

## **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN IMB MELALUI APLIKASI SIMBG DI KOTA DENPASAR**

**I Putu Rizky Adhi Darma<sup>1</sup>, I Nyoman Yudha Astana<sup>2</sup>, A.A Diah Parami Dewi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana  
Email: [rizkyadhidarma@gmail.com](mailto:rizkyadhidarma@gmail.com)*

<sup>2</sup>*Program Studi Teknik Sipil Universitas Udayana,  
Email: [astana\\_yudha@yahoo.com](mailto:astana_yudha@yahoo.com)*

<sup>3</sup>*Program Studi Teknik Sipil Universitas Udayana,  
Email: [anakagungdewi@unud.ac.id](mailto:anakagungdewi@unud.ac.id)*

### **ABSTRAK**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah salah satu prosedur perijinan yang harus dipenuhi dalam suatu kegiatan penataan sekaligus pengendalian ruang. Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen Cipta Karya Kementerian PUPR telah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Dalam pelaksanaannya di lapangan masih ditemukan permasalahan. Kepuasan masyarakat terhadap Sistem SIMBG dapat diukur dari yang terdiri dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kebermanfaatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kebermanfaatan masyarakat (perceived usefulness) terhadap kepuasan pemohon. Indikator terlemah dari setiap dimensi tersebut mengindikasikan perlunya perbaikan untuk meningkatkan implementasi sistem SIMBG. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang menggunakan data terukur, dan menghasilkan simpulan yang dapat digeneralisasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner yang disebarakan ke pemohon IMB. Pengolahan dan analisis data menggunakan metode SEM (Struktural Equation Modeling) dengan bantuan software aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian ini adalah Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon dengan nilai t statistik > nilai t tabel (1,96) dan kebermanfaatan masyarakat mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon.

Kata kunci: IMB, SIMBG, Kepuasan pemohon

## **THE ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACATION LEVEL OF IMB SERVICE THROUGH SIMBG APPLICATION IN DENPASAR CITY**

### **ABSTRACT**

The Building Permit (IMB) is one of the licensing procedures that must be met in an activity as well as spatial control. The Directorate of Building Arrangements, Directorate General of Human Settlements, Ministry of PUPR has developed a Building Management Information System (SIMBG). In its implementation in the field, the problems were still found. Community satisfaction with the SIMBG system can be measured from the dimensions of system quality, information quality, service quality and perceived usefulness. The purpose of this study is to determine the relationship between system quality, information quality, service quality and perceived usefulness to applicant satisfaction. The weakest indicator of each of these dimensions indicates the need for improvement to improve the implementation of the SIMBG system. This research was a research with a quantitative approach, namely research that uses measured data, and produces conclusions that can be generalized. This research was carried out using a survey method using a questionnaire distributed to IMB applicants. Data processing and analysis used the SEM (Structural Equation Modeling) method with the help of SmartPLS application software. The results of this study were system quality, information quality and service quality have a positive and significant effect on applicant satisfaction with a statistical t value > t table value (1.96) and perceived usefulness were able to mediate the relationship between system quality, information quality and quality. service to the satisfaction of the applicant.

Keywords: IMB, SIMBG, Satisfaction of Applicant

## 1 PENDAHULUAN

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu memiliki peranan penting dalam menentukan tahap pemanfaatan ruang sebagai upaya pencegahan penurunan kualitas ruang akibat pemanfaatan ruang yang kurang sesuai. Sesuai dengan diundangkannya PP No. 24 Tahun 2018 yaitu tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, penyelenggaraan bangunan gedung dituntut untuk memberikan kemudahan dalam proses perizinan khususnya bagi pelaku usaha. Guna mendukung pelaksanaan Peraturan Daerah tentang Bangunan Gedung serta mendorong kemudahan perizinan berusaha, telah diundangkan Permen PUPR No. 19 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan IMB melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Untuk menindaklanjuti peraturan tersebut, Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen Cipta Karya Kementerian PUPR telah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Dalam menggunakan SIMBG langkah-langkah pertama pemohon harus masuk ke dalam situs SIMBG, selanjutnya mendaftarkan akun pada sistem SIMBG. Setelah mendaftarkan akun, pemohon akan mendapatkan *e-mail* konfirmasi dan pemohon dapat login ke SIMBG. Setelah login pemohon diwajibkan memilih layanan yaitu diantaranya IMB dan SLF, setelah memilih layanan IMB pemohon dapat melengkapi formulir permohonan dengan meng-*upload* dokumen persyaratan administrasi dan teknis pada sistem sesuai dengan slot yang telah tersedia. Setelah itu pemohon dapat memantau permohonan yang diajukan tersebut, dan perbaiki dokumen bila ada yang harus diperbaiki. Setelah dokumen dinyatakan valid selanjutnya masuk ke proses pembayaran retribusi, jika sudah melakukan pembayaran maka akan ada notifikasi IMB terbit pada akun/email pemohon. Dan selanjutnya IMB akan diserahkan oleh Dinas Perizinan/ PTSP.

Fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu sering terjadi banyaknya pengguna sistem informasi merasa tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun telah diterapkan oleh pemerintah. Yaitu fakta di lapangan menemukan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh para pengguna, saat mengakses sistem SIMBG yaitu permasalahan jaringan yang sering terganggu, sehingga menyebabkan server sering mati, kemudian kesalahan yang disebabkan oleh *human error* dan keluhan para pemohon yang masih merasa kesulitan dalam mendaftarkan akun dan bagaimana cara dalam menggunakan aplikasi baru tersebut. Selanjutnya menggunakan sistem baru kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan yang harus diunggah sehingga dapat menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi berbasis web SIMBG dapat menghambat aktivitas operasional oleh pengguna sistem informasi. Saat pemohon selesai mengunggah dokumen-dokumen persyaratan kurangnya daya tanggap (*responsiveness*) terhadap validasi dan verifikasi dokumen oleh Dinas terkait sehingga menghambat proses penertiban IMB

Dengan fenomena tersebut perlu adanya suatu penelitian mengenai kualitas sistem dari SIMBG, kualitas informasi yang diberikan oleh masyarakat/pemohon, dan kualitas pelayanan dari Dinas terkait dalam menyelesaikan penebitan IMB. Dari ketiga variabel tersebut dapat memberikan hasil penelitian terhadap kualitas penggunaan sistem yang baru sehingga dapat mengukur kepuasan pemohon Berdasarkan latar belakang. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

Ho1 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pemohon.

Ho2 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pemohon.

Ho3 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon.

Ho4 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kebermanfaatan masyarakat.

Ho5 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kebermanfaatan masyarakat.

Ho6 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kebermanfaatan masyarakat.

Ho7 = Terdapat hubungan yang signifikan antara kebermanfaatan masyarakat dengan kepuasan pemohon.

Ho8 = Kebermanfaatan masyarakat mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pemohon, kualitas informasi dengan kepuasan pemohon, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon.

## 2 KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Kualitas

Sunyoto (2012) mendefinisikan yaitu kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Sedangkan Menurut Kotler (2009:49) Kualitas merupakan seluruh ciri-ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang telah berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

### 2.2 Pengertian Sistem

Menurut Susanto (2013:22) Sistem merupakan kumpulan dari subsistem/ komponen/ bagian baik fisik/ non fisik yang telah saling berhubungan antara satu sama lain dan telah bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

### 2.3 Kualitas Sistem

Menurut (DeLone and McLean, 2003) kualitas sistem yaitu kualitas dari suatu kombinasi hardware dan software di dalam sistem informasi. Berfokus pada performa sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Indikator kualitas sistem menurut (DeLone and McLean, 2003) yaitu Kemudahan Penggunaan (*Ease Of use*), Flexibel (*Flexibility*), Keandalan Sistem (*Reliability*), Kecepatan akses (*Response Time*), Keamanan (*Security*).

#### 2.4 Kualitas Informasi

Menurut (O'Brien, 2005) kualitas informasi yaitu didefinisikan sebagai tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu dimana memberikan nilai buat para pemakai akhir tertentu. Indikator dari kualitas informasi menurut (DeLone and McLean, 2003), antara lain Relevan (*Relevancy*), Lengkap (*Complete*), Tepat waktu (*Timeliness*), Akurat (*Accuracy*), Penyajian informasi (*Format*).

#### 2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2001) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk dan upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen kemudian serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan dari pemohon. Indikator kualitas pelayanan menurut (DeLone and McLean, 2003), antara lain *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

#### 2.6 Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

(Davis, 1989) mendefinisikan yaitu *perceived usefulness* sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerja dan output dari sistem informasi yang digunakan. Indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran *perceived usefulness* menurut Davis dalam Jogiyanto (2008:152) adalah sebagai berikut Peningkatan Kinerja, Produktivitas Pemakai, Kemanfaatan.

#### 2.7 Kepuasan Pemohon

Kepuasan pemohon yaitu respon dan umpan balik yang dimunculkan dari pengguna setelah memakai sistem informasi. Menurut De Lone dan Mc Lean (2003) kepuasan pemohon sistem informasi merupakan indikator kesuksesan sistem informasi itu sendiri. Indikator kepuasan pemohon menurut (DeLone and McLean, 2003), antara lain Efisiensi (*Efficiency*) dan Keefektifan (*Effectiveness*)

### 3 METODE

Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data terukur, dan untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasi (Singarimbun, 1989:4) yang bertujuan untuk memberikan penjelasan secara rinci yang telah menjadi permasalahan dan tujuan penelitian.

Data yang digunakan di penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang dapat dikumpulkan memakai instrumen secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang merupakan ungkapan sikap responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner untuk pemohon dalam penerbitan IMB melalui sistem aplikasi berbasis web SIMBG. Skala pengukuran yang digunakan yaitu Skala Likert. Penelitian ini telah menggunakan 21 indikator dimana sampel yang digunakan sebanyak 89 responden. Dalam penelitian ini uji kualitas data telah dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas dimana di analisa menggunakan metode SEM (Struktural Equation Modeling) dengan bantuan software aplikasi SmartPLS

### 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

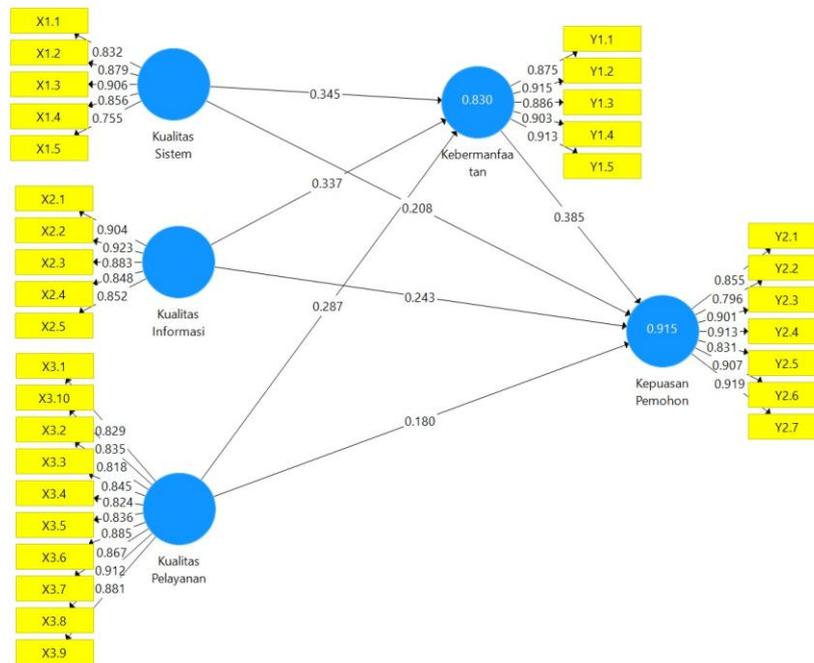
Berdasarkan hasil yang di dapatkan dari karakteristik responden pada penelitian ini yaitu jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dengan nilai persentase yaitu 77,5%, dimana lebih besar dari responden perempuan. Kemudian responden dengan umur 28 - 37 tahun lebih banyak dengan persentase yaitu 32,6 %. Responden dengan tingkat pendidikan Strata 1 paling banyak dengan persentase yaitu 67,4%. Dan responden dengan pekerjaan pegawai swasta paling banyak dengan persentase adalah 33,7%.

Tabel 1 – Hasil Uji Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Kesimpulan
Kebermanfaatan -> Kepuasan Pemohon	0.385	0.388	0.101	3.793	0.000	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kebermanfaatan	0.337	0.347	0.103	3.264	0.001	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pemohon	0.243	0.238	0.108	2.242	0.025	Signifikan
Kualitas Pelayanan -> Kebermanfaatan	0.287	0.278	0.101	2.851	0.005	Signifikan
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pemohon	0.180	0.176	0.081	2.210	0.028	Signifikan

Kualitas Sistem -> Kebermanfaatan	0.345	0.344	0.094	3.684	0.000	Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pemohon	0.208	0.213	0.088	2.353	0.019	Signifikan

Sumber: Data primer, diolah (2021).



Gambar 1 – Model Struktural (Sumber: Data primer, diolah 2021)

Tabel 2 – Hasil Uji Variabel Mediasi

Mediasi Variabel	Efek				Kesimpulan
	(A)	(B)	(C)	(D)	
kualitas sistem (X1) -> Kebermanfaatan (Y1) -> kepuasan pemohon (Y2)	0,133	0,208	0,345	0,385	Partial Mediation
kualitas informasi (X2) -> Kebermanfaatan (Y1) -> kepuasan pemohon (Y2)	0,130	0,243	0,337	0,385	Partial Mediation
kualitas pelayanan (X3) -> Kebermanfaatan (Y1) -> kepuasan pemohon (Y2)	0,110	0,180	0,287	0,385	Partial Mediation

Sumber: Data primer, diolah (2021).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa Kebermanfaatan mampu memediasi pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap kepuasan pemohon. Hasil ini ditunjukkan dari pengujian mediasi yang dilakukan pada tabel diatas dimana efek A, B, C dan D telah memiliki nilai yang signifikan. Dengan demikian kebermanfaatan mampu memediasi secara parsial (*partial meditated*) pada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kualitas sistem, maka dapat meningkatkan kebermanfaatan, sehingga pada akhirnya kepuasan pemohon akan semakin meningkat. Kebermanfaatan mampu memediasi pengaruh persepsi kualitas informasi terhadap kepuasan pemohon. Hasil ini ditunjukkan dari pengujian mediasi yang dilakukan pada tabel

diatas, dimana efek A, B, C dan D telah memiliki nilai yang signifikan. Dengan demikian kebermanfaatan mampu memediasi secara parsial (*partial meditated*) pada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kualitas informasi, maka dapat meningkatkan kebermanfaatan, sehingga pada akhirnya kepuasan pemohon akan semakin meningkat. Dan Kebermanfaatan mampu memediasi pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon. Hasil ini ditunjukkan dari pengujian mediasi yang dilakukan pada tabel diatas, dimana efek A, B, C dan D telah memiliki nilai yang signifikan. Dengan demikian kebermanfaatan mampu memediasi secara parsial (*partial meditated*) pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kualitas pelayanan, maka dapat meningkatkan kebermanfaatan, sehingga pada akhirnya kepuasan pemohon akan semakin meningkat.

Tabel 3 – Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Hasil VAF

Variabel	Pengaruh Langsung	
	Koefisien Korelasi	t-Statistics
Kebermanfaatan -> Kepuasan Pemohon	0,385	3,793
Kualitas Informasi -> Kebermanfaatan	0,337	3,264
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pemohon	0,243	2,242
Kualitas Pelayanan -> Kebermanfaatan	0,287	2,851
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pemohon	0,180	2,210
Kualitas Sistem -> Kebermanfaatan	0,345	3,684
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pemohon	0,208	2,353
Variabel	Pengaruh Tidak Langsung	
	Koefisien Korelasi	t-Statistics
kualitas sistem (X1) -> Kebermanfaatan (Y1) -> kepuasan pemohon (Y2)	0,130	2,536
kualitas informasi (X2) -> Kebermanfaatan (Y1) -> kepuasan pemohon (Y2)	0,110	2,210
kualitas pelayanan (X3) -> Kebermanfaatan (Y1) -> kepuasan pemohon (Y2)	0,133	2,507
Variabel	Pengaruh Total	
	Koefisien Korelasi	t-Statistics
Kebermanfaatan -> Kepuasan Pemohon	0,385	3,793
Kualitas Informasi -> Kebermanfaatan	0,337	3,264
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pemohon	0,372	3,698
Kualitas Pelayanan -> Kebermanfaatan	0,287	2,851
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pemohon	0,290	2,939
Kualitas Sistem -> Kebermanfaatan	0,345	3,684
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pemohon	0,341	3,370
Nilai VAF		
VAF -> Pengaruh Tidak Langsung / Pengaruh Total (0,130/0,341)	0,381	
VAF -> Pengaruh Tidak Langsung / Pengaruh Total (0,110/0,372)	0,295	
VAF -> Pengaruh Tidak Langsung / Pengaruh Total (0,133/0,290)	0,458	

Sumber: Data primer, diolah (2021).

Nilai koefisien pengaruh langsung persepsi kualitas sistem terhadap kepuasan pemohon sebesar 0,130. Penambahan variabel kebermanfaatan memberikan pengaruh berbeda terhadap pengaruh total persepsi kualitas sistem dengan kepuasan pemohon. Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai VAF adalah sebesar 0,381. Nilai mediasi sebesar 38,1 persen berada diatas 20 persen. Artinya variabel tersebut digolongkan sebagai variabel mediasi bersifat partial mediation. Kesimpulannya, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan dapat memediasi secara parsial pengaruh persepsi kualitas sistem dengan kepuasan pemohon.

Nilai koefisien pengaruh langsung persepsi kualitas informasi dengan kepuasan pemohon sebesar 0,110. Penambahan variabel kebermanfaatan memberikan pengaruh berbeda terhadap pengaruh total persepsi kualitas informasi dengan kepuasan pemohon. Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai VAF adalah sebesar 0,295. Nilai mediasi sebesar 29,5 persen berada diatas 20 persen. Artinya variabel tersebut digolongkan sebagai variabel

mediasi bersifat partial mediation. Kesimpulannya, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan dapat memediasi secara parsial pengaruh persepsi kualitas informasi dengan kepuasan pemohon.

Nilai koefisien pengaruh langsung persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon sebesar 0,110. Penambahan variabel kebermanfaatan memberikan pengaruh berbeda kepada pengaruh total persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon. Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai VAF adalah sebesar 0,295. Nilai mediasi sebesar 29,5 persen berada di atas 20 persen. Artinya variabel tersebut digolongkan sebagai variabel mediasi bersifat partial mediation. Kesimpulannya, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan dapat memediasi secara parsial pengaruh persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon.

Hasil penelitian menunjukkan yaitu kualitas sistem telah mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon. Hal ini membuktikan untuk kepuasan pemohon dalam penggunaan sistem SIMBG dibutuhkan kualitas sistem yang baik yaitu semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin tinggi kepuasan pemohon.

Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas sistem diketahui bahwa dengan tidak terjadinya masalah dalam penggunaan sistem secara berulang, maka dapat memenuhi harapan pemohon IMB dalam menggunakan sistem SIMBG. Dengan mengetahui hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pemohon yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas sistem dari sistem tersebut. Penelitian ini sesuai dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2017) yang mengatakan kualitas sistem memiliki hubungan positif dengan kepuasan pemohon.

Hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa kualitas informasi telah mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon. Hal ini membuktikan untuk kepuasan pemohon dalam penggunaan sistem SIMBG dibutuhkan kualitas informasi yang baik yaitu semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin tinggi kepuasan pemohon. Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas informasi diketahui bahwa informasi yang diberikan relevan terhadap kebutuhan pemohon, maka dengan diberikannya informasi yang relevan dapat memenuhi harapan pemohon IMB dalam menggunakan sistem SIMBG. Dengan mengetahui hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pemohon yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi dari sistem tersebut. Penelitian ini sesuai dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2017) yang mengatakan kualitas informasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan pemohon.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon. Hal ini membuktikan untuk kepuasan pemohon dalam penggunaan sistem SIMBG dibutuhkan kualitas informasi yang baik yaitu semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin tinggi kepuasan pemohon. Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa ketepatan waktu validasi dokumen teknis sistem, maka dengan ketepatan waktu sistem memvalidasi dokumen teknis dapat memenuhi harapan pemohon IMB dalam menggunakan sistem SIMBG. Dengan mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari sistem tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pemohon.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*). Hal ini membuktikan untuk kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) dalam penggunaan sistem SIMBG akan semakin baik apabila kualitas sistem pada SIMBG baik. Semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin tinggi kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*). Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas sistem diketahui bahwa dengan tidak terjadinya masalah dalam penggunaan sistem secara berulang, maka akan mempercepat penerbitan IMB pemohon. Dengan mengetahui hubungan kualitas sistem dengan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas sistem dari sistem tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanadia, Rahayu dan Zultilisna (2017) yang mengatakan kualitas sistem mempunyai hubungan yang positif dengan kebermanfaatan masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*). Hal ini membuktikan untuk kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) dalam penggunaan sistem SIMBG akan semakin baik apabila kualitas informasi pada SIMBG baik. Semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin tinggi kebermanfaatan masyarakat (*perceived*

*usefulness*). Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas informasi diketahui bahwa informasi yang diberikan relevan terhadap kebutuhan pemohon, maka akan mempercepat penerbitan IMB pemohon. Dengan mengetahui hubungan kualitas informasi dengan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi dari sistem tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2018) yang mengatakan kualitas informasi memiliki hubungan yang positif dengan kebermanfaatan masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*). Hal ini membuktikan untuk kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) dalam penggunaan sistem SIMBG akan semakin baik apabila kualitas pelayanan pada SIMBG baik. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*). Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa ketepatan waktu validasi dokumen teknis, maka akan mempercepat penerbitan IMB pemohon. Dengan mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari sistem tersebut. Hasil penelitian ini mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dengan kebermanfaatan masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon ini dapat membuktikan untuk mendorong dalam kepuasan pemohon dalam penggunaan sistem SIMBG dibutuhkan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) yang baik. Semakin tinggi kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) maka semakin positif kepuasan pemohon. Berdasarkan indikator tertinggi dalam variabel kualitas kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) diketahui bahwa sistem SIMBG mampu mempercepat penerbitan IMB pemohon, maka sistem SIMBG sesuai dengan harapan pemohon. Dengan mengetahui hubungan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) dengan kepuasan pemohon yang memiliki hasil signifikan dapat memberikan manfaat kepada Dinas terkait yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk mempertahankan dan meningkatkan kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) dari sistem tersebut. Hasil penelitian ini yaitu sesuai dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hananiah, Rahayu dan Zulfalisha (2017) dan Hidayat (2018) yang mengatakan bahwa kebermanfaatan masyarakat (*perceived usefulness*) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon.

Analisis ini menghasilkan bahwa variabel kebermanfaatan masyarakat mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon. Kebermanfaatan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai mediasi parsial (*partial mediation*). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kebermanfaatan masyarakat, yang artinya masyarakat percaya bahwa menggunakan sistem SIMBG akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan kepuasan pemohon akan meningkat.

Penelitian ini sesuai dengan model yang telah dikembangkan oleh De Lone dan McLean (2003) dan telah sesuai dengan penelitian yaitu yang dilakukan oleh Hidayat (2018) yang mengatakan bahwa kebermanfaatan masyarakat mampu memediasi hubungan diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon.

## 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan juga pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon. Hal tersebut membuktikan semakin tinggi tingkat kualitas sistem semakin tinggi kepuasan pemohon terhadap sistem SIMBG. Oleh karena itu sistem yang aman dalam penyimpanan data pemohon, yang merupakan salah satu manifestasi dari kualitas sistem, harus mendapat perhatian yang serius.
2. Penelitian ini dapat menghasilkan kualitas informasi mempunyai hubungan positif dan signifikan yaitu dengan kepuasan pemohon. Hal tersebut membuktikan semakin tinggi tingkat kualitas informasi semakin tinggi kepuasan pemohon terhadap sistem SIMBG. Oleh karena itu sistem yang menyajikan informasi tepat waktu terhadap kebutuhan pemohon, yang merupakan salah satu manifestasi dari kualitas informasi, harus mendapat perhatian yang serius.
3. Penelitian ini menghasilkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon. Hal ini semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan semakin tinggi kepuasan pemohon terhadap

sistem SIMBG. Oleh karena itu kecepatan verifikator PTSP dalam memverifikasi dokumen administrasi merupakan salah satu manifestasi dari kualitas pelayanan, sehingga harus mendapat perhatian yang serius.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebermanfaatan masyarakat. Hal tersebut membuktikan semakin tinggi tingkat kualitas sistem semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap sistem SIMBG.
5. Ditemukan semakin tinggi tingkat kualitas informasi semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap sistem SIMBG. Hal ini ditunjukkan dengan kualitas informasi yaitu mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebermanfaatan masyarakat.
6. Semakin tinggi persepsi pemohon/masyarakat terhadap kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan sistem SIMBG. Hal ini ditunjukkan dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kebermanfaatan masyarakat.
7. Kebermanfaatan masyarakat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pemohon. Hal tersebut artinya semakin tinggi tingkat kebermanfaatan masyarakat atau rasa percaya terhadap suatu sistem maka semakin tinggi kepuasan pemohon terhadap sistem SIMBG. Oleh karena itu sistem SIMBG dapat menghasilkan penerbitan IMB dengan hasil yang minim dari kesalahan merupakan salah satu manifestasi dari kebermanfaatan, sehingga harus mendapat perhatian yang serius.
8. Kebermanfaatan masyarakat mampu memediasi hubungan yaitu antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan akan menghasilkan dampak lebih baik kepada kepuasan pemohon, jika pemohon merasakan dan mendapat manfaat yang baik dengan penggunaan SIMBG dalam proses pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Denpasar.

## **6 DAFTAR PUSTAKA**

- Asnawi, M.F. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip PT. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera Ict*, 2(1): 37–50.
- Barnes, G. James. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: penerbit Andy
- Chin, W.C. dan Todd, P.A. 1995. On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 237-46.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3): 319–339.
- DeLone, W.H., McLean, E.R. 2003. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1): 60–95.
- Doll, W.J., Deng, X., Raghunathan, T.S., Torkzadeh, G., Xia, W. 2004. The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1): 227–262.
- Fatma, M. 2014. Sistem Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Tengah.
- Hanadia, Naufal. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard Pdam Tirta Raharja 2017). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Hidayat, Syarif. 2018. Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening Pada Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana.
- Jogiyanto, H., Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Publisher, 2007
- Krisdiantoro, Yuyut. 2018. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dengan Intensitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*.
- O'Brien, J. 2005. No Title. *Introduction to Information System*.
- Pamugar, H., Winamo, W.W., Najib, W. 2014. Model Evaluasi Kesuksesan Dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning Pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*, 1(1): 13–27.
- Septianita, Wi., Agus Winarno, W., Arif, A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER). 1(1): 53–56.
- Suryawan, G., Sukarsa, I.M. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Denpasar. 1462–1488.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.