

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA APLIKASI
SIRANCAK (PERSPEKTIF MASYARAKAT)**

SKRIPSI

Oleh:

ANYSA HARDI

No. BP 2010832018



PEMBIMBING :

- 1. Dr. Aidinil Zetra, MA**
- 2. Andhik Beni Saputra, M.A**

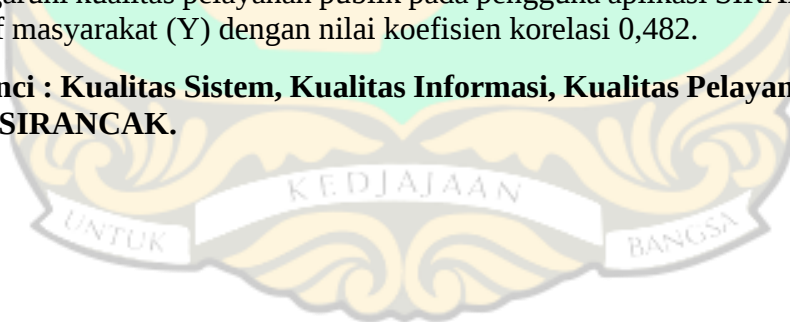
**DEPARTEMEN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERITAS ANDALAS**

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengguna aplikasi SIRANCAK serta menentukan faktor mana yang paling berpengaruh dan penting bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam era digital, masyarakat memiliki harapan tinggi terhadap informasi dan sistem yang mereka gunakan. Informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan konsisten penting untuk membangun kepercayaan dan mempertahankan pengguna. Selain itu, kualitas sistem, seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan stabilitas, juga memengaruhi pengalaman pengguna. Sistem yang lambat atau sering mengalami gangguan akan menurunkan efektivitas layanan dan menimbulkan ketidakpuasan. Karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh untuk memastikan aplikasi SIRANCAK dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kesuksuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean dan teori kualitas pelayanan publik oleh Valerie Zeithaml. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden, yang dipilih menggunakan metode *multi stage random sampling*. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan pengujian hipotesis menggunakan uji kendall tau. Berdasarkan pengujian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem (X1) mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengguna aplikasi SIRANCAK dari perspektif masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi 0,00 dan koefisien korelasi 0,381 dan kualitas informasi (X2) mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengguna aplikasi SIRANCAK dari perspektif masyarakat (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,482.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Publik, Aplikasi SIRANCAK.



ABSTRACT

This study aims to identify the factors that influence the quality of public services for users of the SIRANCAK application and determine which factors are the most influential and important for the public in improving the quality of public services. In the digital era, the public has high expectations of the information and systems they use. Accurate, timely, relevant, and consistent information is essential for building trust and retaining users. Additionally, system quality, such as access speed, ease of navigation, and stability, also affects the user experience. A slow system or one that frequently encounters disruptions will decrease service effectiveness and cause dissatisfaction. Therefore, a comprehensive evaluation is necessary to ensure that the SIRANCAK application can meet public expectations and improve the quality of public services. The theories used in this study are the Information Systems Success Model by DeLone and McLean and the Public Service Quality Theory by Valerie Zeithaml. The research method is quantitative with an explanatory research design. Data were obtained through the distribution of questionnaires to 100 respondents, selected using the multi-stage random sampling method. Data analysis was performed using SPSS 25 with hypothesis testing using the Kendall Tau test. Based on these tests, the conclusion is drawn that there is a significant influence of system quality (X1) on public service quality for users of the SIRANCAK application from the public's perspective (Y), with a significance value of 0.00 and a correlation coefficient of 0.381. Similarly, information quality (X2) significantly influences public service quality for users of the SIRANCAK application from the public's perspective (Y), with a correlation coefficient of 0.482.

Keywords: System Quality, Information Quality, Public Service Quality, SIRANCAK.

