

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

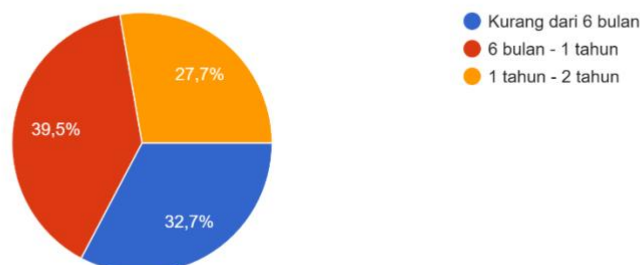
5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang dibuat melalui Google Form dan disebar pada tanggal 9 Januari 2026 hingga 22 Januari 2026. Kuesioner tersebut terdiri dari 18 pertanyaan dan menggunakan skala Likert 1–5. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada pengguna aplikasi Sipaduko. Sebanyak 339 responden telah memberikan tanggapan terhadap kuesioner ini.

Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software* SmartPLS dan akan diuji ke reliabilitas dan validitas data serta akan dilakukan pengujian hipotesis. Berikut ini adalah profil responden yang telah dikategorikan kedalam 4 kategori, yaitu berdasarkan lama penggunaan aplikasi, jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

5.1.1 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi SIPADUKO?
339 jawaban



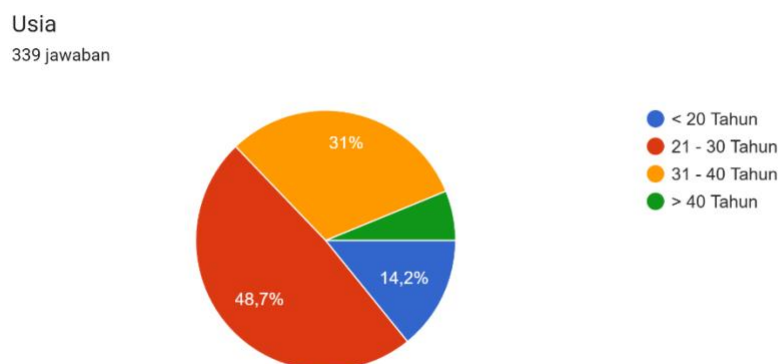
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Sipaduko

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Lama Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
Kurang dari 6 bulan	111	32,7%
6 bulan - 1 tahun	134	39,5%
1 tahun - 2 tahun	94	27,7%
Total	339	100%

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diketahui bahwa dari 339 responden, mayoritas pengguna aplikasi SIPADUKO telah menggunakan aplikasi tersebut selama 6 bulan hingga 1 tahun, yaitu sebanyak 39,5%. Selanjutnya, pengguna yang telah menggunakan aplikasi kurang dari 6 bulan sebesar 32,7%, sedangkan pengguna yang telah menggunakan aplikasi selama 1 hingga 2 tahun sebesar 27,7%.

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia

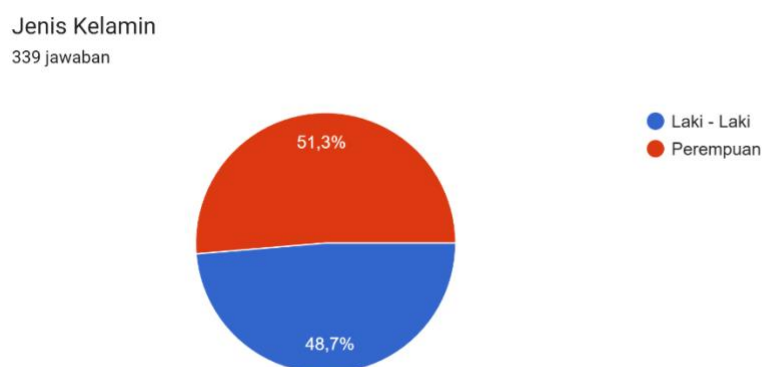
**Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia**

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia Penggunaan Aplikasi

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	48	14,2%
21 – 30 Tahun	165	48,7%
31 – 40 Tahun	105	31%
> 40 Tahun	21	6,2%
Total	339	100%

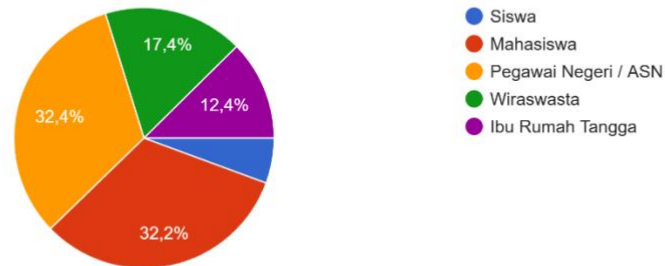
Berdasarkan data yang diperoleh dari 339 responden, mayoritas pengguna aplikasi SIPADUKO berada pada rentang usia 21–30 tahun, yaitu sebesar 48,7%. Selanjutnya, responden dengan usia 31–40 tahun menempati urutan kedua dengan persentase 31%. Pengguna dengan usia di bawah 20 tahun sebesar 14,2%, sedangkan responden dengan usia di atas 40 tahun merupakan kelompok paling sedikit, yaitu sebesar 6,2%.

5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan
339 jawaban



Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Siswa	19	5,6%
Mahasiswa	109	32,2%
Pegawai Negeri / ASN	110	32,4%
Wiraswasta	59	17,4%
Ibu Rumah Tangga	42	12,4
Total	339	100%

Berdasarkan Pekerjaan, diketahui bahwa dari 339 responden, kelompok Pegawai Negeri/ASN merupakan responden terbanyak dengan jumlah 110 orang (32,4%). Selanjutnya, responden dengan pekerjaan mahasiswa berjumlah 109 orang (32,2%). Responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 59 orang (17,4%), diikuti oleh ibu rumah tangga sebanyak 42 orang (12,4%), dan siswa menjadi kelompok dengan jumlah paling sedikit yaitu 19 orang (5,6%).

5.2 PREPROCESSING DATA

Berdasarkan hasil data responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner melalui Google Form sebelum dilakukan analisis harus melewati tahapan *Preprocessing* data. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan kualitas data yang baik. Pada penelitian ini tidak ditemukan data yang bermasalah seperti penginputan yang tidak relevan dan spam. Berikut adalah tampilan tabel ringkasan dari proses *preprocessing* data untuk menjabarkan status data dari tahap awal sebelum dilakukan tahapan analisis.

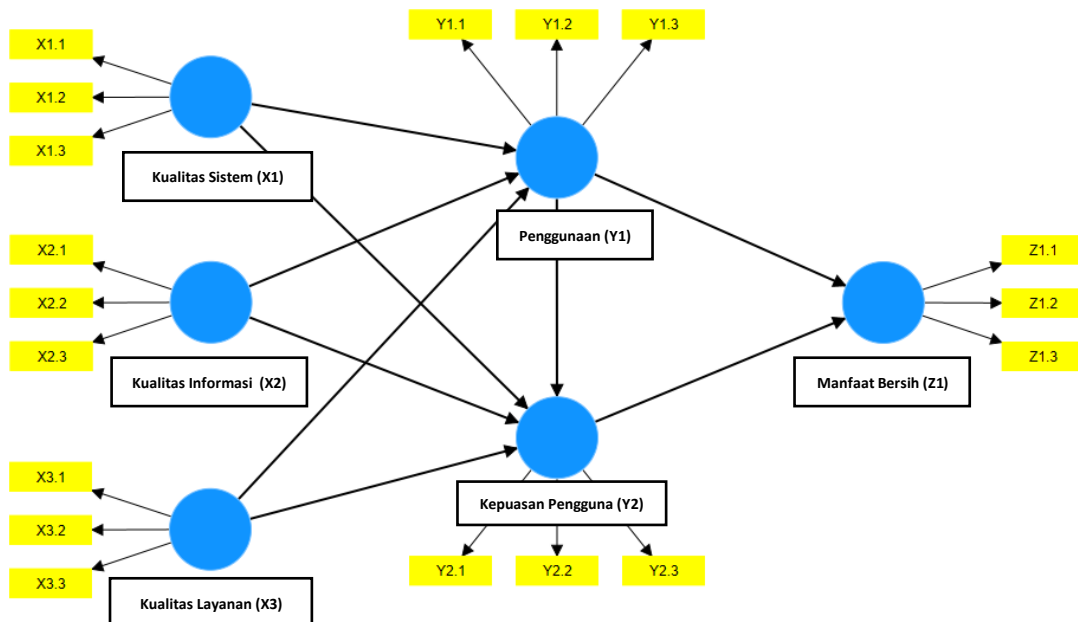
Tabel 5.4 Keterangan Hasil Data

Status Data	Jumlah Responden	Persentase (%)	Keterangan
Total Data Masuk	339 Responden	100%	Total Kuesioner yang terkumpul.
Data Tidak Relevan	0 Responden	0%	Seluruh responden mengisi kolom yang wajib di isi.
Data <i>Missing</i> (Kosong)	0 Responden	0%	Seluruh responden mengisi kolom yang wajib di isi.
Data Valid (bersih)	339 Responden	100%	Data yang siap diolah untuk dianalisis.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan semua data relevan dan tidak mengandung unsur spam. Oleh karena itu, agar kualitas data menjadi bagus dan baik akan dilanjutkan ke tahap olah data dan analisis data menggunakan SmartPLS.

5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN

Model pengukuran menggambarkan hubungan antar blok indikator dengan variabel latennya. Model ini secara spesifik menghubungkan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel lainnya [53]. Model pengukuran variabel laten yang akan dianalisis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.5.

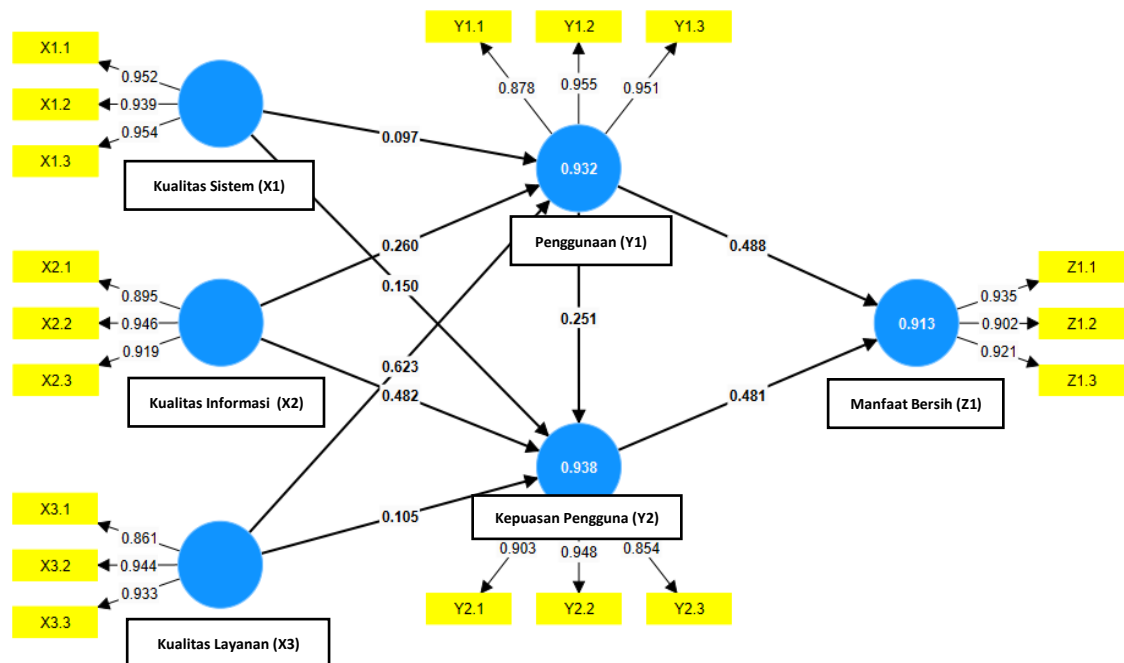


Gambar 5.5 Variabel Laten

5.3.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Uji validitas konvergen termasuk bagian dari analisis pengukuran atau disebut juga dengan istilah *measurement outer model* (evaluasi *outer model*). Pada model pengukuran model reflektif yang digunakan

dalam riset ini, indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item yang didasari pada nilai hasil *standardized loading factor* yakni nilai yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruknya. Dimana nilai *loading factor* dinyatakan valid bila hasilnya diatas ≥ 0.70 . Semakin tinggi nilai *loading factor* maka semakin baik indikator tersebut merepresentasikan konstruk yang diukurnya [54].



Gambar 5.6 Perhitungan Model SmartPLS

Pada gambar 5.6 yaitu hasil perhitungan tahap kedua ini semua pernyataan indikator setiap variabel memiliki nilai *loading factor* ≥ 0.70 sehingga semua dikatakan valid.

5.3.1.1 Nilai *Loading Factor*

Loading factor adalah angka yang menunjukkan seberapa kuat hubungan antara skor suatu pernyataan dengan konstruk yang diukur. Suatu pernyataan

dianggap valid jika nilai *loading factor* lebih atau diatas dari 0,70 [55]. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka indikator tersebut harus dibuang. Adapun hasil uji validitas konvergen dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.6 dibawah.

Tabel 5.5 Outer Loading

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z)
X1.1	0.952					
X1.2	0.939					
X1.3	0.954					
X2.1		0.895				
X2.2		0.946				
X2.3		0.919				
X3.1			0.861			
X3.2			0.944			
X3.3			0.933			
Y1.1				0.878		
Y1.2				0.955		
Y1.3				0.951		
Y2.1					0.903	
Y2.2					0.948	
Y2.3					0.854	
Z1.1						0.935
Z1.2						0.902
Z1.3						0.921

Berdasarkan Tabel 5.6, semua nilai harus berada diatas nilai *loading factor* yaitu > 0.70 , yang dimana pada tabel 5.6 telah sesuai persyaratan dengan nilai *loading factor* ≥ 0.70 . Dengan demikian, semua indikator dinyatakan valid dan mampu menggambarkan dengan baik konstruk yang diukur.

5.3.1.2 Average Variance Extracted (AVE)

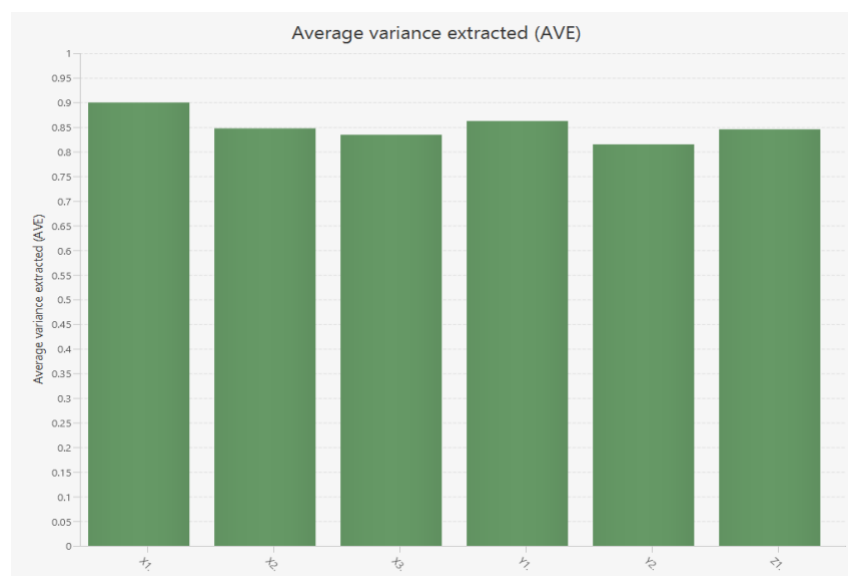
Average Variance Extracted (AVE) merupakan salah satu ukuran dalam

Structural Equation Modeling (SEM) yang digunakan untuk menyebarkan validitas konvergen pada konstruk laten. AVE menggambarkan proporsi varians indikator yang mampu dijelaskan oleh konstruk laten. Semakin besar nilai AVE, semakin baik kemampuan indikator dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Secara umum, nilai AVE sebesar $\geq 0,50$ menunjukkan bahwa lebih dari setengah varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk, sehingga konstruk tersebut dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen dan nilai AVE $\geq 0,50$ dianggap layak atau dapat diterima [56].

Tabel 5.6 Hasil Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	Ket
Kualitas Sistem (X1)	0.900	Valid
Penggunaan (Y1)	0.862	Valid
Kualitas Informasi (X2)	0.847	Valid
Manfaat Bersih (Z)	0.845	Valid
Kualitas Layanan (X3)	0.834	Valid
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.815	Valid

Gambar 5.7 Grafik Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)



Berdasarkan Tabel 5.7 dan Gambar 5.7, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Average Variance Extracted (AVE)* $\geq 0,50$, sehingga seluruh variabel dinyatakan valid.

5.3.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan uji validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari setiap blok. Validitas diskriminan menegaskan bahwa setiap konstruk laten adalah unik. Dengan kata lain, satu konstruk laten tidak boleh berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya. Dalam penelitian ini, validitas diskriminan diuji dengan *cross loading* dan *Fornell Larcker*. Pada *cross loading*, indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai loading pada konstruknya sendiri paling besar dan minimal 0.70. Menurut kriteria *Fornell–Larcker*, validitas diskriminan terpenuhi jika akar kuadrat AVE pada nilai diagonal lebih besar daripada korelasi konstruk dengan konstruk lain [57].

5.3.2.1 *Cross Loading*

Cross Loading membandingkan korelasi antara setiap indikator dengan semua variabel yang diukur. Dalam pengujiannya, nilai untuk setiap variabel harus > 0.7 . Selain itu, dapat dilihat dari nilai-nilai *cross loading* bahwa nilai indikator sesuatu variabel harus lebih besar dari nilai indikator variabel tersebut terhadap variabel lain [58]. Hasil nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Cross Loading

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z)
X1.1	0.952	0.890	0.950	0.883	0.894	0.837
X1.2	0.939	0.878	0.878	0.903	0.903	0.876
X1.3	0.954	0.911	0.903	0.888	0.879	0.867
X2.1	0.798	0.895	0.795	0.836	0.847	0.902
X2.2	0.890	0.946	0.900	0.869	0.875	0.829
X2.3	0.908	0.919	0.889	0.876	0.918	0.839
X3.1	0.761	0.779	0.861	0.825	0.817	0.838
X3.2	0.907	0.855	0.944	0.911	0.868	0.805
X3.3	0.953	0.928	0.933	0.892	0.894	0.841
Y1.1	0.791	0.881	0.826	0.878	0.864	0.921
Y1.2	0.906	0.857	0.907	0.955	0.867	0.843
Y1.3	0.917	0.865	0.938	0.951	0.896	0.859
Y2.1	0.864	0.888	0.835	0.817	0.903	0.775
Y2.2	0.904	0.884	0.888	0.871	0.948	0.860
Y2.3	0.777	0.818	0.824	0.864	0.854	0.909
Z1.1	0.788	0.800	0.789	0.828	0.814	0.935
Z1.2	0.779	0.869	0.805	0.865	0.840	0.902
Z1.3	0.925	0.890	0.897	0.901	0.935	0.921

5.3.2.2 Fornell-Larcker Criterion

Fornell-Larcker digunakan secara efektif untuk memeriksa apakah konstruk dalam model PLS memiliki diskriminasi yang baik. Jika AVE lebih besar dari nilai korelasi dari baris yang sama, maka keterangan adalah valid, sedangkan jika $\sqrt{AVE}$ tidak lebih besar dari nilai korelasi dari baris yang sama, maka keterangan adalah tidak valid. Hal ini menunjukkan bahwa model pengukuran valid dalam membedakan antara konstruk yang berbeda [59].

Tabel 5.8 *Fornell Larcker Criterion*

	Kepuasan Pengguna (Y2)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X1)	Manfaat Bersih (Z)	Penggunaan (Y1)
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.903					
Kualitas Informasi (X2)	0.957	0.921				
Kualitas Layanan (X3)	0.942	0.937	0.913			
Kualitas Sistem (X1)	0.941	0.941	0.959	0.949		
Manfaat Bersih (Z)	0.942	0.930	0.905	0.907	0.919	
Penggunaan (Y1)	0.944	0.935	0.960	0.939	0.942	0.929

Berdasarkan Tabel 5.10, nilai akar kuadrat AVE yang ditandai dengan angka tebal pada diagonal selalu lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lain pada baris dan kolom yang sama. Artinya, setiap konstruk lebih kuat berkaitan dengan indikatornya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain, sehingga model pengukuran memenuhi kriteria *Fornell–Larcker* dan validitas diskriminan dapat dinyatakan baik atau valid.

5.4 UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Reliabilitas instrumen dapat diuji dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan nilai *Composite Reliability*. Suatu instrumen dikatakan reliabilitas menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, sedangkan uji validitas dilakukan dengan uji validitas *discriminant* dan *convergent*.

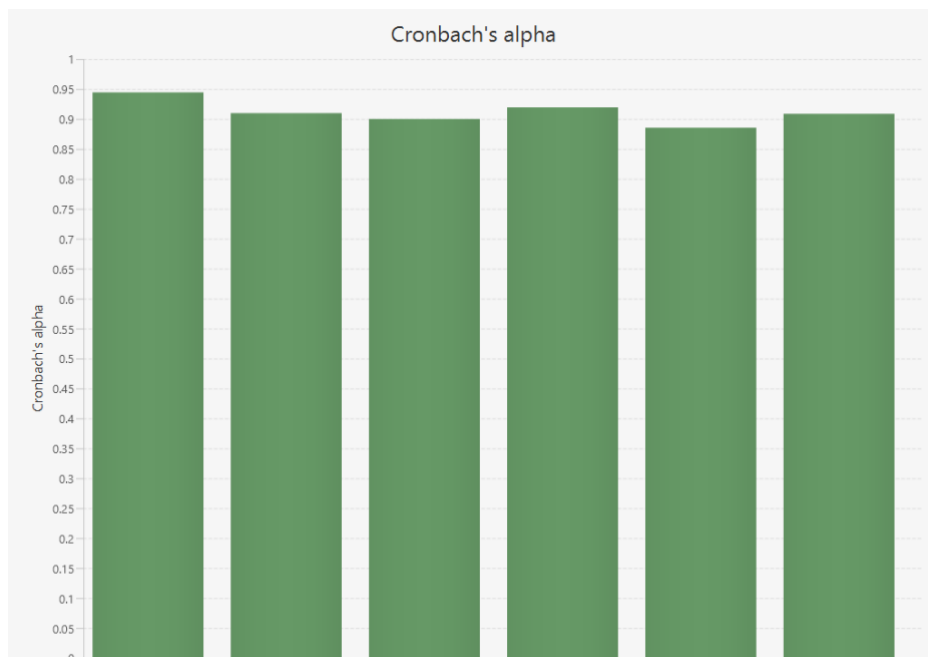
Hasil dari pengukuran ini dapat dilihat berdasarkan nilai dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Dengan nilai minimal sebesar 0.7 keatas maka dapat dikatakan reliabel dan memenuhi persyaratan [60].

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.885	0.929	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0.910	0.943	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0.900	0.938	Reliabel
Kualitas Sistem (X1)	0.944	0.964	Reliabel
Manfaat Bersih (Z)	0.909	0.943	Reliabel
Penggunaan (Y1)	0.919	0.949	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.10 Uji Reliabilitas, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70 sehingga dapat dinyatakan reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

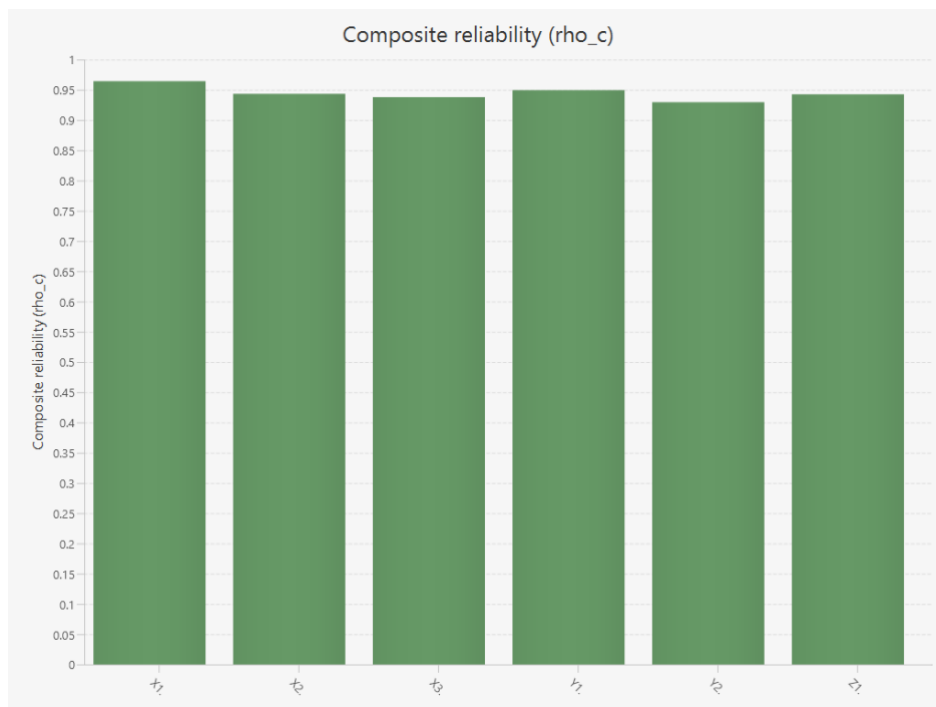
Gambar 5.9 Grafik Nilai *Cronbach's Alpha*



Berdasarkan Tabel 5.9 hasil pengujian *Cronbach's Alpha* menunjukkan

bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Hal ini menandakan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini reliabel.

Gambar 5.10 Grafik Nilai *Composite Reliability* (ρ_c)



Hasil pengujian *Composite Reliability* (ρ_c) menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* $\geq 0,70$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini reliabel.

5.5 INNER MODEL

Inner model dalam PLS-SEM menjelaskan keterkaitan antar variabel laten dan dianalisis untuk menilai kekuatan serta tingkat signifikansi hubungan tersebut. Proses evaluasinya meliputi tiga komponen utama, yaitu pengujian hipotesis untuk

melihat signifikansi hubungan, nilai *R-square*, dan *Effect Size*.

5.5.1 Uji *R-Square*

Pada penelitian ini pengukuran model struktural dilakukan melihat nilai *R Square*. Rentang nilai *R Square* yaitu antara 0 sampai 1 dengan standar pengukuran yaitu 0,75 kriteria tinggi, 0,5 kriteria sedang, dan 0,25 kriteria rendah.

Tabel 5.10 Uji *R-Square*

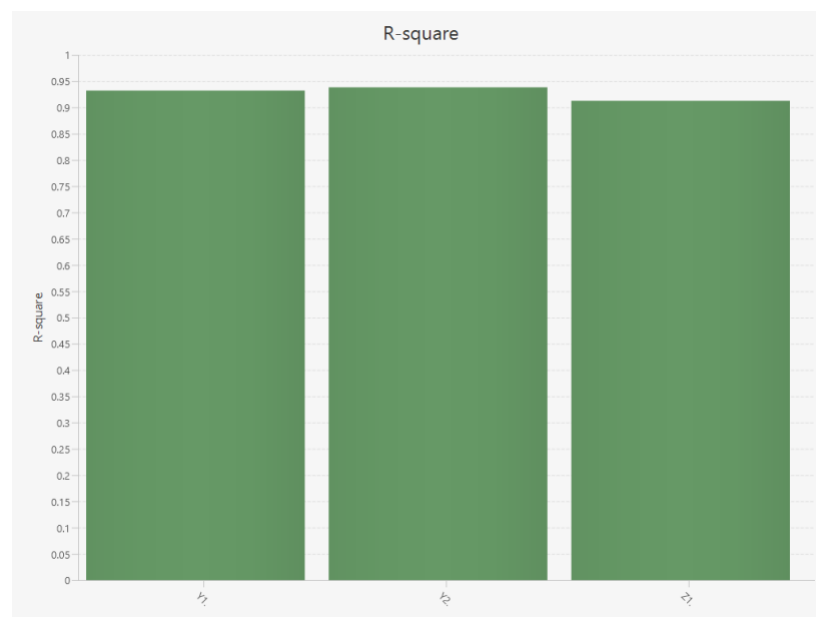
	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.938	0.938
Manfaat Bersih (Z)	0.913	0.912
Penggunaan (Y1)	0.932	0.931

Keterangan Tabel 5.11 *Uji R-Square* :

1. Nilai *adjusted R-square* dari variabel independen terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y2) adalah sebesar 0,938. Nilai tersebut termasuk dalam kategori tinggi/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dalam model mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna (Y2) secara sangat baik.
2. Nilai *adjusted R-square* dari variabel dependen Penggunaan (Y1) dan Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap variabel dependen Manfaat Bersih (Z) adalah sebesar 0,912. Nilai ini dikategorikan tinggi/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaaana (Y1) dan Kepuasan Pengguna (Y2) memiliki pengaruh yang kuat dalam menjelaskan Manfaat Bersih (Z).
3. Nilai *adjusted R-square* dari variabel independen terhadap variabel dependen Penggunaan (Y1) adalah sebesar 0,931. Nilai tersebut berada pada kategori

tinggi/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel Penggunaan (Y1) dengan sangat baik.

Gambar 5.11 Grafik Nilai *R Square*



Berdasarkan Tabel 5.10, hasil pengujian *Average Variance Extracted (AVE)* menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai $AVE \geq 0,50$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan varians indikatornya dengan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan dinyatakan valid.

5.6 UJI HIPOTESIS

Tahapan terakhir dalam analisis menggunakan SmartPLS adalah pengujian hipotesis, yang dilakukan dengan memutar hasil bootstrapping untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Uji signifikansi hubungan dalam PLS-SEM bertujuan untuk

menilai apakah hubungan antar variabel laten dalam model memiliki signifikansi secara statistik. Metode umum yang digunakan adalah bootstrapping, yaitu proses pengambilan ulang sampel data untuk menghitung nilai koefisien jalur (koefisien jalur) beserta kesalahan standarnya. Hasil pengujian ini disajikan dalam bentuk nilai t-statistic atau p-value. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, dalam penelitian ini sebesar 0,05. Koefisien jalur yang signifikan menunjukkan adanya dukungan statistik yang kuat terhadap hubungan antara variabel laten independen dan dependen. Adapun hasil bootstrapping untuk model penelitian, baik efek langsung maupun efek tidak langsung, disajikan pada Tabel 5.11

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y2) -> Manfaat Bersih (Z)	0.481	0.480	0.109	4.422	0.000	Diterima
Kualitas Informasi (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.482	0.480	0.115	4.206	0.000	Diterima
Kualitas Informasi (X2) -> Pengguna (Y1)	0.260	0.260	0.127	2.051	0.040	Diterima
Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.105	0.101	0.172	0.614	0.540	Ditolak

Kualitas Layanan (X3) -> Pengguna (Y1)	0.623	0.617	0.160	3.890	0.000	Diterima
Kualitas Sistem (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.150	0.149	0.111	1.355	0.176	Ditolak
Kualitas Sistem (X1) -> Penggunaan (Y1)	0.097	0.103	0.110	0.878	0.380	Ditolak
Penggunaan (Y1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.251	0.258	0.137	1.828	0.068	Ditolak
Penggunaan (Y1) -> Manfaat Bersih (Z)	0.488	0.489	0.109	4.490	0.000	Diterima

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.12 maka diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 : Kepuasan pengguna (Y2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z).

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient sebesar 0,481 (positif), nilai T-statistic sebesar 4,422 ($>1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,000 ($<0,05$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna (Y2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z), sehingga hipotesis diterima.

2. Hipotesis 2 : Kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna (Y2).

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,482 (positif), nilai T-statistic sebesar 4,206 ($>1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,000 ($<0,05$).

Oleh karena itu, kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2), sehingga hipotesis diterima.

3. Hipotesis 3 : Kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Y1).

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient sebesar 0,260 (positif), nilai T-statistic sebesar 2,051 ($>1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,040 ($<0,05$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna (Y1), sehingga hipotesis diterima.

4. Hipotesis 4 : Kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2).

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,105 (positif), nilai T-statistic sebesar 0,614 ($<1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,540 ($>0,05$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2), sehingga hipotesis ditolak.

5. Hipotesis 5 : Kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

penggunaan (Y1).

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient sebesar 0,623 (positif), nilai T-statistic sebesar 3,890 ($>1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,000 ($<0,05$).

Oleh karena itu, kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Y1), sehingga hipotesis diterima.

6. Hipotesis 6 : Kualitas sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan (Y2).

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,150 (positif), nilai T-statistic sebesar 1,355 ($<1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,176 ($>0,05$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2), sehingga hipotesis ditolak.

7. Hipotesis 7 : Kualitas sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Y1).

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient sebesar 0,097 (positif), nilai T-statistic sebesar 0,878 ($<1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,380 ($>0,05$).

Oleh karena itu, kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna (Y1), sehingga hipotesis ditolak.

8. Hipotesis 8 : Penggunaan (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2).

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai path coefficient sebesar 0,251 (positif), nilai T-statistic sebesar 1,828 ($<1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,068 ($>0,05$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna (Y1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2), sehingga hipotesis ditolak.

9. Hipotesis 9 : Penggunaan (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z).

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai path coefficient sebesar 0,488 (positif), nilai T-statistic sebesar 4,490 ($>1,96$), dan nilai P-values sebesar 0,000 ($<0,05$).

Oleh karena itu, penggunaan (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z), sehingga hipotesis diterima.

5.7 REKOMENDASI PERBAIKAN APLIKASI SIPADUKO

Berdasarkan hasil analisis kesuksesan penggunaan aplikasi Sipaduko menggunakan metode DeLone and McLean, maka diperoleh beberapa rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Aplikasi Sipaduko perlu meningkatkan stabilitas sistem, kecepatan akses, serta meminimalkan terjadinya error atau gangguan agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih lancar dan nyaman.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Aplikasi Sipaduko perlu memastikan informasi yang ditampilkan selalu akurat, lengkap, jelas, dan diperbarui secara tepat waktu agar pengguna dapat memahami prosedur layanan dengan mudah.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pihak pengelola Sipaduko perlu meningkatkan dukungan layanan kepada pengguna, seperti menyediakan panduan penggunaan yang jelas serta respon yang cepat terhadap kendala atau keluhan pengguna.

4. Penggunaan (*Use*)

Untuk meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi, perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan Sipaduko agar lebih banyak masyarakat memanfaatkan layanan digital ini.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengembang aplikasi perlu terus memperbaiki fitur dan tampilan aplikasi agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik sehingga tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sipaduko semakin meningkat.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Penggunaan aplikasi Sipaduko diharapkan terus dikembangkan agar mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, seperti mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik.