

Pengaruh Efektivitas Komunikasi Dan Pemahaman Sistem Informasi Layanan Online (Simfoni) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut

Andri Setiawan, Marhaeni Fajar Kuniawati, Didi Susanto, Margareta Habibah

Email : 85andset@gmail.com

Program Pasca Sarjana Uniska Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Indonesia

Jln. Adhyaksa No. 2 Kayu Tanggi Banjarmasin, 70123, Kalimantan Selatan Indonesia

Abstrak

Kebijakan pemerintah implementasi E-Government ini menekankan untuk menggunakan informasi teknologi di instansi pemerintah pusat dan daerah yang lebih komprehensif dan terintegrasi. Penerapan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut diberi nama SIMFONI yaitu Sistem Informasi Layanan Online. Dalam penelitian ini penulis ingin menguji pengaruh secara parsial efektifitas dan pemahaman SIMFONI serta pengaruh secara simultan efektifitas dan pemahaman SIMFONI terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif didapat hasil secara parsial efektifitas komunikasi dan pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang cepat dan informasi yang semakin mudah diakses

menuntut instansi pemerintah untuk semakin lebih baik dalam penggunaan teknologi dan informasi, tentunya hal ini akan membantu para pelaku pelayanan publik dalam melakukan pekerjaannya dalam hal kegiatan administrasi, pelayanan, pengolahan data kepegawaian, maupun pengurusan dokumen kepegawaian.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dijelaskan bahwa E-Government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi, serta guna meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien sebagai perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Dibidang kepegawaian, pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengolahan informasi kepegawaian sehingga mampu memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih baik, transparansi dan akuntabel (Muhammad Fandy Asyik, dkk, 2021).

Hampir seluruh organisasi pemerintahan telah menerapkan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi, tak terkecuali Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut. Awal mula layanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut dilakukan secara manual, dengan cara pegawai yang memiliki permohonan layanan administrasi kepegawaian akan mendatangi dan berurusan langsung ke ruangan bagian layanan administrasi yang ingin diurus.

Mengikuti perkembangan era globalisasi dan peraturan dari pemerintah yang mengharuskan sistem pemerintahan berbasis elektronik, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut mulai melakukan inovasi layanan administrasi kepegawaian yang bersifat manual menjadi berbasis teknologi informasi. Penerapan sistem pemerintahan berbasis teknologi di Kabupaten Tanah Laut didasari oleh Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 174 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Tanah Laut, Penerapan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut diawali dengan di ujicobakannya aplikasi SILKA yaitu Sistem Informasi Layanan Kepegawaian dan Administrasi pada tahun 2015 dan diterapkan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2020, dalam penerapannya SILKA dirasa kurang optimal karena pemohon layanan administrasi kepegawaian masih

harus menyerahkan dokumen secara langsung ke kantor. Oleh karena itu, di akhir tahun 2020 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut melakukan inovasi sistem informasi baru yang diberi nama SIMFONI yaitu Sistem Informasi Layanan Online sebagai pengganti SILKA yang dianggap sudah kurang efektif dalam pelaksanaannya.

Definisi Komunikasi

Komunikasi merupakan proses interaksi untuk melakukan pertukaran informasi dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain (Koesomowidjojo, 2021). Baik melalui media maupun secara langsung melalui ucapan, teks, gambar, simbol atau bentuk kode tertentu, kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari komunikasi nonverbal dan verbal.

Komunikasi menurut Dede adalah seni penyampaian informasi, gagasan, dan pandangan suatu yang penting disampaikan orang lain, agar pihak penerima memahami, mengapresiasi dan dapat menerima informasi dengan baik (Oekan S. Abdoellah, 2019). Keadaan perkembangan teknologi komunikasi mendukung proses penyampaian pesan, menyebabkan informasi sangat mudah terakses dan nyaris tanpa sekat batas dan waktu. Kedinamisan suatu organisasi dalam menginformasikan kepada semua pihak yang ada di organisasi tersebut, saat ini merupakan suatu penanda bahwa komunikasi memiliki dampak kepada pihak yang ada di dalam.

Organisasi dan komunikasi saling terkait dan berfokus pada setiap orang yang

mencapai tujuan organisasi. Bentuk komunikasi dapat bergantung pada metode dan teknologi yang digunakan, media yang digunakan, serta faktor-faktor yang menghambat dan mendukung komunikasi dalam organisasi (Koesomowidjojo, 2021).

Komunikasi Organisasi

Secara metodologis pengorganisasian merupakan suatu cara manajerial yang berhubungan dengan usaha-usaha kelompok untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan pembagian kerja. Dalam usaha-usaha ini para anggota kelompok melakukan pekerjaannya disertai dengan pengetahuan dan metode ilmiah berdasarkan perspektif umum yang perlu memperhatikan dan memelihara kondisi yang relevansi responsif dengan tujuan organisasi. Adapun syarat-syarat dalam mengelola pekerjaan bersama dalam satu unit kerja agar dapat mencapai tujuan yang efektif diantaranya adalah : pertama, mengacu pada tujuan umum organisasi, kedua, tugas manajerial dilakukan secara bersama dengan melalui sistem spesialisasi, ketiga, adanya upaya pengelompokan anggota-anggota spesialisasi sesuai dengan prinsip pengorganisasian. (Abdul syani, 1987)

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. (Deddy Mulyana (Terj), 2013)

Layanan Publik

Layanan publik adalah aktivitas atau usaha yang dilaksanakan dari individu maupun instansi tertentu dalam memberikan hal-hal yang memudahkan bagi rakyat demi tercapainya suatu capaian. Layanan juga sebagai salah satu bentuk nyata pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Pelayanan publik yang baik harus didukung oleh partisipasi yang baik. Tidak ada ketimpangan antara yang memberi dan menerima layanan. Diharapkan sebuah layanan publik menuntut kedua aktor (yang dilayani dan melayani) menjadi kompak. Pelayanan publik merupakan bentuk investasi dalam mengekspresikan sebuah cinta dari pemerintah kepada masyarakat. (Hayat, 2017)

Pelayanan publik sendiri diatur dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 mengenai layanan publik jika layanan publik merupakan rangkaian aktivitas penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan layanan yang disesuaikan dan diatur dalam undang-undang terhadap tiap-tiap penduduk dan masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif (Hayat, 2017)

Pengertian Efektivitas Komunikasi

Efektivitas ialah suatu situasi yang dapat memperlihatkan predikat kesuksesan atau kekalahan kualitas manajemen yang akan mendapatkan maksud tertentu. Sedangkan komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan kepada komunikan yang melalui media dan terdapat feed back. Sehingga akan di simpulkan bahwa efektivitas komunikasi yaitu suatu proses penyampaian pesan yang akan dicapai sesuai dengan tujuannya pada isi pesan tersebut

dan dapat menimbulkan pengaruh atau efek, maka pesan tersebut dinyatakan berhasil ketikan komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif. Menurut Cultip (2006: 357-358) yang dikutip di dalam buku Effective Public Relations terdapat tiga elemen komunikasi yang penting yaitu sumber pengirim (komunikator), pesan dan tujuan (penerima). Komunikasi yang efektif membutuhkan efisiensi dari semua pihak pada ketiga elemen tersebut, dengan mempertimbangkan prinsip utama dalam mengimplementasikan melalui unsur 7C pada proses komunikasi antara lain: Credibility (Kredibilitas), Context (Konteks), Content (Isi), Clarity (Kejelasan), Continuity and consistency (Kontinuitas dan konsistensi), 13 Channel (Saluran), Capability of the audiens (Kapasitas kemampuan audiens). Untuk mengukur efektivitas komunikasi dari proses komunikasi pelayanan public merupakan kegiatan mengevaluasi hasil dari kegiatan pelayanan. Proses tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah proses pelayanan yang dilakukan sudah efektif atau belum. Untuk mengukur efektivitas komunikasi pelayanan dapat dilakukan tiga pendekatan yaitu: pendekatan sumber (resource approach), pendekatan proses (process approach), dan pendekatan sasaran (goals approach).

Metode Komunikasi Efektif

Menurut Arifin (2011) pada metode komunikasi efektif yaitu:

1. Redundancy (repetition)

Ialah khalayak dapat terpengaruh dengan cara mengirim pesan berulang-ulang kepada khalayak. Pada metode ini terdapat berbagai manfaat yang dapat di tarik. Manfaatnya yaitu

khalayak dapat memperhatikan pesan yang diterima, karena akan berkonsentrasi pada pesan yang berulang ulang, agar lebih banyak menarik perhatian. Manfaat lainnya, bahwa khalayak tidak akan mudah melupakan hal yang penting disampaikan berulang-ulang itu. Selanjutnya dengan metode repetition ini, komunikator memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang tidak di sengaja dalam penyampaian-penyampaian sebelumnya.

2. Canalizing

Yaitu memengaruhi seseorang dan terutama harus mengetahui terlebih dahulu apa itu kerangka referensinya serta pengalaman-pengalaman seseorang dan selanjutnya komunikator dapat menyusun pesan sesuai dengan metode tersebut. Dalam hal ini, agar seseorang yang pertama menerima pesan tersebut dapat memahaminya. Maksudnya komunikator menyediakan saluran-saluran tertentu untuk menguasai motif-motif tersebut yang telah melekat pada diri seseorang dan termasuk pada proses canalizing merupakan mengetahui maksud seseorang ataupun kelompok yang diteliti.

3. Informatif

Pada konteks ini yang kita ketahui pada komunikasi massa salah satunya bentuk pesan yang bersifat informatif, yaitu salah satu bentuk isi pesan, yang bermaksud dapat memengaruhi seseorang dengan cara (metode) memberikan penjelasan Dengan kata lain, penyampaian sesuatu sesuai dengan kenyataan dan data-data yang ril serta

informasi-informasi yang benar. Jadi dengan penerangan (information) berarti pesan-pesan yang di lontarkan itu berisi tentang fakta-fakta dan pendapat-pendapat yang dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya, sehingga bagi komunikan dapat diberi kesempatan untuk menilai, menimbang-nimbang dan mengambil keputusan atas dasar pemikiran-pemikiran yang sehat.

4. Persuasif

Persuasif ialah, memengaruhi seseorang dengan cara mengajak. Hal tersebut dapat kita mengubah pemikiran seseorang, terutama perasaannya. Metode persuasif ini adalah salah satu upaya untuk memengaruhi seseorang melalui komunikasi sehingga seseorang tidak di beri kesempatan untuk berpikir secara kritis, bahkan seseorang akan berpengaruh secara tidak sadar (suggestive). Dengan itu, metode komunikator dapat menciptakan situasi dimana akan berdampak pada komunikannya seperti dengan mudah terkena sugesti (suggestible).

5. Edukatif Method (metode pendidikan)

Salah satunya usaha dapat berpengaruh pada khalayak akan terujud apabila pesan yang di kirim dapat berisi informasi yang benar dan akurat yaitu pengalaman-pengalaman dan fakta-fakta, dan pendapat-pendapat. Metode ini dapat juga disebut metode mendidik. Mendidik memiliki arti khalayak dapat menerima ide yang di beritahukannya, baik itu dari segi kebenarannya, dan di sengaja serta dapat tertata dan terencana, dan akan mengubah perilaku individu yang lebih baik.

6. Cursive Method

Yaitu dapat mengubah perilaku khalayak dengan cara memaksa. Dalam hal ini masyarakat yang dapat pemaksaan tidak dapat berpikir lagi, untuk mendapatkan ide-ide yang di berikan, oleh sebab itu komunikasi yang mengirim pesan tersebut berupa pendapat selain itu, juga berisi ancaman bagi komunikannya. Metode kursif akan dapat ditemukan pada peraturanperaturan, perintah-perintah, dan intimidasi-intimidasi dan kegiatannya akan berjalan dengan lancar, biasanya di belakangnya berdiri kemampuan yang terbilang bagus.

Indikator pengukuran efektivitas komunikasi :

1. Credibility (Kredibilitas)
2. Context (Konteks)
3. Content (Isi)
4. Clarity (Kejelasan)
5. Continuty and consistency (Kontinuitas dan konsistensi)
6. Channel (Saluran)
7. Capability of the audiens (Kapasitas kemampuan audiens).

Konsep Pemahaman

Menurut Widiaworo (2017: 81) bahwa "Pemahaman merupakan kemampuan untuk menghubungkan atau mengasosiasikan informasi-informasi yang dipelajari menjadi "satu gambar" yang utuh di otak kita". Bisa juga dikatakan bahwa pemahaman merupakan kemampuan untuk menghubungkan atau mengasosiasikan informasi-informasi lain yang sudah

tersimpan dalam data base di otak kita sebelumnya.

Pengguna sistem dianggap sudah memahami sesuatu jika pengguna sistem tersebut dapat melihat dari berbagai sisi dan mampu untuk mengasosiasikan pengetahuan yang telah didapat dengan pengetahuan barunya tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sudijono (2011: 50) bahwa “Pemahaman (Comprehension) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu dan setelah itu diketahui dan di ingat”.

Indikator Pemahaman Sistem

1. Fleksibilitas (*Flexibility*)
2. Kemudahan *Penggunaan* (*Ease of use*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau outcome yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk tersebut. tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (perceived performance atau perceived outcome) dan harapan yang ada (expectation) (Suryantoro, 2007).

Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono dan Chandra di dalam Nel Arianty (2015), terdapat indikator kepuasan konsumen yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
2. Kereponsifan (Responsiveness) yaitu kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (Confidence) yaitu kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen.
4. Empati (Empaty) yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual konsumen
5. Berwujud (Tangible) yaitu penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

Aplikasi SIMFONI

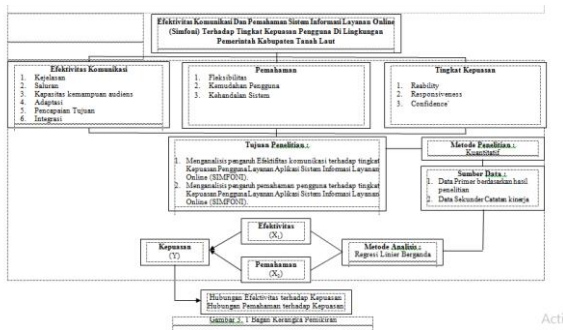
Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online (SIMFONI) adalah aplikasi pelayanan produk dokumen kepegawaian yang dilakukan secara online yang dibangun oleh BKPSDM Kabupaten Tanah Laut guna memudahkan publik atau pemohon layanan dapat mengurus permohonan dokumen kepegawaian dengan memanfaatkan akses internet. Layanan Online mulai diluncurkan pada Tahun 2020 dengan dasar Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 174 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Tanah Laut. Aplikasi SIMFONI yang dikelola oleh BKPSDM Kabupaten Tanah Laut dapat diakses melalui alamat situs

<http://simfoni.bkpsdm.tanahlautkab.go.id/>.

Sebagai Layanan Online, aplikasi SIMFONI dapat diakses oleh pemohon untuk mengajukan permohonan penerbitan produk dokumen kepegawaian melalui pengelola kepegawaian pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah secara online dan dokumen yang telah selesai diproses dapat langsung di terima oleh masing-masing pemohon ke kantor BKPSDM Kabupaten Tanah Laut.

Kerangka pemikiran

Gambar 1 kerangka pemikiran penelitian



Berdasarkan identifikasi masalah, tinjauan pustaka, serta kerangka pemikiran, maka peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Efektivitas komunikasi antara pengelola dan pengguna aplikasi SIMFONI terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.
2. Pengaruh pemahaman pengguna SIMFONI terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.
3. Uji simultan pengaruh efektifitas komunikasi dan pemahaman pengguna SIMFONI terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan

Metode dan Rancangan penelitian

Metode penelitian yang digunakan termasuk jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu mengukur pengaruh efektivitas aplikasi layanan administrasi kepegawaian SIMFONI melalui komunikasi dan tingkat kepuasan pengguna lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

Populasi dan sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi layanan administrasi kepegawaian SIMFONI yaitu Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut yang berjumlah 42 orang. Sedangkan sampel penelitian merupakan sampel jenuh , yaitu dari seluruh populasi yang merupakan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada 42 Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi :

- a. Variabel bebas (*independent variable*)
 - 1) Efektivitas Komunikasi
 - 2) Pemahaman
- b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Tingkat kepuasan pengguna layanan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online (SIMFONI) pada Lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

Gambar 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Parameter
Efektivitas Komunikasi	Pengukuran hasil komunikasi antara pengelola dan pengguna aplikasi SIMFONI	1. Kejelasan 2. Saluran 3. Kapasitas kemampuan audiens 4. Adaptasi 5. Pencapaian Tujuan 6. Integrasi	1. Efektif jika memperoleh skor 70 – 100 2. Kurang efektif jika skor 40-69 3. Tidak efektif jika skor dibawah 40
Pemahaman	Kemampuan pengguna untuk mengasosiasikan informasi yang disampaikan oleh pengelola aplikasi SIMFONI	1. Fleksibilitas 2. Kemudahan Pengguna 3. Keandalan Sistem	1. Baik jika memperoleh skor 70 – 100 2. Sedang jika skor 40-69 3. Kurang jika skor dibawah 40
Tingkat Kepuasan	Tingkat perasaan pengguna dalam hal ini Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam penggunaan dan hasil dari layanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi SIMFONI	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Confidence</i>	1. Tinggi jika memperoleh skor 70 – 100 2. Sedang jika skor 40-69 3. Rendah jika skor dibawah 40

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis Regresi ganda untuk menguji model pengaruh dan hubungan variabel bebas yang lebih dari dua variabel terhadap variabel dependent. Uji signifikansi yang digunakan adalah uji F, uji T dan pengujian koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013).

Hasil penelitian

Dari hasil uji statistik pada variabel efektivitas terhadap kepuasan yang dilakukan kepada 42 orang responden yang merupakan kepala sub bagian umum dan kepegawaian pada seluruh satuan kerja perangkat daerah dilingkungan pemerintah daerah kabupaten tanah laut diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel efektivitas komunikasi terhadap variabel kepuasan. Nilai koefisien beta dari variabel efektivitas

sebesar 0.868 yang artinya variabel efektivitas memiliki hubungan positif dengan variabel kepuasan, dengan kata lain ketika efektivitas meningkat maka kepuasan juga akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila efektivitas menurun maka kepuasan juga akan menurun seiring penurunan dari efektivitas. Selanjutnya dilihat dari nilai P-value sebesar 0.010 yaitu lebih rendah dibandingkan taraf signifikansi alpha sebesar 0.05 mengartikan bahwa variabel efektivitas signifikan terhadap variabel kepuasan dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, variabel efektivitas memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.

Dari hasil uji statistik pada variabel pemahaman terhadap kepuasan yang dilakukan kepada 42 orang responden yang merupakan kepala sub bagian umum dan kepegawaian pada seluruh satuan kerja perangkat daerah dilingkungan pemerintah daerah kabupaten tanah laut diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel pemahaman terhadap variabel kepuasan.

Nilai koefisien beta dari variabel pemahaman sebesar 0.746 yang artinya variabel pemahaman memiliki hubungan positif dengan variabel kepuasan, dengan kata lain ketika pemahaman meningkat maka kepuasan juga akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila pemahaman menurun maka kepuasan juga akan menurun seiring penurunan dari pemahaman. Selanjutnya dilihat dari nilai P-value sebesar 0.024 yaitu lebih rendah dibandingkan taraf signifikansi alpha sebesar 0.05 mengartikan

bahwa variabel pemahaman signifikan terhadap variabel kepuasan dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, variabel pemahaman memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.

Dari hasil uji simultan pada variabel efektifitas komunikasi dan pemahaman pengguna terhadap kepuasan yang dilakukan kepada 42 orang responden yang merupakan kepala sub bagian umum dan kepegawaian pada seluruh satuan kerja perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Laut diperoleh hasil nilai p-value dari uji F sebesar 0.000 (lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi alpha sebesar 0.05) artinya secara simultan variabel bebas dalam model yaitu efektifitas komunikasi dan pemahaman pengguna signifikan terhadap variable kepuasan. Hal ini dapat dideskripsikan bahwa efektifitas komunikasi dan pemahaman pengguna secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan responden terhadap aplikasi simfoni dan sangat signifikan.

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara efektifitas terhadap Tingkat Kepuasan pengguna aplikasi SIMFONI
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemahaman terhadap Tingkat Kepuasan pengguna aplikasi SIMFONI
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara simultan antara efektifitas komunikasi dan pemahaman terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMFONI.