

ANALISIS PELAYANAN INFORMASI PADA APLIKASI JOGO MALANG PRESISI DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS PADA WARGA KELURAHAN DINOYO)

Arytezra Benyamin Christian Dael, Firnanda Al-Islama Achyunda Putra

Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Dieng No.57-59, Kota Malang, Jawa Timur
Arychristian14@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi menuntut institusi pelayanan publik, termasuk kepolisian, untuk bertransformasi ke arah digital demi meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Aplikasi Jogo Malang Presisi hadir sebagai inovasi layanan digital kepolisian Kota Malang yang memungkinkan warga melaporkan kejadian, memantau informasi, dan melakukan pengaduan secara daring. Namun, dalam praktiknya masih terdapat permasalahan berupa lambatnya respon petugas terhadap laporan masyarakat, terutama dalam kondisi darurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan informasi pada aplikasi Jogo Malang Presisi dengan menggunakan metode E-SERVQUAL yang mencakup enam dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *ease of use*, *security/privacy*, *aesthetic*, dan *information*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik regresi linear berganda, berdasarkan data dari 100 responden warga Kelurahan Dinoyo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, hanya dimensi *information* yang berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien tertinggi, menjadikannya aspek dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas informasi dalam layanan publik berbasis digital.

Kata kunci: Jogo Malang Presisi, Kepuasan Pengguna, E-SERVQUAL, Kualitas Layanan, Aplikasi Digital, Informasi Publik

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif, yang disediakan penyelenggara sesuai dengan ketentuan yang berlaku[1]

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik[2]. Tugas dan fungsi pelayanan ini diatur dalam Undang-Undang No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa kepolisian menjalankan fungsi pemerintahan negara dalam hal menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat[3]

Dalam rangka menjalankan fungsi-fungsi tersebut secara optimal, kepolisian dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman, termasuk dalam hal pemanfaatan teknologi informasi.

Aplikasi Jogo Malang Presisi dirancang sebagai solusi inovatif untuk mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat interaksi antara kepolisian dan masyarakat. Melalui aplikasi ini, warga dapat dengan mudah melaporkan kejadian, mengakses informasi lalu lintas, melakukan pengaduan, serta memantau tindak lanjut dari laporan yang telah disampaikan.[4]

Namun, dalam praktiknya dikelurahan dinoyo, terdapat sejumlah kelemahan, salah satunya adalah lambatnya respon dari pihak kepolisian terhadap laporan atau pengaduan yang disampaikan oleh

masyarakat melalui aplikasi tersebut. Hal ini menjadi kurang efektif, terutama dalam situasi yang bersifat mendesak atau darurat, seperti kecelakaan, gangguan keamanan di lingkungan, atau kondisi lain yang membutuhkan kehadiran segera dari aparat kepolisian.

Untuk mengevaluasi kualitas layanan pada aplikasi ini secara menyeluruh, metode E-Servqual (Electronic Service Quality) menjadi pendekatan yang tepat. Metode ini dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik melalui enam dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *efficiency*, *security/privacy*, *aesthetics*, dan *information*. Dengan menggunakan pendekatan ini, dapat diidentifikasi berbagai aspek kekuatan maupun kelemahan dari layanan yang disediakan.[5]

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini memuat berbagai teori yang relevan dengan dengan topik yang dibahas. Teori-teori tersebut digunakan sebagai landasan awal yang menjadi acuan dalam penyusunan dan pengembangan penelitian ini.

2.1. Aplikasi Jogo Malang Presisi

Aplikasi *Jogo Malang* merupakan platform layanan terpadu berbasis daring yang dikembangkan oleh Polresta Malang Kota. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian secara cepat, terutama dalam situasi darurat. Pengoperasian aplikasi ini melibatkan kerja sama lintas sektor, khususnya antara Polresta Malang Kota dan Pemerintah Kota Malang. Tujuan

utama dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan berbasis digital kepada masyarakat di Kota Malang maupun wilayah Malang Raya.[6]

2.2. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan oleh institusi penyelenggara layanan.[7]

2.3. Kepolisian Negara Republik Indonesia

Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002, Pasal 13, Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tiga tugas utama, yaitu menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, bimbingan, dan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga tugas ini menjadi dasar dalam menjalankan fungsi kepolisian guna menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan terlindungi bagi seluruh warga negara.[2]

2.4. Pengertian Kualitas

Menurut[8], kualitas pelayanan merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha atau perusahaan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan untuk menciptakan dan menyampaikan produk, baik berupa barang maupun jasa, yang memberikan manfaat sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.

2.5. E-Servqual

E-ServQual atau *Electronic Service Quality* merupakan konsep yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang disediakan melalui media digital atau internet. Model ini merupakan hasil pengembangan dari metode *ServQual* yang sebelumnya dipakai untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam bentuk konvensional atau tatap muka.[9]. Menurut[5] terdapat beberapa dimensi dari kualitas jasa e-service yaitu: **Reliability**, **Responsiveness**, **Efficiency**, **Security/Privacy**, **Aesthetics**, **Information**.

2.6. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait analisis pelayanan informasi salah satunya adalah

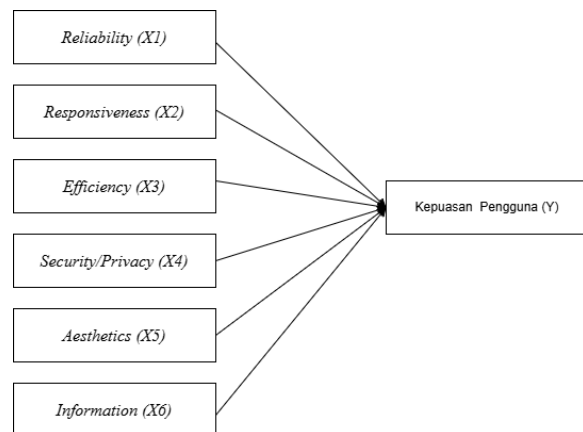
ANALISIS HASIL KUALITAS LAYANAN LAZADA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUA [10].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Lazada di Pekanbaru secara umum memenuhi harapan pelanggan dan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, analisis menggunakan metode E-Servqual menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kecepatan pengiriman, akurasi informasi, dan variasi produk menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian juga menegaskan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan Lazada, dengan indeks kepuasan sangat puas sebesar 82%. Meskipun demikian, masih ada beberapa kendala seperti pengiriman yang terlambat dan informasi produk yang kurang update, yang perlu diperbaiki agar layanan semakin optimal.

2.7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis diartikan sebagai suatu dugaan jawaban, suatu kebenaran yang bersifat sementara, yang tentunya akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian

Berdasarkan Metode yang digunakan maka hipotesis pada penelitian ini adalah:\



Gambar 1. Hipotesis penelitian

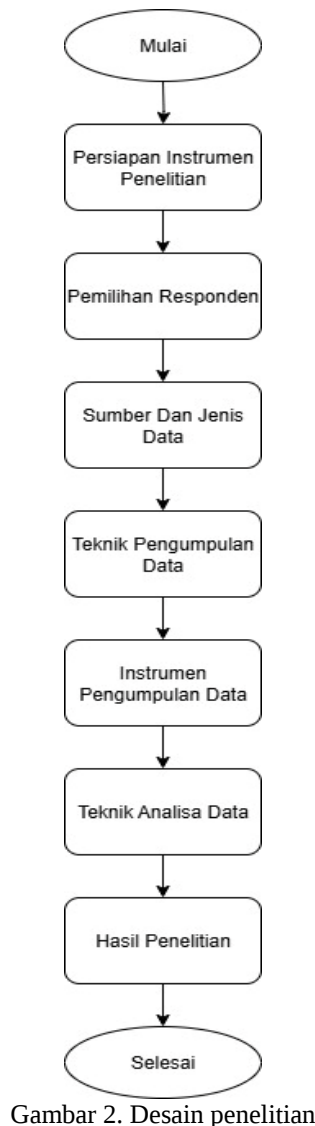
Gambar 1 menunjukkan hubungan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 6 hipotesis seperti yang ada pada gambar.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengetahui efektivitas layanan informasi aplikasi Jogo Malang Presisi.

3.1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan 7 tahap dimulai dari persiapan instrumen penelitian, pemilihan responden, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik analisa data, dan hasil penelitian.



Gambar 2. Desain penelitian

3.2. Lokasi Penelitian

Warga kelurahan dinoyo dipilih sebagai tempat peneliti mengambil data responden sebagai bahan untuk melakukan penelitian

3.3. Populasi Dan Sampel

Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah masyarakat di kelurahan dinoyo sebanyak 6.543 orang. Dalam penelitian ini penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut: warga yang memiliki dan menggunakan aplikasi jogo malang presisi, warga yang menggunakan handphone dan warga yang berusia antara 20-60 tahun. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Slovin dengan margin error sebesar 0,1 (10%). Rumus pengambilan sampel yang digunakan Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{6543}{1 + 6543 (0,1)^2}$$

$$n = 98,45 \rightarrow 100$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presisi (10%)

Berdasarkan rumus slovin diatas didapatkan 98,45 dibulatkan menjadi 100 responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

3.4. Sumber Dan Jenis Data

Sumber data yang di pakai dalam penelitian ini memakai data primer dan data sekunder dimana data primer atau data yang didapatkan secara langsung adalah kuesioner dan data sekunder atau data yang didapat secara tidak langsung dalam penelitian ini seperti jurnal, artikel, skripsi, literatur, dan internet sebagai pelengkap data primer. Jenis data menggunakan data kuantitatif

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan setelah peneliti merumuskan hipotesis penelitian dan jumlah sampel yang akan digunakan. Pada penelitian ini kuesioner dipakai skala likert dengan memilih antara bobot 1 sampai dengan 5 kemudian disusun menggunakan *platform google form*. Selanjutnya disebarakan kepada pengguna aplikasi jogo malang presisi.

3.6. Instrumen Pengumpulan Data

Tabel 1. Instrumen pengumpulan data (X)

VARIABEL	INDIKATOR
Reliability	Mudah dipahami
	Kestabilan sistem
	Informasi yang akurat
Responsiveness	Responsive
	Penanganan
	Kepuasan pelayanan
Ese of use	Mudah diakses
	Pemahaman
Security/privacy	Penyalahgunaan informasi
	Aman digunakan
	Informasi pribadi
Aesthetics	Ramah pengguna
	Tampilan mudah dipahami
Information	Informasi jelas
	Layanan 24 jam
	Informasi akurat

Tabel 2. Instrumen pengumpulan data (Y)

No	Kepuasan Pengguna
1.	Saya merasa puas terhadap aplikasi jogo malang presisi
2.	Saya merasa puas terhadap informasi yang diberikan
3.	Saya merasa puas atas respon yang diberikan petugas
4.	Saya akan terus menggunakan aplikasi jogo malang presisi sebagai alat pengaduan
5.	Saya merasa puas terhadap layanan secara keseluruhan

3.7. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, menggunakan teknik korelasi product moment terhadap skor total.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2)$$

Dimana:

R = korelasi product moment atau nilai validasi item

X = jumlah skor semua butir instrumen dalam variabel tersebut

Y = jumlah skor semua butir instrumen dalam variabel tersebut

n = jumlah responden

Dapat dinyatakan valid jika nilai signifikansinya > 0,05 dan dinyatakan tidak valid jika < 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengukur konsistensi kuesioner dalam menghasilkan data. Pengujian menggunakan cronbach's alpha dengan nilai > 0,6 sebagai batas reliabel

c. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antara lebih dari satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y).

d. Uji Persial (Uji T)

Uji persial digunakan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel independen secara persial terhadap variabel dependen dengan rumus:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3)$$

Dimana :

t = Distribusi

r = Koefisien Korelasi Persial

r² = koefisien Determinasi

n = Jumlah Data

setelah diperoleh nilai T hitung selanjutnya di bandingkan dengan T tabel pada tingkat singnifikansi 0,05 jika > maka hipotesis diterima sebalik nya jika < maka hipotesis di tolak.

e. Uji simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dalam model regresi

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad (4)$$

Keterangan:

R² = Koefisien korelasi ganda

K= jumlah variabel independen

n= jumlah anggota sampel

nilai F hitung selanjutnya akan dibandingkan dengan fFtabel pada tingkat signifikansi 0,05 jika > maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen

f. Uji koefisien determinasi secara simultan (R²)

Uji R² digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam %

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS} \quad (5)$$

Keterangan:

R²=koefisien determinan

ESS=Explaint Sum Of Square

TSS= Total Sum Of Square

g. Uji Hipotesis

Tabel 3. Uji Hipotesis

$H_0: \rho = 0$	Terdapat pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_a: \rho \neq 0$	Tidak terdapat pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_0: \rho = 0$	Terdapat pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_a: \rho \neq 0$	Tidak terdapat pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_0: \rho = 0$	Terdapat pengaruh <i>Ese of use</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_a: \rho \neq 0$	Tidak terdapat pengaruh <i>Ese of use</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_0: \rho = 0$	Terdapat pengaruh <i>Security/privacy</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_a: \rho \neq 0$	Tidak terdapat pengaruh <i>Security/privacy</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_0: \rho = 0$	Terdapat pengaruh <i>Aesthetics</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_a: \rho \neq 0$	Tidak terdapat pengaruh <i>Aesthetics</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_0: \rho = 0$	Terdapat pengaruh <i>information</i> terhadap kepuasan pengguna
$H_a: \rho \neq 0$	Tidak terdapat pengaruh <i>information</i> terhadap kepuasan pengguna

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 100 responden warga kelurahan dinoyo dengan rentan usia antara 20 hingga 60 tahun dihimpun dari mei hingga juni 2025 melalui *google form* seluruh item kuesioner kemudian di uji. Dalam penelitian ini terdiri dari hasil validitas reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji F, Uji t, uji R² hasil analisis hipotesis.

4.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah suatu kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

Tabel 3. Uji Validitas

Indikator	R hitung	R tabel	KET
<i>Reliability</i>	0,744	0,195	Valid
	0,760	0,195	Valid
	0,779	0,195	Valid
<i>Responsiveness</i>	0,868	0,195	Valid
	0,798	0,195	Valid
	0,717	0,195	Valid
<i>Ese of use</i>	0,807	0,195	Valid
	0,795	0,195	Valid
	0,869	0,195	Valid

Indikator	R hitung	R tabel	KET
Security/privacy	0,655	0,195	Valid
	0,851	0,195	Valid
	0,766	0,195	Valid
Aesthetics	0,882	0,195	Valid
	0,858	0,195	Valid
	0,878	0,195	Valid
information	0,744	0,195	Valid
	0,806	0,195	Valid
	0,813	0,195	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk keenam variabel dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan R hitung berada di atas nilai signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa keenam variabel dinyatakan valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha (0,06)	KET
Reliability	0,614	Reliabel
Responsiveness	0,704	Reliabel
Ese of use	0,762	Reliabel
Security/privacy	0,633	Reliabel
Aesthetics	0,843	Reliabel
Information	0,692	Reliabel
Kepuasan pengguna	0,885	Reliabel

Hasil uji reliabilitas memiliki nilai koefisien alpha > 0,6 yang menunjukkan bahwa instrumen kuesioner bersifat reliabel.

4.3. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.847	1.310		2.174	.032
	X1	-.008	.110	-.005	-.074	.941
	X2	.145	.128	.100	1.127	.263
	X3	.287	.165	.182	1.739	.085
	X4	.256	.131	.165	1.953	.054
	X5	-.141	.158	-.091	-.890	.376
	X6	.941	.118	.606	7.957	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 3. Uji regresi linear berganda

Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa 6 variabel independen, hanya variabel X6 yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,941. Ini menandakan X6 sebagai variabel paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Variabel X3 dan X4 memiliki pengaruh mendekati signifikan pada tingkat 10% (signifikasnsi

0,085 dan 0,054), dengan arah pengaruh positif sementara X1, X2 dan X5 tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik

4.4. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel independen (X) secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) dalam penelitian ini.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	658.675	6	109.779	40.746	.000 ^b
	Residual	250.565	93	2.694		
	Total	909.240	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X6, X1, X4, X3, X2, X5

Gambar 4. Uji F

Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel X1 hingga X6 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y), dengan nilai F sebesar 40,746 dan signifikansi 0,000 (< 0,05). Ini mengindikasikan bahwa keenam variabel independen bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen.

4.5. Uji T

Uji parsial (uji T) dilakukan untuk menguji seberapa jauh variabel independen (X) dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Y) secara parsial.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.847	1.310		2.174	.032
	X1	-.008	.110	-.005	-.074	.941
	X2	.145	.128	.100	1.127	.263
	X3	.287	.165	.182	1.739	.085
	X4	.256	.131	.165	1.953	.054
	X5	-.141	.158	-.091	-.890	.376
	X6	.941	.118	.606	7.957	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5. Uji T

Berdasarkan hasil setelah dilakukan pengujian maka:

X1: dengan koefisien regresi -0,008 dengan signifikansi 0,941 menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap Y. Arah negatif dan nilai yang sangat kecil mengindikasikan pengaruh yang tidak signifikan baik secara statistik maupun praktis.

X2: memiliki koefisien 0,145 dan signifikansi 0,263, yang berarti tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Y. Perubahan pada X2 belum cukup menjelaskan perubahan pada variabel dependen.

X3: Dengan koefisien 0,287 dan signifikansi 0,085, X3 memiliki pengaruh mendekati signifikan pada taraf 10%. Arah positif menunjukkan bahwa peningkatan X3 cenderung meningkatkan Y.

X4: memiliki koefisien 0,256 dan signifikansi 0,054, mendekati taraf signifikan 5%. Hal ini

menunjukkan bahwa X4 memiliki pengaruh yang cukup berarti secara parsial terhadap Y.

- X5:** Koefisien -0,141 dan signifikansi 0,378 menunjukkan bahwa X5 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y. Arah negatif mengindikasikan kecenderungan penurunan Y seiring peningkatan X5, meskipun tidak signifikan.
- X6:** memiliki koefisien 0,941 dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Y. Koefisien beta sebesar 0,606 menjadikan X6 sebagai variabel paling dominan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna.

4.6. Uji R²

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam bentuk persen (%).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.707	1.64142

a. Predictors: (Constant), X6, X1, X4, X3, X2, X5

b. Dependent Variable: Y

Gambar 6. Uji R²

Nilai R square sebesar 0,724 menunjukkan bahwa 72,4% variasi pada variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel X1 hingga X6 secara simultan. Sisanya, 27,6%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Ini menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan prediktif yang cukup kuat.

4.7. Hasil Analisis Hipotesis

Hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa:

- H1 (Reliability Terhadap Kepuasan Pengguna):** Reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*sig.* = 0,941; koefisien = -0,008). Arah negatif dan nilai yang sangat kecil menunjukkan tidak adanya pengaruh yang berarti.
- H2 (Responsiveness Terhadap Kepuasan Pengguna):** Responsiveness juga tidak berpengaruh signifikan secara parsial (*sig.* = 0,263; koefisien = 0,145). Meskipun positif, pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik.
- H3 (Ease of Use Terhadap Kepuasan Pengguna):** Ease of Use memiliki pengaruh mendekati signifikan (*sig.* = 0,085) dan signifikan pada taraf 10%. Koefisien positif (0,287) menunjukkan pengaruh yang cukup berarti secara praktis.
- H4 (Security/Privacy Terhadap Kepuasan Pengguna):** Security/Privacy hampir signifikan secara statistik (*sig.* = 0,054) dan signifikan pada taraf 10%, dengan koefisien positif sebesar 0,256. Ini

mengindikasikan kecenderungan pengaruh positif terhadap kepuasan.

- H5 (Aesthetic Terhadap Kepuasan Pengguna):** Aesthetic tidak berpengaruh signifikan (*sig.* = 0,376) dan memiliki koefisien negatif (-0,141), yang menunjukkan kecenderungan menurunnya kepuasan, meskipun tidak signifikan secara statistik.
- H6 (Information Terhadap Kepuasan Pengguna):** Information berpengaruh signifikan secara parsial (*sig.* = 0,000) dengan koefisien regresi sebesar 0,941 dan nilai beta tertinggi (0,606). Ini menjadikannya variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

4.8. Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi jogo malang presisi yang diukur melalui enam dimensi E-Servqual memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jogo Malang Presisi. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 dan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,724, yang berarti bahwa model ini mampu menjelaskan 72,4% variasi kepuasan pengguna.

Namun, jika dilihat secara parsial, hanya variabel *Information* yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, lengkap, dan relevan terbukti menjadi aspek paling krusial dalam membentuk persepsi positif dan rasa puas terhadap layanan aplikasi. Sementara itu, *Ease of Use* dan *Security/Privacy* menunjukkan pengaruh yang cukup berarti secara praktis, meskipun tidak signifikan secara statistik pada taraf 5%, namun mendekati atau signifikan pada taraf 10%.

Sebaliknya, variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Aesthetic* tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya mempertimbangkan keandalan sistem, ketanggapan layanan, maupun tampilan visual sebagai faktor utama dalam menilai aplikasi.

Temuan ini mempertegas bahwa dalam konteks layanan publik digital, pengguna lebih menitikberatkan pada isi dan kualitas informasi, serta sejauh mana informasi tersebut memudahkan, melindungi, dan memfasilitasi kebutuhan mereka dalam menggunakan aplikasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa dari enam variabel e-SERVQUAL, hanya variabel *information* yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan pentingnya informasi yang akurat dan jelas dalam aplikasi. Variabel *ease of use* dan *security/privacy* meskipun tidak signifikan secara statistik, tetap memiliki pengaruh praktis yang cukup berarti, sehingga perlu diperhatikan dalam

pengembangan aplikasi. Sementara itu, *reliability*, *responsiveness*, dan *aesthetic* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan, semua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi $F < 0,05$ dan nilai R^2 sebesar 63,1%, yang berarti sebagian besar variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian disarankan agar pengembang aplikasi memprioritaskan peningkatan kualitas informasi yang disajikan, mengingat ini paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, antarmuka aplikasi perlu tetap mudah digunakan dan inklusif, serta dilengkapi fitur keamanan yang transparan guna menjaga kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi. Keandalan sistem, kecepatan respons, dan tampilan visual aplikasi juga perlu ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih nyaman dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Juana Gita Medinna, "Police Service Through Jogo Malang Application in the Malang City Resort Police Area (Polresta)," 2022.
- [2] M. Syuhada, "Pemanfaatan Media Komunikasi Dengan Teori System Information Processing Pada Aplikasi 'Jogo Malang,'" Jurnal Impresi Indonesia, vol. 1, no. 9, pp. 918–926, Sep. 2022, doi: 10.36418/jii.v1i9.416
- [3] Polres Kudus, "Mengenal Tugas, Fungsi dan Wewenang Kepolisian di Indonesia," Jan. 31, 2023.
- [4] bidang komunikasi dan informasi publik, "Tingkatkan Layanan, Polresta Malang Kota Miliki Aplikasi Jogo Malang Presisi," Aug. 22, 2022.
- [5] A. Ayu et al., "Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu," 2023. [Online]. Available: <https://www.zubludiving.com/>
- [6] Z. R. N. Hanifa, "EVALUASI & PERANCANGAN UI/UX DESIGN PADA APLIKASI JOGO MALANG DENGAN PENDEKATAN USER CENTERED DESIGN (STUDI KASUS: POLRESTA MALANG KOTA).," May 2024.
- [7] A. T. M. N. S. Muhammad Fitri Rahmadana, "pelayanan publik," 2020.
- [8] P. Hadi and H. Nastiti, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME," 2021.
- [9] S. Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia, A. Korespondensi, and S. A. Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Jl Yani KM, "E-SERVQUAL, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN MARKETPLACE Noor Alisya Septiana 1) , Firda Nosita 2) *," 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.polibatam.ac.id>
- [10] Melisa Saskia, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN LAZADA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," 2022.