

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI E-ABSENSI SIAP TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI DPPKB KARAWANG

*THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY AND SERVICE QUALITY OF THE SIAP E-
ABSENSI APPLICATION ON EMPLOYEE SATISFACTION AT DPPKB KARAWANG*

Devita Novalia^{1*}, Wanta², Flora Patricia Anggela³

Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

*Email Correspondence: mn22.devitanovalia@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstract

This study aims to analyze and examine the influence of system quality and service quality of the e-Absensi SIAP application on employee satisfaction at the Department of Population Control and Family Planning (DPPKB) Karawang Regency. Result: The results of the study through multiple linear regression analysis show that system quality has a positive and significant effect on employee satisfaction (sig 0.000), while service quality does not have a partially significant effect (sig 0.751). However, simultaneously both variables have a significant effect on employee satisfaction with a coefficient of determination of 28.5%. Conclusion: The conclusion of this study is that the level of satisfaction of DPPKB Karawang employees in using e-Absensi SIAP is more determined by the reliability and ease of the system's technical features compared to the supporting service aspects. Contribution: This research contributes as a reference for local government agencies in conducting information technology evaluations to optimize human resource performance and satisfaction through strengthening digital infrastructure.

Keywords: System Quality, Service Quality, Employee Satisfaction, e-Attendance, Information System.

Abstrak

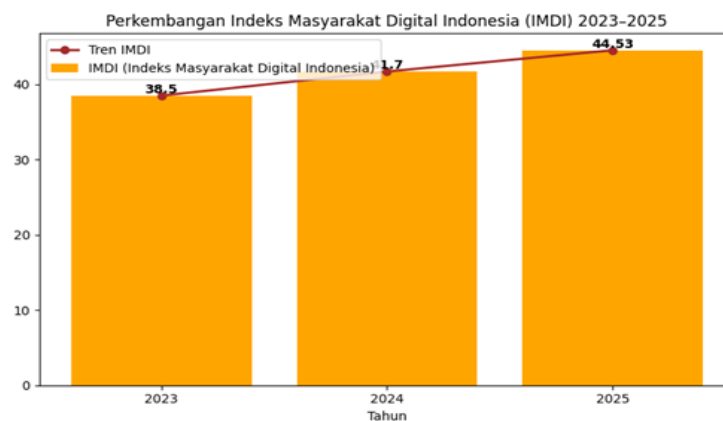
Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi e-Absensi SIAP terhadap kepuasan pegawai di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB) Kabupaten Karawang. Hasil penelitian melalui analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai (sig 0,000), sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial (sig 0,751). Namun, secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai dengan nilai koefisien determinasi sebesar 28.5%. Konklusi dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pegawai DPPKB Karawang dalam menggunakan e-Absensi SIAP lebih ditentukan oleh keandalan dan kemudahan fitur teknis sistem dibandingkan dengan aspek pelayanan pendukungnya. Kontribusi penelitian ini memberikan acuan bagi instansi pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi teknologi informasi guna mengoptimalkan kinerja dan kepuasan sumber daya manusia melalui penguatan infrastruktur digital.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pegawai, e-Absensi, Sistem Informasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi digital dalam birokrasi Indonesia mengalami percepatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Digitalisasi merupakan pilar utama dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan publik (Fenton et al., 2022). Pemerintah melalui Kementerian PANRB menegaskan bahwa digitalisasi layanan administrasi kepegawaian merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi untuk

meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kemudahan akses layanan internal ASN. Menurut (Lewi et al., 2019) menjelaskan bahwa praktik digital dalam sektor publik menekankan pentingnya kualitas sistem serta pelayanan pengguna untuk membangun kepercayaan publik. Evaluasi SPBE Nasional Tahun 2023 mencatat nilai indeks SPBE mencapai 2,79 dengan kategori “baik”, namun beberapa domain seperti penyelenggaraan layanan administrasi internal masih memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek kualitas sistem serta kualitas pelayanan aplikasi yang digunakan oleh ASN (KemenPANRB, 2024).



Gambar 1. Perkembangan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2023–2025

Fenomena ini sejalan dengan tren perkembangan digital nasional yang ditunjukkan melalui data resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Berdasarkan Grafik “Perkembangan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2023–2025”, terlihat adanya peningkatan nilai IMDI secara konsisten, yaitu 38,50 pada tahun 2023, naik menjadi 41,70 pada tahun 2024, dan meningkat kembali menjadi 44,53 pada tahun 2025. Peningkatan IMDI tersebut menunjukkan bahwa tingkat adopsi, literasi, dan pemanfaatan layanan digital masyarakat including ASN sebagai pengguna layanan digital pemerintahan semakin membaik dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan digitalisasi ini tidak selalu diiringi peningkatan kualitas pengalaman pengguna, mengingat sejumlah aplikasi kepegawaian pemerintah masih menghadapi kendala teknis, keterbatasan fitur, hingga respons pelayanan yang belum optimal. (Badar et al., 2023) menegaskan bahwa transformasi digital menuntut optimalisasi sistem informasi agar pelayanan publik lebih efisien.

Berbagai laporan dan penelitian menunjukkan bahwa masalah utama dalam layanan digital pemerintahan masih berkaitan dengan keterbatasan sistem serta kualitas dukungan layanan teknis. Kementerian Kominfo mencatat bahwa sebagian besar keluhan ASN terhadap aplikasi kepegawaian digital terkait dengan akses yang lambat, error saat proses login, sinkronisasi data yang terlambat, hingga respons admin yang tidak cepat saat terjadi kendala. Data tersebut memperkuat temuan riset (Rohim, 2025) yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penentu keberhasilan SPBE dan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan serta kepuasan pengguna. Sementara itu, studi (Hardiyansyah, 2018)

menegaskan bahwa kualitas pelayanan terutama responsiveness dan reliability menjadi aspek dominan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan publik digital. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa ketika sistem tidak stabil atau pelayanan admin tidak responsif, maka utilitas sistem digital menjadi rendah meskipun aplikasinya diwajibkan untuk digunakan.

Dalam konteks normatif, kewajiban instansi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan layanan digital telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan setiap instansi menerapkan sistem elektronik untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik maupun layanan administrasi internal. Selain itu, PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE menegaskan bahwa kualitas layanan digital harus memenuhi unsur keterandalan, kemudahan diakses, keamanan, dan responsivitas penyelenggara layanan. Aturan-aturan ini memperkuat urgensi bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan pada aplikasi kepegawaian digital bukan sekadar kebutuhan teknis, tetapi merupakan kewajiban regulatif yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem digital, terdapat research gap yang relevan untuk diteliti. Studi (Budiawan et al., 2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi absensi digital, sementara penelitian (Devid & Haryanto, 2024) menemukan bahwa kualitas sistem tidak selalu berpengaruh apabila pegawai belum terbiasa dengan teknologi atau apabila pelayanan admin tidak optimal. Beberapa penelitian lain hanya berfokus pada kualitas sistem saja, atau hanya pada kualitas layanan, tanpa menguji keduanya secara simultan dalam konteks aplikasi absensi internal ASN. Selain itu, penelitian mengenai kualitas sistem dan pelayanan pada aplikasi absensi berbasis digital di instansi pemerintah daerah masih terbatas, sehingga diperlukan kajian yang lebih spesifik sesuai karakteristik birokrasi dan kondisi operasional di daerah.

Di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB) Kabupaten Karawang, penerapan aplikasi e-Absensi SIAP menjadi bagian penting dari manajemen kehadiran pegawai. Namun fenomena di lapangan menunjukkan masih terdapat kendala seperti keterlambatan sinkronisasi data, kesulitan login saat jaringan tidak stabil, hingga keluhan pegawai terkait respons pelayanan admin ketika terjadi gangguan teknis. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa peningkatan penggunaan aplikasi tidak sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna, sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi SIAP memengaruhi kepuasan pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan ilmiah, memenuhi kebutuhan evaluasi kebijakan digital instansi pemerintah, serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas layanan kepegawaian digital di DPPKB Karawang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi e-Absensi SIAP terhadap kepuasan pegawai di Dinas Pengendalian

Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB) Kabupaten Karawang secara kuantitatif. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kualitas sistem aplikasi e-Absensi SIAP dengan kepuasan pegawai, serta hubungan antara kualitas pelayanan aplikasi e-Absensi SIAP dengan kepuasan pegawai. Selain itu, penelitian ini menguji pengaruh simultan antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi e-Absensi SIAP terhadap kepuasan pegawai. Seluruh tujuan penelitian diukur menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner, dan hasilnya dianalisis secara statistik guna mengetahui besaran pengaruh antara variabel bebas (kualitas sistem dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pegawai) dalam penggunaan aplikasi e-Absensi SIAP sebagai media pendukung manajemen kehadiran pegawai.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Sabrina, 2021) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan serangkaian kebijakan dan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan ketenagakerjaan, baik terhadap calon pegawai, pegawai aktif, maupun pegawai yang telah pensiun. Kegiatan ini mencakup proses perekrutan, seleksi, penempatan, pemeliharaan, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, pengembangan karier melalui pendidikan dan pelatihan, hingga terminasi. Seluruh proses tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan peran sumber daya manusia agar mampu berkontribusi secara efektif dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Kristanti et al., 2023) fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi perencanaan dan pengadaan tenaga kerja, penilaian kinerja, pemberian kompensasi yang adil, pendidikan dan pelatihan, pengelolaan hubungan kerja, serta penerapan keselamatan dan kesehatan kerja. Seluruh fungsi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Menurut (Robbins & Coulter, 2018) Efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kualitas proses manajerial dan sistem pendukung kerja. Dalam konteks penggunaan aplikasi e-Absensi SIAP, MSDM berperan dalam memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu mendukung kebutuhan pegawai, mudah dioperasikan, serta dilengkapi dengan pelayanan yang responsif agar mendukung kelancaran aktivitas kerja sehari-hari. Adapun Stoner dikutip (Maulana, 2025) mengemukakan pendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Kualitas Sistem

Menurut (Turban et al., 2018) menjelaskan bahwa sistem informasi yang efektif harus didesain responsif, stabil, dan memiliki kecepatan akses yang konsisten agar pengguna merasa nyaman. Adapun (Gothelf & Seiden, 2016), sistem yang memiliki desain antarmuka sederhana, mudah dipahami, dan efisien akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencakup beberapa indikator penting, antara lain kemudahan penggunaan (ease of

use), keandalan sistem (reliability), kecepatan akses (response time), keamanan data (security), fleksibilitas (flexibility), serta tampilan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami (interface quality).

Menurut (Laudon & Laudon, 2021) menegaskan bahwa sistem dengan performa teknis yang baik, cepat diakses, dan mudah dioperasikan akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan efisiensi kerja organisasi. DeLone dan McLean dalam buku dan risetnya menegaskan bahwa kualitas sistem yang baik akan memperlancar proses bisnis, mendorong penerimaan sistem, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian terbaru seperti yang dilakukan oleh (Husna & Priyatna, 2023) menunjukkan bahwa pada aplikasi e-Absensi SIAP, kualitas sistem yang tinggi sangat membantu pegawai dalam melaksanakan proses absensi, mengakses informasi kehadiran, dan mendukung kelancaran aktivitas kerja. Hasilnya, semakin baik kualitas sistem yang diterapkan, semakin besar pula tingkat penerimaan serta kepuasan pegawai sebagai pengguna aplikasi digital tersebut.

Kualitas Pelayanan

Goetsch & Davis dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan publik yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Parasuraman dalam (Jamaluddin & Mustanir, 2019), kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama yang dikenal dengan konsep RATER, yaitu reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness. Konsep ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh Masyarakat.

Menurut (Mursyidah & Choiriyah, 2020) dimensi yang menentukan kualitas pelayanan yaitu: Responsif, ketepatan layanan, keramahan admin, dan kejelasan informasi. Menurut Kasmir dikutip (Rosmayati, 2025) menjelaskan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Kepuasan Pegawai

Menurut Kotler dalam (Rahayu, 2019) kepuasan merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah individu membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan atau sistem sesuai atau melebihi harapan, sedangkan kinerja yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Menurut Oliver dalam (Rifa'i, 2023) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil evaluasi antara ekspektasi awal terhadap suatu sistem dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan. Kepuasan ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang diterima.

Dalam konteks penggunaan aplikasi e-Absensi SIAP, kepuasan pegawai berkaitan dengan penilaian pegawai terhadap kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diterima selama penggunaan. Kualitas sistem yang baik, seperti kemudahan penggunaan, keandalan,

dan kecepatan akses, dapat meningkatkan persepsi positif pegawai terhadap aplikasi. Selain itu, kualitas pelayanan yang responsif dan suportif turut memperkuat evaluasi pengguna terhadap sistem. Dengan demikian, semakin baik kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai terhadap aplikasi e-Absensi SIAP. Untuk mengukur kepuasan pegawai secara lebih operasional, diperlukan dimensi yang mampu merepresentasikan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Dimensi kepuasan pegawai menurut (Rifa'i, 2023) adalah kemudahan kerja, kepuasan penggunaan aplikasi, dan efektivitas tugas.

METODE

Menurut Rahardjo dikutip (Arifudin, 2020) bahwa metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh dan mencari kebenaran yang bersifat tentatif, bukan kebenaran absolut. Hasilnya berupa kebenaran ilmiah. Kebenaran ilmiah merupakan kebenaran yang terbuka untuk terus diuji, dikritik bahkan direvisi. Oleh karena itu tidak ada metode terbaik untuk mencari kebenaran, tetapi yang ada adalah metode yang tepat untuk tujuan tertentu sesuai fenomena yang ada. Budiharto dikutip (Arifudin, 2024) bahwa pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan penelitian yang sedang dilakukan agar hasilnya optimal.

Desain penelitian merupakan strategi yang digunakan peneliti untuk mengintegrasikan seluruh komponen penelitian secara logis dan sistematis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory survey, sebagaimana dijelaskan (Creswell et al., 2023) yaitu desain yang bertujuan menguji hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Desain ini dipilih untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pegawai (Y) dalam penggunaan aplikasi e-Absensi SIAP di DPPKB Karawang.

Teknik dapat dilihat sebagai sarana untuk melakukan pekerjaan teknis dengan hati-hati menggunakan pikiran untuk mencapai tujuan. Walaupun kajian sebenarnya merupakan upaya dalam lingkup ilmu pengetahuan, namun dilakukan untuk mengumpulkan data secara realistis secara sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Metodologi penelitian adalah sarana untuk menemukan obat untuk masalah apa pun. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan informasi tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi e-absensi siap terhadap kepuasan pegawai DPPKB Karawang, artikel, jurnal, skripsi, tesis, ebook, dan lain-lain (Wahrudin, 2020).

Mencari informasi dari sumber data memerlukan penggunaan teknik pengumpulan data. Amir Hamzah dalam (Tanjung, 2020) mengklaim bahwa pendataan merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti. Penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data. Secara khusus, penulis memulai dengan perpustakaan untuk mengumpulkan informasi dari buku, kamus, jurnal, ensiklopedi, makalah, terbitan berkala, dan sumber lainnya yang membagikan pandangan pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi e-absensi siap terhadap kepuasan pegawai DPPKB Karawang.

Lebih lanjut Amir Hamzah dalam (Rusmana, 2020) mengatakan bahwa pengumpulan data diartikan berbagai usaha untuk mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan topik atau pembahasan yang sedang atau akan digali. Rincian tersebut dapat ditemukan dalam literatur ilmiah, penelitian, dan tulisan-tulisan ilmiah, disertasi, tesis, dan sumber tertulis lainnya. Menurut (Abduloh, 2020) bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai keadaan, menggunakan sumber yang berbeda, dan menggunakan teknik yang berbeda.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara empiris. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tergolong kecil, yaitu 100 pegawai, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (census sampling), di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian.

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 pegawai. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan studi Pustaka. Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kuantitatif ini, analisis data terdiri atas Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji t), Uji Simultan (Uji F), Uji Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berikut adalah hasil uji validitas dalam penelitian ini:

Tabel 1. Uji Validitas

Item	r hitung			r tabel	Keterangan
	X ₁	X ₂	Y		
1	0.346	0.341	0.356	0,195	Valid
2	0.381	0.381	0.381	0,195	Valid
3	0.402	0.402	0.402	0,195	Valid
4	0.365	0.365	0.365	0,195	Valid
5	0.365	0.365	0.365	0,195	Valid
6	0.354	0.354	0.368	0,195	Valid
7	0.647	0.647	0.650	0,195	Valid
8	0.522	0.522	0.524	0,195	Valid
9	0.567	0.567	0.574	0,195	Valid
10	0.510	0.510	0.510	0,195	Valid

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, seluruh variabel dapat dikatakan valid karena

nilai r hitung $>$ r tabel.

Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil uji Reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's		Keterangan
	Alpha	N of Items	
Kualitas Sistem	0,614	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,614	10	Reliabel
Kepuasan Pegawai	0.620	10	Reliabel

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

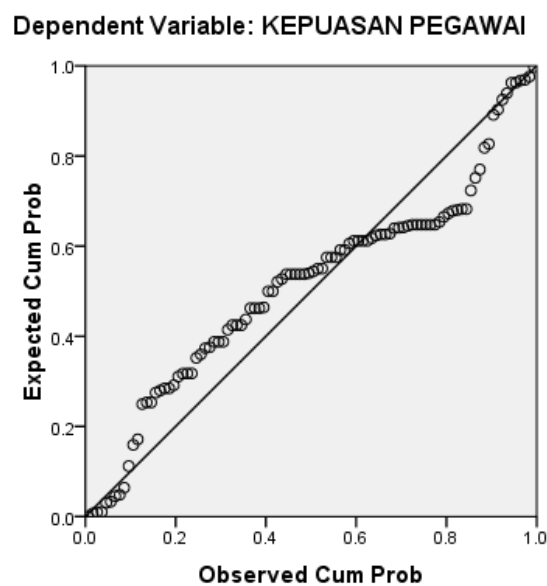
Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, seluruh variabel dapat dikatakan valid karena nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,60.

Uji Normalitas

Berikut hasil uji normalitas dalam penelitian ini:

Tabel 3. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



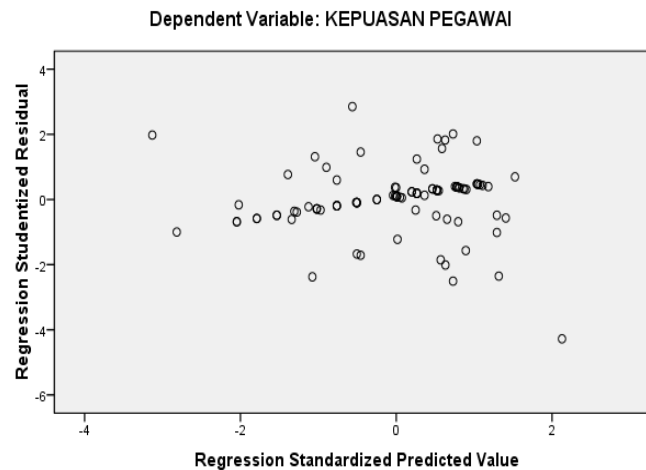
Berdasarkan hasil uji normalitas diatas seluruh variabel dapat dikatakan berdistribusi secara normal, karena titik titik(data) menyebar rapat mengikuti garis diagonal.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini:

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas seluruh variabel dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, karena terlihat titik titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu.

Uji Multikolinearitas

Berikut hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini:

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.531	4.256		3.415	.001		
	KUALITAS SISTEM	.657	.107	.557	6.150	.000	.882	1.134
	KUALITAN PELAYANAN	-.020	.064	-.029	-.318	.751	.882	1.134

a. Dependent Variable: KEPUASAN PEGAWAI

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas, dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi yang digunakan, karena nilai Tolerance semua variabel bernilai $0,882 > 0,10$.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini:

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.531	4.256		3.415	.001
	KUALITAS SISTEM	.657	.107	.557	6.150	.000
	KUALITAN PELAYANAN	-.020	.064	-.029	-.318	.751

a. Dependent Variable: KEPUASAN PEGAWAI

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan persamaan regresi:

$$Y = 14,531 + 0,657X_1 - 0,020X_2$$

maka interpretasi hasil regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 14,531 menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berada pada kondisi paling rendah dalam model penelitian, maka tingkat kepuasan pegawai tetap memiliki nilai dasar sebesar 14,531. Nilai ini menggambarkan tingkat kepuasan awal yang tidak dipengaruhi oleh kedua variabel independen.
2. Kualitas Sistem (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,657 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai (Y). Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Sistem akan meningkatkan Kepuasan Pegawai sebesar 0,657 satuan, dengan asumsi Kualitas Pelayanan (X_2) tetap.
3. Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar $-0,020$ dengan nilai signifikansi 0,751 ($> 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pegawai (Y). Meskipun koefisiennya bernilai negatif, pengaruh tersebut tidak bermakna secara statistik sehingga perubahan pada Kualitas Pelayanan tidak memberikan dampak nyata terhadap Kepuasan Pegawai.

Uji Parsial

Berikut hasil uji parsial dalam penelitian ini.

Tabel 7. Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.531	4.256		3.415	.001
	KUALITAS SISTEM	.657	.107	.557	6.150	.000
	KUALITAN PELAYANAN	-.020	.064	-.029	-.318	.751

a. Dependent Variable: KEPUASAN PEGAWAI

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan hasil parsial (Uji t) diatas, dapat disimpulkan:

1. Variabel sistem (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y), karena signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($6,150 > 1,994$).
2. Variabel kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y), karena nilai signifikansi $0,751 > 0,05$. Dan nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel ($-0,318 < 1,994$).

Uji Simultan

Berikut hasil uji simultan dalam penelitian ini:

Tabel 8 Uji Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	608.597	2	304.298	20.743	.000 ^a
	Residual	1422.963	97	14.670		
	Total	2031.560	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAN PELAYANAN, KUALITAS SISTEM

b. Dependent Variable: KEPUASAN PEGAWAI

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan hasil analisis uji simultan pada penjelasan tabel ANOVA, F hitung dan F tabel diatas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas sistem (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pegawai (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa terjadi pengaruh kualitas sistem (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pegawai (Y).

Uji Koefisiensi Determinasi

Berikut hasil Koefisiensi Determinasi dalam penelitian ini:

Tabel 9. Koefisiensi Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 ^a	.300	.285	3.83011

a. Predictors: (Constant), KUALITAN PELAYANAN, KUALITAS SISTEM

b. Dependent Variable: KEPUASAN PEGAWAI

(Sumber: Hasil olah Data, 2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,285. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pegawai (Y) sebesar 28,5%, sedangkan sisanya sebesar 71,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pegawai

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai dalam penggunaan aplikasi e-absensi SIAP di DPPKB Kabupaten Karawang. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000, < dari batas signifikansi 0,05, serta nilai koefisien regresi yang bernilai positif. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima.

Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dirasakan oleh pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi e-absensi SIAP. Kualitas sistem yang dimaksud tercermin dari kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan sistem, kecepatan akses, serta keamanan data. Pegawai cenderung merasa puas apabila sistem dapat dioperasikan tanpa hambatan teknis yang berarti dan mampu mendukung aktivitas kerja secara efektif. Sejalan dengan penelitian (Budiawan et al, 2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi absensi digital. Serta penelitian (Rohim, 2025) yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penentu keberhasilan SPBE dan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan serta kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memperkuat teori DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pegawai.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai dalam menggunakan aplikasi e-absensi SIAP. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi sebesar 0,751 > dari 0,05, sehingga hipotesis kedua (H2) dinyatakan ditolak.

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola aplikasi, seperti responsivitas admin, kejelasan informasi, serta perhatian terhadap keluhan pengguna, belum menjadi faktor penentu dalam membentuk kepuasan pegawai. Kondisi ini dapat dipahami karena pengguna aplikasi e-absensi SIAP bersifat rutin dan wajib, serta sebagian besar pegawai dapat mengoperasikan sistem secara mandiri tanpa memerlukan bantuan intensif dari petugas layanan. Sejalan dengan penelitian (Sampara, 2025) yang menyatakan bahwa service quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan tetap penting sebagai fungsi pendukung, keberadaannya tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pegawai selama sistem dapat berjalan dengan baik.

Pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Hal ini dibuktikan melalui uji F yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dinyatakan diterima.

Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pegawai ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,285, yang berarti bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 28,5% variasi kepuasan pegawai. Sementara itu, sebesar 71,5% variasi kepuasan pegawai dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kedua variabel memiliki pengaruh yang signifikan, masih terdapat faktor-faktor lain yang turut menentukan tingkat kepuasan pegawai, seperti kebijakan organisasi, budaya kerja, lingkungan kerja, maupun faktor individu pegawai.

Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial, keberadaannya tetap memiliki peran ketika dikombinasikan dengan kualitas sistem. Sistem yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak optimal terhadap kepuasan pegawai apabila didukung oleh pelayanan yang memadai, terutama saat terjadi gangguan teknis atau permasalahan tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pegawai tidak hanya bergantung pada penguatan aspek teknis sistem, tetapi juga memerlukan dukungan pelayanan yang berfungsi sebagai pelengkap dalam ekosistem penggunaan aplikasi e-Absensi SIAP.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan aplikasi e-Absensi SIAP terhadap kepuasan pegawai di dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana (DPPKB) Kabupaten Karawang, dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pegawai dalam menggunakan aplikasi e-Absensi SIAP. Sistem yang mudah digunakan, andal, cepat diakses, serta mampu menyajikan data absensi secara akurat terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pegawai dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, 2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan belum menjadi faktor penentu kepuasan pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai lebih memprioritaskan fungsi teknis sistem dibandingkan aspek pelayanan pendukung, terutama karena penggunaan aplikasi bersifat rutin dan dapat di operasikan secara mandiri tanpa interaksi intensif dengan petugas layanan, serta 3) Kualitas sistem dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Meskipun kualitas pelayan tidak berpengaruh secara parsial, secara Bersama-sama kedua variabel tetap memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pegawai terbentuk dari kombinasi antara kualitas teknis sistem dan dukungan pelayanan sebagai pelengkap dalam penggunaan aplikasi e-Absensi SIAP.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduloh, A. (2020). Effect of Organizational Commitment toward Economical, Environment, Social Performance and Sustainability Performance of Indonesian Private Universities. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(7), 6951–6973.
- Arifudin, O. (2020). PKM Pembuatan Kemasan Dan Perluasan Pemasaran Minuman Sari Buah Nanas Khas Kabupaten Subang Jawa Barat. *Aptekmas Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(2), 20–28.
- Arifudin, O. (2024). Research Trends Education Management In Indonesia. *Journal of Education Global*, 1(2), 165–173.
- Badar, et al. (2023). *Handbook Of Digital Innovation, Transformation, And Sustainable Development In A Post-Pandemic Era*. Routledge.
- Budiawan, et al. (2025). Analisa Kualitas Aplikasi Absensi Mobile Greatday Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*. 3 (4), 5496–5504. doi: 10.31004/Jerkin.V3i4.1447.
- Creswell, et al. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Devid, & Haryanto. (2025). Peningkatan Disiplin Pns Melalui Absensi Sistem Kehadiran (Sidan) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Fenton, et al. (2020). *Strategic Digital Transformation: A Results-Driven Approach*. Taylor & Francis.
- Gothelf, J., & Seiden, J. (2016). *Lean Ux: Applying Lean Principles to Improve User Experience (2nd Ed.)*. O'reilly Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husna & Priyatna. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Mobile Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12 (1), 156, doi: 10.35889/Jutisi.V12i1.1218.
- Jamaluddin, K. S., & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Kristanti, et al. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Eureka Media Aksara.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (17th Ed.)*. Pearson.
- Lewi, et al. (2019). *The Routledge International Handbook of New Digital Practices in Galleries, Libraries, Archives, Museums, and Heritage Sites*. London: Routledge.
- Maulana, A. (2025). Strategi Manajemen Pendidikan Berbasis Filsafat Ekonomi untuk Sustainable Organizational Development. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 1–7.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Anugrah Jaya.

- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management (14th Ed.)*. Pearson.
- Rohim. (2025). Penerapan Model Delone Dan Mclean Dalam Menilai Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Di Sektor Publik. *Syntax Idea*. 7 (3), 430–438. doi: 10.46799/Syntaxidea.V7i3.12642.
- Rosmayati, S. (2025). Integrasi Filsafat Manajemen dalam Peningkatan Efektivitas Ekonomi Pendidikan di Organisasi Modern. *Jurnal Ilmu Pendidikan (ILPEN)*, 4(1), 1–6.
- Rusmana, F. D. (2020). Pengaruh Penempatan Karyawan Terhadap Efektivitas Kerja Pada PT Agro Bumi. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 15(2), 14–21.
- Sabrina, R. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMSU PRESS.
- Sampara. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sultan Drink. *Jurnal Projemen Unipa*. 12(2), 109–120.
- Tanjung, R. (2020). Analisis Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Pada PDAM Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 71–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/jimn.v10i1.2719>
- Turban, et al. (2018). *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability (11th Ed.)*. Wiley.
- Wahrudin, U. (2020). Strategi Inovasi Kemasan Dan Perluasan Pemasaran Abon Jantung Pisang Cisaat Makanan Khas Subang Jawa Barat. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 371–381.