berasal dari artikel, buku, dan jurnal penelitian ilmiah terkait objek yang diteliti.

### **Definisi Operasional Variabel**

Penelitian ini mengoperasionalkan empat variabel utama:

1. Kepuasan Masyarakat (Y): Diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan Tjiptono (2016) yaitu kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman, dan komunikasi melalui iklan dan pemasaran.
2. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ): Menggunakan dimensi SERVQUAL dari Parasuraman dalam Haryanti (2019) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).
3. Kualitas Sistem ( $X_2$ ): Mengacu pada indikator McGill, Hobbs dan Klobas dalam Istianingsih dan Utami (2009) yakni kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), fasilitas bantuan (*help facility*), dan keandalan sistem (*reliability*).
4. Kemudahan Akses ( $X_3$ ): Berdasarkan indikator Davis (2015) meliputi teknologi informasi mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan apa yang diinginkan pengguna, tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi, dan jelas serta mudah dioperasikan.

### **Teknik Analisis Data**

Pengolahan data menggunakan program Microsoft Excel dan SPSS versi 26. Tahapan analisis data meliputi:

#### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada taraf signifikan 0,05. Instrumen dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Ghozali, 2013). Uji reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitas  $>$  0,6 (Siregar, 2013).

#### **Uji Asumsi Klasik**

Meliputi uji normalitas menggunakan analisis grafik, uji multikolinieritas dengan nilai tolerance dan VIF, dan uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot. Uji normalitas bertujuan memastikan residual berdistribusi normal (Ghozali, 2018), uji multikolinieritas memastikan tidak ada korelasi antar variabel independen, dan uji heteroskedastisitas memastikan tidak terjadi ketidaksamaan variance.

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Model yang digunakan:

$$KM = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- $KM$  = Kepuasan Masyarakat
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi
- $X_1$  = Kualitas Pelayanan
- $X_2$  = Kualitas Sistem
- $X_3$  = Kemudahan Akses
- $e$  = *Standard Error*

#### **Uji Kelayakan Model**

Meliputi uji simultan (uji F) untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

#### **Uji Parsial (uji t)**

Dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima jika tingkat signifikansi  $<$  0,05, yang menunjukkan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden

Penelitian ini melibatkan 92 responden yang merupakan pengguna aplikasi Barata pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Responden diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Dari 92 kuesioner yang disebar, seluruhnya kembali dan dapat diolah tanpa ada kuesioner yang rusak atau tidak lengkap. Karakteristik responden ditunjukkan pada beberapa tabel di bawah ini. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (75%), sedangkan laki-laki sebanyak 25%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Barata didominasi oleh perempuan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	69	75%
2.	Laki – laki	23	25%
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Ditinjau dari segi usia, responden didominasi oleh kelompok usia 21-30 tahun (41%), diikuti oleh kelompok usia 31-40 tahun (31%) dan 17-20 tahun (26%). Kelompok usia 41 tahun ke atas hanya sebesar 2%. Distribusi ini mencerminkan penggunaan aplikasi Barata lebih banyak oleh generasi muda dan dewasa awal.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1.	17- 20 tahun	24	26%
2.	21-30 tahun	38	41%
3.	31-40 tahun	29	31%
4.	41 tahun ke atas	1	2%
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan jenis pekerjaan, pegawai negeri mendominasi dengan persentase 39%, diikuti oleh wiraswasta (27%), pegawai swasta (18%), dan pelajar/mahasiswa (15%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Barata banyak digunakan oleh pegawai negeri dalam berbagai urusan administrasi kependudukan.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	14	15%
2.	Pegawai Negeri	36	39%
3.	Pegawai Swasta	17	18%
4.	Wiraswasta	25	27%

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Dari segi pendidikan terakhir, lulusan S1 mendominasi dengan persentase 46%, diikuti oleh SMA/SMK (23%), S2 (18%), dan S3 (13%). Tingginya persentase lulusan S1 mengindikasikan bahwa aplikasi Barata banyak digunakan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	SMA/SMK	21	23%
2.	SI	42	46%
3.	S2	17	18%
4.	S3	12	13%
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

## Pengujian Kualitas Data

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan instrumen penelitian. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel pada *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan jumlah sampel ( $n$ ) = 92, maka  $df$  = 90, dan nilai  $r$  tabel adalah 0,205.

Berdasarkan hasil pengujian validitas, semua item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas sistem (X2), kemudahan akses (X3), dan kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Nilai  $r$  hitung untuk seluruh item pernyataan berkisar antara 0,667 hingga 0,890, jauh di atas nilai  $r$  tabel 0,205.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha, dimana suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2011). Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	r standar	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,804	0,60	Reliabel
Kualitas sistem	0,879	0,60	Reliabel
Kemudahan akses	0,867	0,60	Reliabel
Kepuasan masyarakat	0,833	0,60	Reliabel

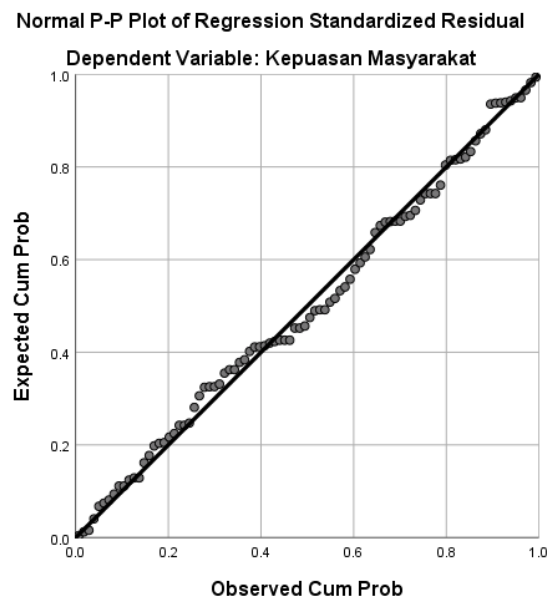
Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode grafik P-P Plot dan uji statistik Kolmogorov-Smirnov.

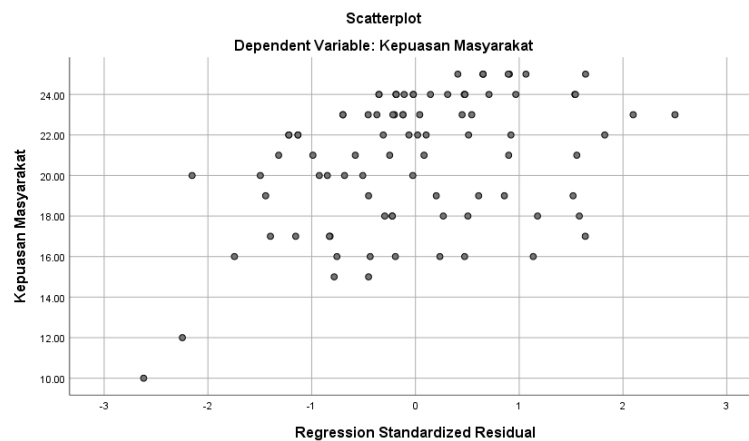


**Gambar 1. Uji Normalitas**

Berdasarkan gambar di atas, titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, menunjukkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Hasil ini didukung oleh uji Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ( $> 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil pengujian di atas, tidak terdapat pola tertentu pada grafik scatterplot, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statisti		
		Zero-order	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.786	.464	2.154
	Kualitas sistem	.825	.158	6.335
	Kemudahan akses	.602	.166	6.018

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data primer diolah, 2025

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 7,438 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 7. Uji Simultan (Uji f)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.916	3	3.972	7.438	.000
	Residual	46.992	88	.534		
	Total	58.908	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kemudahan akses, Kualitas Pelayanan , Kualitas sistem						

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,842, yang berarti bahwa 84,2% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses, sedangkan 15,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

### Persamaan Regresi Berganda

Persamaan regresi berganda digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Hasil analisis regresi berganda ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-2.569	1.099	
	Kualitas Pelayanan	.218	.068	.199
	Kualitas sistem	.544	.119	.487
	Kemudahan akses	.320	.114	.291
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat				

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = -2,569 + 0,199X_1 + 0,487X_2 + 0,291X_3 + e$$

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t menunjukkan:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 6,001 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga H<sub>1</sub> diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Variabel kualitas sistem memiliki nilai t hitung sebesar 7,481 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_2$  diterima, yang berarti kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Variabel kemudahan akses memiliki nilai t hitung sebesar 2,371 dengan signifikansi  $0,020 < 0,05$ , sehingga  $H_3$  diterima, yang berarti kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Barata. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Barata, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respons, keakuratan informasi, dan ketersediaan fitur-fitur yang bermanfaat.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dalam Fandy Tjiptono (2008) bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Ketika kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arlan dan Aida (2023), Firmansyah dan Rosy (2021), Ratnaningsih et al. (2023), serta Syaifulloh dan Sucipto (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, berbeda dengan penelitian Lumempow et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Barata. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Barata, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Kualitas sistem yang baik mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, dan kecepatan respons.

Sistem yang berkualitas tinggi akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Masyarakat akan merasa lebih puas ketika aplikasi Barata dapat diakses dengan mudah, berfungsi dengan baik tanpa gangguan, serta memberikan informasi dan layanan yang akurat dan relevan. Selain itu, kualitas sistem yang baik juga mencerminkan profesionalisme dan keseriusan pengelola aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Barata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pryanthi et al. (2020), Sorongan et al. (2019), dan Sholikhah et al. (2024) yang menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, berbeda dengan penelitian Adellya (2022) yang menemukan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Barata. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Barata, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Kemudahan akses mencakup kemudahan berinteraksi dengan sistem, navigasi yang sederhana, waktu respons yang cepat, dan ketersediaan aplikasi di berbagai perangkat.

Kemudahan akses memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan aplikasi Barata, mereka cenderung merasa lebih puas. Selain itu, kemudahan akses juga mencakup ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan dalam aplikasi Barata.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susila et al. (2023), Yuliani dan Gunawan (2024), serta Chusnah dan Indriana (2020) yang menemukan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, berbeda dengan penelitian Latoe (2023) yang menemukan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Barata pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah daerah perlu memperhatikan ketiga faktor tersebut dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi Barata di masa mendatang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi BARATA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Ketiga variabel tersebut menunjukkan kontribusi positif secara simultan dan secara parsial, dengan kualitas sistem menjadi faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dan kemudahan akses yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Penelitian ini juga memberikan implikasi

praktis bagi instansi pemerintah agar terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem pelayanan digital guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian serta memperluas cakupan wilayah agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adellya, C. M. (2022). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh*. Universitas Sumatera Utara.
- Amalia, N. R. (2018). *PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN DISKON TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS ONLINE TIKET.COM*. 1–11.
- Chusnah, K. T. I. (2020). *PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FINTECH*. 3(1), 111–122.
- Firmansyah, A. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 1(2), 82–93.
- Latoe, V. A. (2019). *Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi*.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., Gunawan, E., Pelayanan, P. K., Dan, F., Terhadap, H., Gunawan, E., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO*. 11(1), 1–11.
- Nababan, R. O., & Par, A. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN KOPI MEDAN PADA HOTEL PARDEDE*. 2(1), 172–180.
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). *THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY , INFORMATION QUALITY AND PERCEIVED USEFULNESS ON ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM*. 1(2), 1–11.
- Putri, M. M. (2017). *Evaluasi tingkat kepuasan sistem dari perspektif pengguna dengan model delone dan mclean (studi kasus : "sintak" unika soegijapranata)*.
- Rahayu, J., Fadhillah, R. N., Yulisa, M., & Azzahra, K. (2022). *Penerapan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Kota Bandar Lampung Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 50 Tahun 2018*. 3(2), 71–78.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., Wiradiputra, I. A., Tinggi, S., Administrasi, I., Padjadjaran, U., Tinggi, S., Administrasi, I., & Barat, J. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP*

KEPUASAN DALAM PEMBUATAN E-KTP. 6(1), 106–118.

- Rukmiyati, N. M. S. (2016). *PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI)*. 1, 115–142.
- Sorongon, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23–28.
- Susila, N. D. S. A., Putra, K. E. S., & Khalik, I. (2023). *PENGARUH CITRA MEREK DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA MOBILE BANKING BCA*. 5(2), 172–181.
- Sya, A., Aida, N., & Pendahuluan, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun*. 7(2), 38–53.
- Syaifulloh, M., Sucipto, H., Discipline, W., & Kerja, D. (2022). *TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ( Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong )*. 1(3).
- Widianingrum, K. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta.
- Yuliani, L. A. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING PADA MAHASISWA KELAS KARYAWAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA*. 7(11), 59–74.