

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati

Dwi Rahayu
Universitas PGRI Semarang

Qristin Violinda
Universitas PGRI Semarang

Ira Setiawati
Universitas PGRI Semarang
Alamat: Jl. Sidodadi Timur No.24, Karangtempel, Kota Semarang
Korespondensi penulis: dwirahayu23112000@gmail.com

***Abstract.** The purpose of this study is to determine the effect of information quality, information systems and the quality of service interaction on employee satisfaction. This research took the object of 50 employees of the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Pati Regency. The researcher's sampling technique uses saturated sampling. Data analysis method using multiple regression The results of the study found that there was a positive and significant influence of information quality on employee satisfaction, there was a positive and significant influence of information systems on employee satisfaction and there was a positive and significant influence on the quality of service interaction on employee satisfaction.*

***Keywords:** quality of information; information system;, quality of service interaction; employee satisfaction.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, sistem informasi dan kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pegawai. Penelitian ini mengambil obyek pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati yang berjumlah 50 pegawai. Teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan sampling jenuh. Metode analisis data menggunakan regresi berganda Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pegawai, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan sistem informasi terhadap kepuasan pegawai dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pegawai.

Kata kunci: kualitas informasi; sistem informas;, kualitas interaksi pelayanan; kepuasan pegawai

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi di Indonesia pada era sekarang semakin maju, disebabkan oleh perkembangan pola pikir masyarakat yang cukup pesat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal informasi dan ilmu pengetahuan dalam mekanis kerja, maka dibutuhkan teknologi yang mendukung untuk dapat meringankan pekerjaan. Teknologi bertujuan untuk mempermudah pekerjaan pegawai. Dalam melaksanakan pekerjaan pegawai tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi. Pemanfaatan teknologi termasuk salah satu yang mempengaruhi kinerja instansi pemerintah salah satunya Website telah menjadi informasi komunikasi bagi pemerintah dan masyarakat yang menggunakannya sehingga menjadi sangat cepat (Golung et al., 2018).

Menurut (Rukmiyati & Budiarta, 2016) Kualitas informasi dapat mengukur informasi yang dihasilkan pada suatu sistem informasi dengan adanya kualitas yang memberikan nilai terhadap pengguna sistem tertentu dan memiliki karakteristik sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Kualitas informasi memiliki standar yaitu, harus relevan, tepat waktu, akurat, dan lengkap sehingga kualitas informasi yang diberikan tidak sepotong-potong apabila diterima oleh pemakai.

Menurut Sutanta Edhy (2019) sistem secara umum merupakan sekumpulan hal atau kegiatan elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. Sistem informasi merupakan suatu rangkaian sistem yang dikelompokkan dalam suatu organisasi yang terdiri dari sekumpulan komponen baik berbasis komputer maupun berbasis manual yang dibuat untuk menghimpun dan menyiapkan data-data yang berisikan informasi keluaran untuk pemakai, atau sekumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan untuk menciptakan dan memproses data menjadi informasi yang berguna. Endang Maria dalam Andoyo dan Sujarwadi (2014).

Faktor lainya dari kepuasan pegawai adalah efektifitas kualitas interaksi pelayanan, karena sangat penting dibandingkan dengan penerapan lainnya. Karena pemakaian-pemakaian sistem sekarang ini adalah lebih dari pelanggan dan bukan dari karyawan atau pemakai internal organisasi. Dari penelitian terdahulu yaitu Annisa Asri Imana (2021), yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi,

Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. Pada kualitas pelayanan dengan hipotesisi yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Adanya permasalahan yang dihadapi oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati maka, bisa mengakibatkan rendahnya kualitas informasi, sistem informasi, dan interaksi pelayanan pada website SIMYANDU. Oleh karena itu dapat mempengaruhi kepuasan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Ketidakpuasan pegawai membuat pelayanan menjadi buruk, sehingga dapat merugikan instansi pemerintah.

KAJIAN TEORITIS

1. Kualitas Informasi

Menurut Delone Melean dalam (Tulodo, 2019) Cara menilai suatu kualitas informasi menggunakan lima dimensi yaitu akurasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), dan konsistensi (*consistency*). Sehingga kualitas informasi dapat memberikan informasi data yang luas sehingga pengguna dapat puas dalam menggunakan dan mengaksesnya.

Menurut Azhar Susanto (2017) indikator kualitas informasi yaitu:

- Akurat (*accurate*), informasi tersebut dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.
- Relevan (*relevance*) informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
- Tepat waktu (*timeliness*) informasi tersebut harus tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan.
- Lengkap (*completeness*) informasi yang diberikan harus lengkap secara keseluruhan yang berarti tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam penyampaian informasi.

2. Sistem Informasi

Menurut Edhy Sutata (2019) sistem manajemen didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*), berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

Indikator pada sistem informasi menurut Gordon B. Davis dalam penelitian Hertiwi (2020), yaitu: Informasi, Manusia sebagai pengolah informasi, Konsep sistem, Konsep organisasi dan manajemen, Konsep pengambilan keputusan, Nilai informasi.

3. Kualitas Interaksi Pelayanan

kualitas interaksi pelayanan mempunyai tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan pengendalian dalam tingkat keunggulan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas interaksi pelayanan dapat dilihat dari persepsi masyarakat (pelanggan) dalam menerima pelayanan. Pelanggan yang dapat merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga pelangganlah yang dapat menilai dan menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Prinsip-prinsip kualitas interaksi pelayanan dalam perusahaan menurut Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius (2016), yaitu:

- a. Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus mempunyai inisiatif dan komitmen manajemen puncak.
- b. Pendidikan dalam semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus dapat memperoleh pendidikan mengenai kualitas.
- c. Perencanaan proses dalam perencanaan strategi harus dapat mencakup tujuan kualitas yang dapat dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk dapat mencapai misi dan visisnya.
- d. Review proses, merupakan satu-satunya alat yang efektif terhadap manajemen untuk dapat mengubah perilaku pada organisasional.

- e. Komunikasi implementasi strategi kualitas pada organisasi dapat dipengaruhi oleh proses komunikasi pada perusahaan.
- f. Penghargaan dan pengakuan penghargaan.
Indikator pada kualitas interaksi pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2004), yaitu: Sikap, perilaku, keahlian.

4. Kepuasan Pegawai

Menurut Wibowo (2014) menyatakan bahwa kepuasan pegawai merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima oleh pegawai dengan jumlah keyakinan pegawai yang seharusnya diterima. Kepuasan pegawai yang tinggi dapat mendorong terwujudnya tujuan perusahaan secara efektif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai menurut Suwanto, H dan Donni, J.P (2011), yaitu

- a. Karakteristik individu: Kebutuhan-kebutuhan individu, Nilai-nilai yang dianut individu, Ciri-ciri kepribadian
- b. Variabel-variabel yang bersifat situasional : Perbandingan terhadap situasi yang ada, Pengaruh kelompok acuan, pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya
- c. Karakteristik pekerjaan : Kompensasi
Menurut Yuwono dalam Badriyah (2015) indikator kepuasan pegawai yaitu: Upah / gaji, Promosi, supervisi, benefit, *Contingents rewards*, prosedur operasi, rekan kerja, sifat kerja, komunikasi

5. Pengembangan Hipotesis

a. Pengaruh Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pegawai

Kualitas informasi yang mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, bahwa kualitas informasi (*information quality*) adalah tingkatan ukuran dimana informasinya dihasilkan dari sistem yang membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas. Naufal, Sri dan Zultilisna (2017) menyatakan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pegawai

H1: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

b. Pengaruh Sistem Informasi dengan Kepuasan Pegawai

Menurut Bambang Hartono (2013) sistem informasi merupakan sebuah sistem yang merupakan rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian atau komponen yang secara bersama-sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan.

Dalam penelitian Fahrani Khaerunnisa (2019) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai karena membantu pekerjaan secara efektif dan efisien melalui informasi yang akurat dan aman sehingga hubungan antara instansi dan staf akan terjalin dengan baik dan bersinergi sesuai teknologi yang berkembang saat ini.

H2: Sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

c. Pengaruh Kualitas Interaksi Pelayanan dengan Kepuasan Pegawai

Resti et., al (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembeli. Hasil dari penelitian Dewiana, madsuki dan Ipang (2021) menyatakan bahwa kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pegawai dinyatakan signifikan dengan konstruk kepuasaan pegawai sehingga hipotesis diterima.

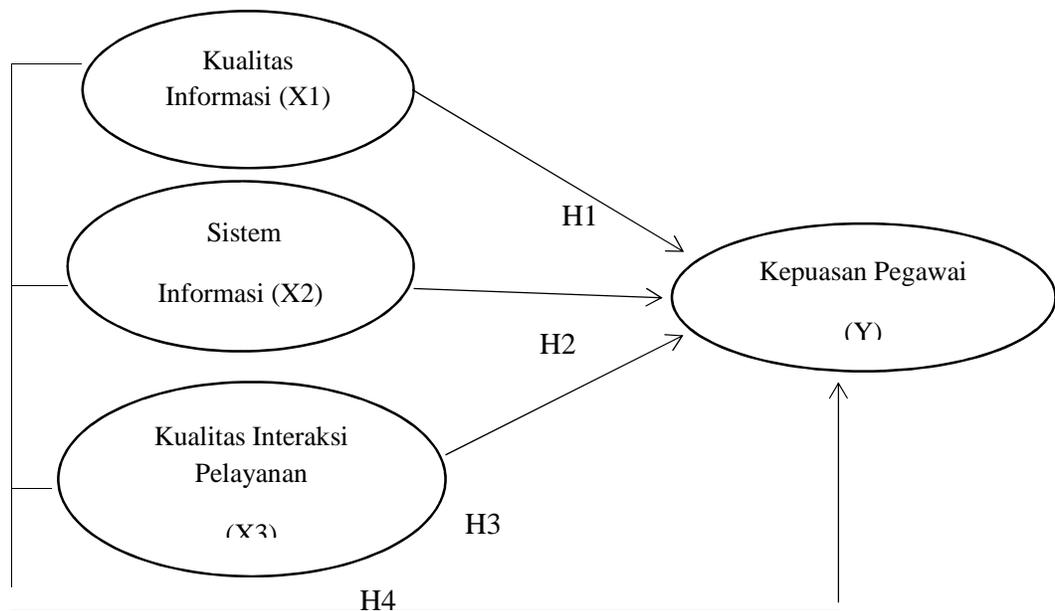
H3: Kualitas interaksi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

d. Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Informasi, dan Kualitas Interaksi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegawai

Kualitas informasi (*information quality*) merupakan tingkatan ukuran dimana informasi yang dihasilkan dari sistem yang membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas. Fandy Tjiptono (2012) kualitas interaksi pelayanan sebagai nilai dalam pengukuran seberapa bagus tingkatan dalam layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau tidak.

Menurut Zai dan Anastasya (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pegawai.

H4: kualitas informasi, sistem informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

H1: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

H2: Sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

H3: Kualitas interaksi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai.

H4: kualitas informasi, sistem informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data atau informasinya berupa symbol angka atau bilangan. Berdasarkan angka tersebut, perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum, dengan menghubungkan variabel variabel melalui pengujian hipotesis kemudian dilakukan uji statistika untuk mendapatkan hasil dari data-data tersebut yang dapat memberikan memberikan penjelasan mengenai penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan sampling jenuh. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel, degan jumlah unit pendataan yang begitu besar, sensus mampu menghasilkan data pada penelitian yang sangat akurat dan juga tepat, ini merupakan alasan utama dari sampling jenuh. Populasinya adalah

pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati yang berjumlah 50 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas

Analisis validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2016). Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu valid atau sah.

Tabel 1
Pengujian Validitas Variabel Penelitian

No.	r hitung	r tabel (df=50-2=48)	Kriteria
Kualitas Informasi (X₁)			
1	0,761	0,2787	Valid
2	0,794	0,2787	Valid
3	0,819	0,2787	Valid
4	0,702	0,2787	Valid
5	0,731	0,2787	Valid
6	0,719	0,2787	Valid
7	0,653	0,2787	Valid
8	0,723	0,2787	Valid
Sistem Informasi (X₂)			
1	0,647	0,2787	Valid
2	0,751	0,2787	Valid
3	0,647	0,2787	Valid
4	0,730	0,2787	Valid
5	0,719	0,2787	Valid
6	0,758	0,2787	Valid
7	0,686	0,2787	Valid
8	0,688	0,2787	Valid
9	0,690	0,2787	Valid
10	0,721	0,2787	Valid
11	0,766	0,2787	Valid
12	0,770	0,2787	Valid
Kualitas Interaksi Pelayanan (X₃)			
1	0,690	0,2787	Valid
2	0,781	0,2787	Valid
3	0,742	0,2787	Valid
4	0,623	0,2787	Valid
5	0,785	0,2787	Valid
6	0,717	0,2787	Valid
Kepuasan Pegawai (Y)			
1	0,667	0,2787	Valid
2	0,684	0,2787	Valid

3	0,718	0,2787	Valid
4	0,722	0,2787	Valid
5	0,684	0,2787	Valid
6	0,645	0,2787	Valid
7	0,702	0,2787	Valid
8	0,745	0,2787	Valid
9	0,699	0,2787	Valid
10	0,625	0,2787	Valid
11	0,633	0,2787	Valid
12	0,714	0,2787	Valid
13	0,676	0,2787	Valid
14	0,687	0,2787	Valid
15	0,634	0,2787	Valid
16	0,667	0,2787	Valid
17	0,684	0,2787	Valid
18	0,718	0,2787	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Tabel 1 menjelaskan tentang pengujian validitas pada variabel Kualitas Informasi, Sistem Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kepuasan Pegawai di atas karena r hitung $>$ r tabel, maka semua instrumen (item pertanyaan/indikator) dinyatakan valid, sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauhmana variabel memberikan hasil yang reliabel, atau dapat dikatakan untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan jenis alat pengukur yang dipakai. Dalam pengujian reliabilitas ini menggunakan rumus alpha Cronbach (Arikunto, 2016).

Tabel 2
Pengujian Reliabilitas Variabel-variabel Penelitian

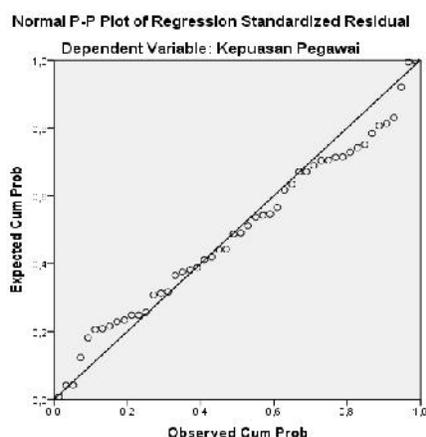
No .	Variabel	Alpha Hitung	Alpha Cronbach	Kriteria
1	Kualitas Informasi (X ₁)	0,881	0,6	Reliabel
2	Sistem Informasi (X ₂)	0,913	0,6	Reliabel
3	Kualitas Interaksi Pelayanan (X ₃)	0,816	0,6	Reliabel
5	Kepuasan Pegawai (Y)	0,929	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Tabel 2 menjelaskan baik variabel Kualitas Informasi, Sistem Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kepuasan Pegawai dikatakan reliabel, sehingga variabel-variabel penelitian di atas layak diujikan ke pengujian hipotesis selanjutnya.

C. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016).



Gambar 2
Grafik Normal Plot

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Grafik 2 menjelaskan normalitas plot terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data penelitian berdistribusi normal, sehingga layak untuk menggunakan model regresi pertama penelitian ini.

Disamping analisis menggunakan grafik normal p-plot, uji normalitas dapat pula menggunakan uji kolmogorov smirnov dengan tampilan sebagai berikut :

Tabel 3
Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4,36391594
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,102
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,721
Asymp. Sig. (2-tailed)		,675

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 3 menjelaskan bahwa nilai Z hitung kolmogorov smirnov sebesar 0,721 < Z tabel (1,96) dan nilai probabilitas sebesar 0,675 > taraf signifikansi 5% atau 0,05 sehingga data penelitian berdistribusi normal.

D. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui adanya gejala multikolinieritas dalam penelitian ini, maka dapat dilakukan dengan melihat angka tolerance (R^2) dan VIF ($\frac{1}{Tolerance}$). Dimana bila nilai VIF yang diperoleh > 10 berarti terdapat gejala multikolinieritas dan sebaliknya bila diperoleh nilai VIF < 10 berarti tidak terdapat gejala multikolinieritas (Ghozali, 2016). Hasil pengujian uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7,295	5,635		1,295	,202		
	Kualitas Informasi	,603	,269	,284	2,242	,030	,316	3,166
	Sistem Informasi	,470	,191	,349	2,467	,017	,253	3,947
	Kualitas Interaksi Pelayanan	,932	,330	,319	2,827	,007	,398	2,512

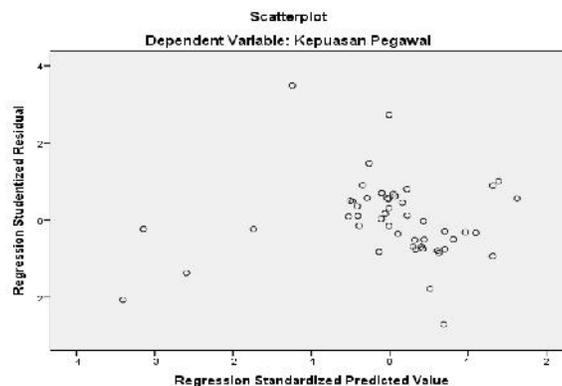
a. Dependent Variable: Kepuasan Pegawai

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Tabel 4 menjelaskan angka VIF yaitu kurang dari 10 yaitu untuk variabel Kualitas Informasi (X_1) sebesar 3,166 dan nilai tolerance sebesar 0,316; VIF untuk variabel Sistem Informasi (X_2) sebesar 3,947 dan nilai tolerance sebesar 0,253 dan VIF untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) sebesar 2,512 dan nilai tolerance sebesar 0,398. Hal ini berarti tidak terdapat asumsi multikolinieritas dalam model regresi pada penelitian ini.

E. Uji Heteroskedastisitas

Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y -prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized* (Ghozali, 2016).



Gambar 2
Grafik Scatter Plot

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Gambar 2 menjelaskan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka *tidak terjadi asumsi heteroskedastisitas*. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian ini tidak terjadi gangguan asumsi heteroskedastisitas, sehingga penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya secara ilmiah.

Disamping analisis menggunakan grafik scatterplot, uji heteroskedastisitas dapat pula menggunakan uji glejser dengan tampilan sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,678	3,812		1,752	,086
	Kualitas Informasi	,061	,182	,086	,334	,740
	Sistem Informasi	-,017	,129	-,039	-,136	,893
	Kualitas Interaksi Pelayanan	-,189	,223	-,195	-,846	,402

a. Dependent Variable: Abs.Ut

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Tabel 5 menjelaskan bahwa nilai sign. Atau probabilitas lebih besar dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 sehingga data penelitian tidak ada gangguan heteroskedastisitas.

F. Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6
Pengujian Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,295	5,635		1,295	,202		
	Kualitas Informasi	,603	,269	,284	2,242	,030	,316	3,166
	Sistem Informasi	,470	,191	,349	2,467	,017	,253	3,947
	Kualitas Interaksi Pelayanan	,932	,330	,319	2,827	,007	,398	2,512

a. Dependent Variable: Kepuasan Pegawai

Sumber : Data yang diolah, 2023

Tabel 6 menjelaskan persamaan garis linier berganda (dilihat dari *standardized coefficient*) didapatkan

$$Y = 7,295 + 0,603 X_1 + 0,470 X_2 + 0,932 X_3$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pegawai yaitu Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) dengan koefisien regresi sebesar 0,932. Faktor kedua yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pegawai yaitu Kualitas Informasi (X_1) dengan koefisien regresi sebesar 0,603. Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pegawai yaitu Sistem Informasi (X_2) dengan koefisien regresi sebesar 0,470. Dilihat dari Tabel 6 dapat diartikan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 7,295 artinya apabila semua variabel bebas (Kualitas Informasi, Sistem Informasi dan Kualitas Interaksi Pelayanan) bernilai nol, maka variabel terikat (Kepuasan Pegawai) akan mengalami kenaikan.
- 2) Koefisien regresi variable Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pegawai sebesar 0,603 (positif) artinya semakin baik persepsi pegawai dalam menanggapi indikator-indikator Kualitas Informasi, maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Pegawai.
- 3) Koefisien regresi variable Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pegawai sebesar 0,470 (positif) artinya apabila persepsi pegawai dalam menanggapi indikator-indikator Sistem Informasi, maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Pegawai.
- 4) Koefisien regresi variable Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pegawai sebesar 0,932 (positif) artinya apabila persepsi pegawai dalam menanggapi indikator-indikator Kualitas Interaksi Pelayanan, maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Pegawai.

G. Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas secara individu (*parsial*) dalam menerangkan variabel terikatnya (Kepuasan Pegawai). Dari hasil penelitian dapat dilihat nilai pengujian hipotesis pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,295	5,635		1,295	,202		
	Kualitas Informasi	,603	,269	,284	2,242	,030	,316	3,166
	Sistem Informasi	,470	,191	,349	2,467	,017	,253	3,947
	Kualitas Interaksi Pelayanan	,932	,330	,319	2,827	,007	,398	2,512

a. Dependent Variable: Kepuasan Pegawai

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2023

1. Uji Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pegawai

Tabel 7 menjelaskan angka t-hitung Kualitas Informasi (X_1) terhadap Kepuasan Pegawai (Y) sebesar 2,242 dan angka probabilitas sebesar $0,030 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang signifikan pada Kualitas Informasi (X_1) terhadap Kepuasan Pegawai (Y).

2. Uji Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pegawai

Tabel 7 menjelaskan angka t-hitung Sistem Informasi (X_2) terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan (Y_2) sebesar 2,467 dan angka probabilitas sebesar $0,017 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang signifikan pada Sistem Informasi (X_2) terhadap Kepuasan Pegawai (Y).

3. Uji Pengaruh Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pegawai

Tabel 7 menjelaskan angka t-hitung Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan (Y_2) sebesar 2,827 dan angka probabilitas sebesar $0,007 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$; berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang signifikan pada Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Pegawai (Y).

H. Pengujian (Uji F)

Uji F (Anova) digunakan untuk menganalisis pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel bebas: Kualitas Informasi (X_1), Sistem Informasi (X_2) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Pegawai (Y). Pengambilan keputusan dilakukan dengan memperhatikan uji F pada tabel ANOVA :

Tabel 8
Pengujian Output Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3056,476	3	1018,825	50,224	,000 ^b
	Residual	933,144	46	20,286		
	Total	3989,620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan , Kualitas Informasi , Sistem Informasi

Dari hasil pengujian dengan SPSS didapatkan angka F hitung antara Kualitas Informasi (X_1), Sistem Informasi (X_2) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Pegawai (Y) secara simultan sebesar 50,224 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi (X_1), Sistem Informasi (X_2) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Pegawai (Y) secara simultan (bersama-sama).

I. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model pada variabel bebas (X) dalam menerangkan variasi variabel terikat (Y).

Tabel 9
Output Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,875 ^a	,766	,751	4,50397

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan, Kualitas Informasi, Sistem Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pegawai

Tabel 9 menjelaskan hasil uji regresi didapatkan angka koefisien determinasi berganda (*Adjusted R Square*) sebesar 0,751. Hal ini berarti bahwa sebesar 75,10% dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Informasi (X_1), Sistem Informasi (X_2) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (X_3) dapat menjelaskan Kepuasan Pegawai (Y). Sedangkan sisanya ($100\% - 75,10\% = 24,90\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pegawai. Angka signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diterapkan di instansi, maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Pegawai. Sebaliknya, semakin tidak baiknya kualitas informasi yang diterapkan di instansi, maka akan semakin menurunkan Kepuasan Pegawai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan yang dilakukan oleh Naufal, Sri dan Zultilisna (2017) menyatakan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Penelitian lainnya oleh Fan-Yun Paid dan Kai-I Huang (2010) juga menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pegawai.

Indikator tertinggi yang perlu dipertahankan yaitu Kemudahan dalam penggunaan memperoleh informasi pada *Website SIMYANDU*, sedangkan indikator terendah yang perlu dioptimalkan yaitu *Website SIMYANDU* menyajikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya.

2. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pegawai. Angka signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan sistem informasi di instansi, maka akan semakin meningkatkan produktivitas kerja. Sebaliknya, semakin buruk penerapan sistem informasi di instansi, maka akan semakin menurunkan Kepuasan Pegawai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan yang dilakukan oleh Fahruni Khaerunnisa (2019) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai karena membantu pekerjaan secara efektif dan efisien melalui informasi yang akurat dan aman sehingga hubungan antara instansi dan staf akan terjalin dengan baik dan bersinergi sesuai teknologi yang berkembang saat ini.

Indikator yang perlu dipertahankan yaitu *Website SIMYANDU* mempermudah saya dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi indikator yang paling tinggi, sedangkan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu *Website SIMYANDU* dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengunjung.

3. Pengaruh Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pegawai. Angka signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas interaksi pelayanan di instansi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan kerja. Sebaliknya, semakin buruk kualitas interaksi pelayanan di instansi, maka akan semakin menurunkan kepuasan pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Dewiana, madsuki dan Ipang (2021) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pegawai dinyatakan signifikan dengan kepuasan pegawai.

Indikator yang perlu dipertahankan yaitu pegawai dapat cepat tanggap jika terjadi complain atas pelayanan yang kurang memuaskan menjadi indikator yang paling tinggi, sedangkan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu pegawai memberikan ucapan salam sebelum melayani pengunjung.

4. Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Informasi dan Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas informasi, sistem informasi dan kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pegawai. Angka signifikan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi, sistem informasi dan kualitas interaksi pelayanan di instansi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pegawai. Sebaliknya semakin buruk kualitas informasi, sistem informasi dan kualitas interaksi pelayanan di instansi, maka akan semakin menurunkan kepuasan pegawai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan yang dilakukan oleh Zai dan Anastasya (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pegawai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan yang dilakukan oleh Fahruni Khaerunnisa (2019) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai karena membantu pekerjaan secara efektif dan efisien melalui informasi yang akurat dan aman sehingga hubungan antara instansi dan staf akan terjalin dengan baik dan bersinergi sesuai dengan teknologi yang berkembang saat ini.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan Resti et., al (2016) menyatakan bahwa kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai.

Indikator yang perlu dipertahankan yaitu kemudahan dalam penggunaan memperoleh informasi pada *Website* SIMYANDU. *Website* SIMYANDU mempermudah saya dalam menyelesaikan pekerjaan. Pegawai dapat cepat tanggap jika terjadi complain atas pelayanan yang kurang memuaskan menjadi pada tiga indikator tersebut merupakan indikator yang paling tinggi.

Indikator terendah pada kualitas informasi yaitu perlunya dioptimalkan pada *Website SIMYANDU* yang dapat menyajikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Indikator terendah pada sistem informasi yaitu perlunya peningkatan untuk *Website SIMYANDU* agar lebih leluasa dalam memberikan informasi kepada pengunjung. Indikator yang perlu ditingkatkan pada kualitas interaksi pelayanan yaitu perlunya memberikan senyuman dan sapaan kepada pengunjung.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pegawai.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pegawai.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Pegawai.

B. Saran-saran

Saran-saran penelitian ini antara lain:

1. Indikator tertinggi yang perlu dipertahankan yaitu Kemudahan dalam penggunaan memperoleh informasi pada *Website SIMYANDU*, sedangkan indikator terendah yang perlu dioptimalkan yaitu *Website SIMYANDU* menyajikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya.
2. Indikator yang perlu dipertahankan yaitu *Website SIMYANDU* mempermudah saya dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi indikator yang paling tinggi, sedangkan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu *Website SIMYANDU* dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengunjung.
3. Indikator yang perlu dipertahankan yaitu pegawai dapat cepat tanggap jika terjadi complain atas pelayanan yang kurang memuaskan menjadi indikator yang paling tinggi, sedangkan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu pegawai memberikan ucapan salam sebelum melayani pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Andoyo, M. A., & Sujarwadi, A. (2014). Sistem Informasi Berbasis WEB Pada Desa Tresnomaju Kecamatan Negerikaton Kab.Pesawaran. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, Volume 3 D.
- Annisa, A. I. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, Vol 20, No.
- Azhar, S. (2017). *Sistem Informasi Akutansi (Pemahaman KOnsep Secara Terpadu) Edisi Kesatu*. Bandung: Lingga Jaya.
- Bambang., H. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewiana, M., & Ipang. (2021). *Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja*. Vol.4 No.1.
- Fandy., T. (2004). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy., T. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy, T., & Chandra., G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Golung, A., Mewengkang, N. N., & Syaban, I. (2018). Peran Pengguna Website Sebagai Media Informasi Dinas Pariwisata Kabupaten Halmahera Utara. . ACTA DIURNA KOMUNIKASI, 7.4., 1-11.
- Hertiwi. (2020). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Peningkatan Produktivitas Kerja Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Lombok Utara*.
- K., F. (2019). *Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makasar*. 2-96.
- Rukmiyati, N. S., & Budiarta, I. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Infomasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akutansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana ISSN : 2337-3067*, 115-142.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA, CV.
- Sutanta, E. (2019a). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwanto, & J.P., D. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tulodo Rejeki, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (RJMSI)*, Vol 10, No.

Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Surakarta: Rajawali Press.

Zai, P. N. ., & Anatasya, D. F. (2016). *Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akutansi*. Yogyakarta