

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi di jaman sekarang memicu terjadinya efisiensi di segala sektor masyarakat. Pengaruh dari kemajuan teknologi, tidak hanya dapat dirasakan pada bidang bisnis, namun juga pada bidang pemerintahan yang mengalami kemajuan dari segi teknologi. Pemanfaatan teknologi sangatlah penting, karena bisa membuat pekerjaan semakin efektif dan efisien. Khususnya pada bidang pemerintahan, transformasi digital menyajikan peluang dan tantangan bagi Pemerintah Indonesia, terutama dalam pengambilan kebijakan berbasis data. Penyelenggaraan tata kelola data pemerintah untuk meningkatkan nilai data sebagai dasar pengambilan kebijakan tertuang dalam rencana aksi nasional pemerintahan terbuka Indonesia (*Open Government Indonesia*) 2018-2020, dengan salah satu inisiatifnya adalah Satu Data Indonesia (SDI).

Rencana aksi memuat keterbukaan informasi, pengelolaan data, partisipasi publik, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Volume data yang terus bertambah dari berbagai sumber menyebabkan inkonsistensi data yang perlu diidentifikasi dan ditangani sehingga keputusan dibuat berdasarkan data yang benar dan dapat dipercaya. Untuk memperoleh data yang diharapkan tersebut, diperlukan perbaikan tata kelola data pemerintah yang akurat, terbuka, dan *interoperable*. Satu Data Indonesia merupakan upaya untuk menyediakan data yang kredibel, akuntabel, dan mutakhir dengan jalan membangun database

pemerintah yang dapat digunakan sebagai acuan dalam setiap kebijakan dan implementasinya.

Acuan pelaksanaan dan pedoman penyelenggaraan Satu Data Indonesia tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019. Di dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa untuk mewujudkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan, diperlukan dukungan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses dan di-share dibagipakaikan antar Instansi Pusat serta Daerah, serta dikelola secara seksama, terintegrasi, dan berkelanjutan. Peraturan tersebut mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan perbaikan tata kelola data guna mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan.

Ujung dari kebijakan tata kelola data melalui Satu Data Indonesia yang dibuat dan diimplementasikan adalah kebijakan pemerintah yang berkualitas. Hal itu terjadi karena bahan yang digunakan dalam pembuatan kebijakan merupakan data dan informasi yang berkualitas. Peran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia adalah memperkuat dan mengakselerasi implementasi kebijakan tata kelola data pemerintah lainnya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan tata kelola data adalah penggunaan teknologi yang selaras dengan aturan pemerintah agar terciptanya peningkatan produktivitas yang dilakukan pemerintah. Melalui kemajuan teknologi juga diharapkan terciptakan *e-Government* yang membawa dampak positif dalam kehidupan sehari-hari. Begitu pula pada penyelenggaraan Satu Data Indonesia di Kabupaten Jember, Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Jember selaku walidata tingkat daerah seperti yang diamanatkan oleh Peraturan Bupati Jember Nomor 9 Tahun 2022 tentang Satu Data Indonesia Kabupaten Jember perlu mewujudkan tata kelola data yang akurat, muktahir, terpadu, terintegrasi dan dapat diakses oleh pengguna data sebagai dasar perencanaan, evaluasi dan pengendalian pembangunan melalui perbaikan tata kelola data. Dengan demikian dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dituntut supaya lebih professional dalam menangani penyediaan data statistik sehingga dapat menghasilkan data statistik yang berkualitas.

Infrastruktur penyelenggaraan Satu Data Indonesia di Kabupaten Jember sudah mulai dikembangkan. Salah satu infrastruktur yang penting adalah aplikasi portal web. Untuk proses pengumpulan data, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember selaku walidata telah mengembangkan dan menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember sebagai tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia dan Peraturan Bupati Jember Nomor 9 Tahun 2022 tentang Satu Data Indonesia Kabupaten Jember. Aplikasi tersebut telah digunakan sejak tahun 2022 dan akan terus dikembangkan.

Portal Satu Data Kabupaten Jember merupakan Portal Resmi Data Sektoral Kabupaten Jember yang berisi data semua instansi yang menghasilkan data terkait Jember. Data tersedia dalam format terbuka dan mudah digunakan kembali dengan harapan bahwa pengguna portal ini dapat memanfaatkan data yang tersedia untuk mewujudkan dan mendukung pembangunan Kabupaten Jember. Fungsi utama dari Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember adalah

sebagai media bagi-pakai data yang dapat diakses melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang menyediakan data dan informasi yang lengkap, aktual, valid dan akuntabel dalam lingkup Kabupaten Jember. Pemerintah Kabupaten Jember memerlukan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember untuk pemusatan data pembangunan dalam sistem basis data elektronik guna menjamin keakuratan dan validitas data dan pemanfaatannya bagi proses perencanaan dan pemantauan pencapaian pembangunan daerah.

Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember melibatkan peran aktif organisasi perangkat daerah di Kabupaten Jember. Setiap organisasi perangkat daerah menugaskan para pegawainya sebagai petugas administrator di Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember. Peran mereka sangat penting dalam menghasilkan data di Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember secara berkelanjutan.

Berdasarkan observasi awal hasil wawancara dengan Kepala Bidang Smart City dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember mengungkapkan bahwa pemberian bimbingan teknis bagi organisasi perangkat daerah telah dilakukan secara maksimal. Ditambah lagi dengan pelibatan Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember selaku Pembina Data sudah dilakukan rutin tiap tahun namun hal ini ternyata masih belum mampu mendorong tercapainya target Satu Data Kabupaten Jember. Hal ini didukung dari pencapaian target data yang dikumpulkan tahun 2022 sampai tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pencapaian Satu Data Kabupaten Jember Tahun 2023

NO	OPD	TARGET META DATA	CAPAIAN	PERSENTASE
1	Dispendik	73	4	5,5%
2	Dinkes	48	12	25%
3	Dinas PU, BM dan SDA	33	8	24,2%
4	Dinas Perkim	22	5	22,7%
5	Satpol PP	15	2	13,3%
6	BPBD	10	1	10%
7	Dinsos	28	11	39,3%
8	Disnaker	8	3	37,5%
9	DP3AKB	21	4	19%
10	DKPP	20	7	35%
11	DLH	15	4	26,7%
12	Dispendukcapil	18	5	27,8%
13	Dispemades	17	3	17,6%
14	Dishub	23	7	30,4%
15	Diskominfo	12	4	33,3%
16	Diskop	17	4	23,5%
17	Dinas PTSP	11	0	0%
18	Dispora	10	3	30%
19	Dispar	27	6	22,2%
20	Dinas Perpus	21	3	14,3%
21	Dinas Perikanan	16	16	100%
22	DTPHP	141	11	7,8%
23	Disperindag	21	1	4,8%
24	Bag. Kesra	7	3	42,8%
25	Bag. Tapem	5	5	100%
26	Bag. Hukum	9	5	55,6%
27	Bag. Adm. Pemb.	9	0	0%
28	Bag. Perekonomian	3	3	100%
29	Bag. Barjas	1	0	0%
30	Bag. Organisasi	15	2	13,3%
31	Bag. Umum	1	0	0%
32	Bag. Prokopim	6	0	0%
33	Sekretariat DPRD	9	8	88,8%
34	Bappeda	8	1	12,5%
35	BPKAD	3	3	100%
36	Bapenda	13	1	7,7%
37	BKPSDM	17	8	47%
38	Inspektorat	5	5	100%
39	Bakesbangpol	10	4	40%

Sumber: Data Portal Aplikasi Satu Data Kabupaten Jember yang diolah peneliti (2024)

Pada table 1.1 di atas menjelaskan bahwa pada tahun 2023 target kinerja Satu Data Kabupaten Jember oleh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Jember sebagian besar tidak mencapai 50%. Jadi bisa disimpulkan dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir kinerja Organisasi Perangkat Daerah belum bisa mencapai target yang ditentukan.

Oleh karena itu, diperlukan investigasi yang lebih mendalam sehingga permasalahan kepuasan pengguna pada Portal Satu Data Kabupaten Jember sangat menarik untuk diteliti. Pada tingkat kebaruan, penting memiliki analisis untuk menguji kepuasan pengguna Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember melalui pengaruh kualitas sistem dan kualitas data dengan pengalaman pengguna sebagai variabel intervening berdasarkan analisa dari beberapa permasalahan pada literatur.

Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Machmud, 2018). Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Krisbiantoro et al., 2015). Kepuasan pengguna juga merupakan perasaan menyenangkan atau tidaknya dalam menggunakan sistem informasi terhadap keseluruhan manfaat yang diinginkan seseorang dimana perasaan itu diperoleh dari hubungan manusia dengan sistem informasi (Noviandini, 2012). Menurut teori *End User Computing Satisfaction (EUCS)* (Doll dan Torkzadeh, 1989), kepuasan pengguna merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi.

Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual.

The International Standard on Ergonomics of Human - System Interaction, ISO 9241-210 (2019) mendefinisikan pengalaman pengguna sebagai persepsi dan tanggapan orang-orang yang dihasilkan dari penggunaan dan atau antisipasi dari penggunaan produk, sistem atau layanan. Tanggapan tersebut mencakup semua emosi pengguna, keyakinan, preferensi, persepsi, respons fisik dan psikologis, perilaku dan pencapaian yang terjadi sebelum, selama dan setelah penggunaan (ISO 9241-210, 2019). Persepsi dari pengguna tersebut merupakan elemen penting dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember. Menurut Davis (1989) dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa pengalaman pengguna menekankan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi. Faktor penerimaan suatu teknologi bisa berasal dari pengguna maupun sistem itu sendiri. Dari pengguna bisa berupa aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kekhawatiran individu akan dampak teknologi. Sementara itu, dari sistem bisa berupa jaringan komputer dan keadaan komputernya. Tujuan dasar dari *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunanya. Pada dasarnya pengalaman pengguna merupakan istilah pengalaman pengguna dalam merasakan suatu kemudahan dan efisiensi dalam interaksi manusia dengan

komputer. Termasuk persepsi seseorang mengenai aspek-aspek praktis seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi dari sebuah sistem yang ada. (Garrett, 2011). Selain itu, Hidayatulla dan Yanu F. (2020) menjelaskan bahwa pengertian pengalaman pengguna terletak pada fokus utama hubungan komunikasi antara pengguna dengan programnya, yakni berfokus pada pengalaman penggunanya. Pengalaman pengguna adalah pengalaman yang diberikan website atau software kepada penggunanya agar interaksi yang dilakukan menarik dan menyenangkan. Kalau dulu aplikasi mempunyai *usability* yang bagus saja sudah cukup. Sekarang sebuah aplikasi juga harus memiliki pengalaman pengguna yang bagus. Pada dasarnya, pengalaman pengguna adalah tentang “memahami pengguna”. Tujuan pengalaman pengguna adalah mencari tahu siapa mereka, apa yang mereka capai dan apa cara terbaik bagi mereka untuk melakukan “sesuatu”. Pengalaman pengguna berkonsentrasi pada bagaimana sebuah produk terasa dan apakah itu memecahkan masalah bagi pengguna Hidayatulla dan Yanu F (2020). Seseorang yang sudah merasa puas akan suatu sistem informasi, cenderung memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan sistem tersebut karena pengguna mampu beradaptasi dengan sistem yang ada. Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan *hardware* dan *software* dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna.

Menurut Widyadinata (2014) kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan

sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu sistem yang akan diimplementasikan harus berkualitas, agar pengguna merasa nyaman dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem tersebut. Kualitas sistem informasi memfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna (Aryani et al., 2019). Menurut Wisudiawan (2015) kualitas sistem adalah *framework* sistem yang menunjukkan kemampuan perangkatnya yang diukur menggunakan parameter diantaranya kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi dan respon. Urbach dan Müller (2012) juga mengatakan kualitas sistem adalah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi dengan indikator antara lain: mudah digunakan (*ease of use*), integrasi (*integration*), fleksibilitas (*flexibility*), kecepatan akses (*response time*) dan keamanan (*security*). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri yang berfokus pada interaksi antara pengguna sistem dan sistem itu sendiri. Menurut Machmud (2018) kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*) sehingga intensitas pemakaian sistem akan meningkat.

Di samping itu, efektifitas dan efisiensi implementasi sistem informasi dapat dilihat melalui kualitas data yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kualitas

data memainkan peran penting dalam kegunaan dan interpretasi data spesifik institusi. Kualitas data juga merupakan pertimbangan yang signifikan untuk sumber data eksternal (Azeroual et al., 2018). Menurut Mendrofa et al. (2023) kualitas data adalah bagian dari tata kelola data, kualitas data yang mempunyai pengertian tentang kelengkapan dan keakuratan data. Selain itu, kualitas data juga berhubungan dengan konsistensi dan ketepatan waktu. Kelengkapan itu sendiri mengandung pengertian informasi sebagai output dari proses pengolahan data mewakili setiap keadaan sebenarnya memiliki semua pengertian yang diperlukan untuk mendeskripsikan suatu entitas atau semua nilai yang seharusnya dikumpulkan. Arti kualitas data secara harafiah adalah ukuran seberapa baik data dapat merepresentasikan fakta yang ingin direpresentasikan. Kualitas data merupakan serangkaian tindakan yang menentukan apakah data dapat dipahami secara independen untuk dapat digunakan kembali. Penggunaan kembali data berarti bahwa para pengguna data dapat menggunakan data pada waktu mendatang tanpa menentukan apa yang mungkin digunakan secara spesifik (Peer dan Green, 2014). Menurut Zozus (2017), penilaian kualitas data mungkin merupakan hal pertama yang dipikirkan orang ketika mempertimbangkan sistem kualitas manajemen data. Kualitas data umumnya dikonseptualisasikan sebagai konsep multidimensi. Tiga indikator kualitas data yang paling berpengaruh pada kualitas data yaitu kelengkapan, konsistensi, dan akurasi. Menurut konsep kualitas data (Wang dan Strong, 1996), karakteristik ontologi indikator kualitas data sangat penting untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas data, seperti: akurasi data, konsistensi data, kelengkapan data dan ketepatan waktu data. Oleh karena itu, agar implementasi dari fitur Aplikasi Portal Satu Data

Kabupaten Jember dapat memberi manfaat lebih dan bisa memaksimalkan fitur serta performa dari Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember perlu meningkatkan kualitas sistem dan kualitas data. Tentunya dengan memperhatikan dan mempertimbangkan dari perspektif pengalaman penggunanya untuk mencapai sasaran kepuasan pengguna.

Menurut Urbach dan Müller (2012) kualitas sistem adalah kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* 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. Dalam penelitian ini kualitas sistem yang dimaksud adalah keakurasian dan efisiensi dalam menghasilkan informasi. Menurut Hajizah (2024), sistem yang dirancang dengan baik dapat memberikan pengalaman yang lancar bagi pengguna. Pengalaman pengguna juga dapat memainkan peran penting dalam pengembangan aplikasi atau platform untuk memastikan keamanan dan privasi data yang dikelola oleh informasi. Pengalaman pengguna yang positif tidak hanya mencakup tampilan visual yang menarik tetapi juga melibatkan perlindungan data yang baik dan pengaturan keamanan yang efektif (Lim dan Setiyawati, 2022; Fahrudin dan Wahyudi, 2023). Selanjutnya penelitian dilakukan oleh (Ardianto et al., 2014; Haryanto dan Widyastuti, 2018; Fatmawati, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pengguna.

Kualitas data memainkan peran penting dalam kegunaan dan interpretasi data spesifik institusi. Kualitas data juga merupakan pertimbangan yang signifikan

untuk sumber data eksternal (Azeroual et al., 2018). Peningkatan kualitas data akan meningkatkan pengalaman pengguna data dalam menggunakan sistem informasi sehingga memunculkan kepercayaan pemangku kepentingan serta meningkatkan nilai data yang digunakan dalam pengambilan keputusan. *The International Standard on Ergonomics of Human - System Interaction*, ISO 9241-210 (2019) mendefinisikan pengalaman pengguna sebagai persepsi dan tanggapan orang-orang yang dihasilkan dari penggunaan dan atau antisipasi dari penggunaan produk, sistem atau layanan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Xu, 2019) juga menunjukkan bahwa variabel kualitas data berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *perceived usefulness* yang merupakan bagian dari pengalaman pengguna.

Kualitas sistem adalah karakteristik kinerja yang diharapkan dari sistem informasi (Urbach dan Müller, 2012). Kualitas sistem juga digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Kualitas sistem juga dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran pengolahan sistem informasi. Selain itu (Urbach dan Müller, 2012) juga mengatakan kualitas sistem adalah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna didefinisikan dengan seberapa tinggi suatu sistem dalam memenuhi dan melebihi harapan penggunanya (Jiménez-Zarco et al., 2015). Beberapa penelitian dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna namun terdapat inkonsistensi dari segi hasil. Beberapa penelitian menyebutkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Widyadinata, 2014; Krisbiantoro et al., 2015; Rukmiyati dan Budiarta, 2016;

Asnawi, 2017; Khairunnisa dan Yunanto, 2017; Haryanto dan Widyastuti, 2018; Mangun Buana dan Wirawati, 2018). Namun penelitian lainnya menyebutkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Hernita et al., 2020). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ardianto et al., 2014; Tulodo dan Solichin, 2019) yang membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa kualitas data merupakan serangkaian tindakan yang menentukan apakah data dapat dipahami secara independen untuk dapat digunakan kembali menurut (Peer dan Green, 2014). Penggunaan kembali data berarti bahwa para pengguna data dapat menggunakan data pada waktu mendatang tanpa menentukan apa yang mungkin digunakan secara spesifik. Berdasarkan teori kepuasan pengguna (Doll dan Torkzadeh, 1989), kepuasan pengguna akhir merupakan suatu sifat efektif pada aplikasi komputer spesifik dari orang yang berhubungan dengan aplikasi tersebut secara langsung. Kualitas data juga terjadi inkonsistensi hasil penelitian. Penelitian sebelumnya menyebutkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas data dengan kepuasan pengguna (Hendrita, 2016). Namun, penelitian lainnya menyebutkan kualitas data berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Nirmala dan Damayanti, 2018).

Menurut Schrepp et al., (2017) pengalaman pengguna terkait dengan persepsi dan reaksi pengguna terhadap konsekuensi interaksi dengan sistem. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan atau intensitas penggunaan sistem informasi tersebut. Menurut Wulandari et al. (2016) Kepuasan pengguna

didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ardianto et al., 2014; Hutabarat, 2014; Rukmiyati dan Budiarta, 2016; Haryanto dan Widyastuti, 2018; Mangun Buana dan Wirawati 2018; Tulodo dan Solichin, 2019; Hidayatuloh dan Aziati, 2020). Namun, penelitian lain memiliki hasil yang berbeda. Penelitian (Masdaini dan Hidayat, 2020) menyebutkan pengalaman pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Inkonsistensi hasil penulisan sebelumnya perlu dieksplorasi secara mendalam untuk mengetahui beberapa permasalahan dalam mencapai kepuasan pengguna yang baik. Selain itu berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih banyak OPD yang belum mencapai target pengumpulan satu data di Portal Aplikasi Satu Data Kabupaten Jember. Hal ini memicu peneliti perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna Data Dengan Pengalaman Pengguna Data Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang yang telah diberikan, dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas data berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?
4. Apakah kualitas data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?
5. Apakah pengalaman pengguna data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?
6. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data melalui pengalaman pengguna data sebagai variabel *intervening* pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?
7. Apakah kualitas data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data melalui pengalaman pengguna data sebagai variabel *intervening* pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengusulkan dan menguji model konseptual untuk memecahkan kesenjangan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas data terhadap kepuasan pengguna data melalui variabel pengalaman pengguna data. Berdasarkan solusi dari model yang dibangun maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap pengalaman pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas data terhadap pengalaman pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis kualitas data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengalaman pengguna data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data dalam menggunakan Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data melalui pengalaman pengguna data sebagai variabel *intervening* pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis kualitas data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna data melalui pengalaman pengguna data sebagai variabel *intervening* pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi:

1. Instansi pemerintah

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kepentingan praktis pihak manajerial, khususnya yang terkait dengan kualitas sistem dan kualitas data serta faktor pengalaman pengguna data terhadap kepuasan pengguna data untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pengguna data.

2. Akademisi

Dapat memberikan kontribusi akademisi bagi pengembangan konsep manajemen strategis dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna yang memang perlu ditelaah lebih lanjut guna menghasilkan konsep baru.

3. Peneliti

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pemahaman tentang teori kualitas sistem, kualitas data, pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna.

4. Stakeholder

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan nilai organisasi dari segi kualitas data yang diberikan.

5. Kebijakan

Dapat menjadi dasar kebijakan untuk pengembangan pembangunan bagi pengambil keputusan di Pemerintah Kabupaten Jember yang baik dan efektif.