

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DENGAN KINERJA PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Ade Ayu Damayanti Astuti Wijaya
STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
aadw.cute.84@gmail.com

Abstract

This study aimed to provide empirical findings about the effect of information quality on the community satisfaction index with service performance as an intervening variable. This study used a mixed methods research which is combining quantitative methods and qualitative methods to obtain comprehensive results. The research population was all people who filed a lawsuit / petition in the Religious Courts in the Special Region of Yogyakarta > 100 people. The sampling technique in this research used a purposive sampling method. The sample of this research is 100 people who filed a lawsuit / petition in the Religious Courts in the Special Region of Yogyakarta. Interview informants in this study were 1 employee each in the area of the Religious Courts in the Special Region of Yogyakarta. The analysis technique used is to use the Partial Least Square (PLS) data analysis tool. The results showed that the quality of information had a positive and significant effect on the community satisfaction index in the Religious Courts in the Special Region of Yogyakarta with service performance as intervening variable. Community satisfaction index can be influenced directly or indirectly. The direct effect is greater than the indirect effect. This means that the mediating variable of service performance has not synergized with the quality of information to increase the community satisfaction index in the Religious Courts in the Special Region of Yogyakarta.

Keywords: Influence of Information Quality, Service Performance, Satisfaction Index Public

PENDAHULUAN

Pengadilan Tinggi merupakan salah satu institusi pemerintahan bidang pelayanan publik. Pengadilan Tinggi Agama Yogyakarta mempunyai 5 Pengadilan Agama tingkat Pertama yaitu Pengadilan Agama Yogyakarta, Pengadilan Agama Sleman, Pengadilan Agama Bantul, Pengadilan Agama Wonosari dan Pengadilan Agama Wates. Salah satu pelayanan perdata yang ditangani oleh Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta adalah kasus perceraian. Berdasarkan data di beberapa Pengadilan Agama di Indonesia, angka perceraian melonjak tinggi dari tahun 2017 – 2019. Hal ini menuntut Pengadilan Agama untuk mengembangkan strategi khususnya bidang jasa seperti pemberian informasi dan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Tabel 1.

Data angka perceraian di Daerah Istimewa Yogyakarta

Tahun	Jumlah di setiap kabupaten				
	Yogyakarta	Bantul	Sleman	Wonosari	Wates
2017	782	1706	1902	1628	674
2018	857	1852	1769	1918	835

2019	876	1829	2313	1955	731
------	-----	------	------	------	-----

Data primer (2019)

Data angka perceraian tersebut menunjukkan bahwa terdapat kompleksitas pemasalahan dalam rumah tangga, ketidak-harmonisan, faktor ekonomi, kekerasan dalam rumah tangga dan pertengkaran terus menerus yang membuat masyarakat mengajukan perkaranya di Pengadilan Agama. Perceraian merupakan salah satu alternatif terakhir yang dilegalkan oleh Pemerintah tetapi sangat tidak di rekomendasikan. Indeks kepuasan masyarakat dan kualitas informasi di Kantor Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi masalah yang serius jika tidak mampu memberikan bantuan hukum dan informasi tepat. pegawai di Pengadilan Agama memberikan kualitas informasi dan kinerja pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat (Hurriyati, 2015).

Kualitas informasi di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta diukur dari kejelasan, kelengkapan pemberian informasi yang dibutuhkan masyarakat, dan kebaruan informasi (up to date). Menurut Sutarman (2012), suatu informasi memiliki nilai karena informasi tersebut dapat menjadikan keputusan yang baik serta menguntungkan (memiliki nilai informasi yang tepat). Kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut pegawai untuk memberikan keandalan dalam pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan mampu meninggalkan kesan yang positif. Latar belakang permasalahan di atas menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Kinerja Pelayanan sebagai Variabel Intervening".

LANDASAN TEORI

Kualitas Informasi dan Kinerja Pelayanan

Informasi dapat berupa data, fakta maupun penjelasan yang dapat di lihat, didengar dan dibaca, disajikan dan diperoleh dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik (Tjiptono, 2016).

Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan ini adalah SERVPERF (service performance). SERVPERF diperlukan untuk mengetahui kualitas pelayanan melalui persepsi masyarakat atas kinerja aktual instansi/perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas informasi dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Kualitas Informasi dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kualitas informasi yang jelas dan akurat akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas informasi kepada masyarakat yang semakin baik dan sesuai harapan masyarakat dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Agar kualitas informasi dalam pelayanan kepada masyarakat memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan model SERVPERF (service performance) yang dikembangkan Cronin dan Taylor pada tahun 1992, meliputi reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles) (Tjiptono, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Niska Shofia, dan Lilia Sinta (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. Selanjutnya, studi empiris yang dilakukan oleh Muhamad (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem di PT. Semesta Citra Media. Kualitas informasi merupakan suatu proses pelayanan di Pengadilan Agama agar dapat memenuhi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi yang lebih jelas sehingga akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H2: Kualitas informasi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Kinerja Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kualitas informasi merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan instansi sekarang ini untuk memperbaiki kinerja. Harapannya, kinerja yang baik ini mampu mendorong instansi agar tetap mampu bersaing. Indeks kepuasan masyarakat dapat tercipta apabila petugas Pengadilan Agama dapat melakukan pelayanan dengan benar dan mampu meninggalkan kesan yang baik pada masyarakat. Selain itu, Pengadilan Agama juga dapat mengupayakan penurunan jumlah kesalahan sehingga petugas perlu mendapatkan pelatihan dan pendidikan agar dapat meningkatkan keterampilan diri. Hal tersebut didukung melalui penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin and Dharmayanti (2015) mengenai pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap kinerja keuangan dengan kualitas kinerja sebagai variabel intervening. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H3: Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Kualitas Informasi, Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Kinerja Pelayanan

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan agar tetap baik bukanlah pekerjaan yang mudah. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan tersebut langsung berhubungan dengan masyarakat. Jika masyarakat tidak merasa terpuaskan, maka hal tersebut menandakan terjadinya penurunan kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan diperlukan agar mutu pelayanan kepada masyarakat tetap tinggi sesuai dengan harapan instansi Pengadilan Agama. Tranggono (2008) dalam penelitiannya memperoleh kesimpulan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Jadi, kepuasan masyarakat akan terbentuk jika pegawai/karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Terry, George R, (2004) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H4: Kualitas informasi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kinerja pelayanan sebagai intervening

METODE PENELITIAN

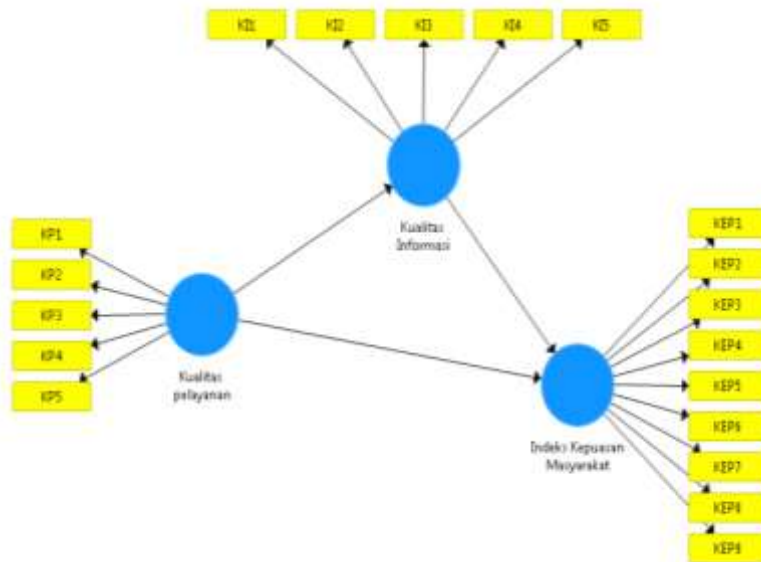
Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods research, yaitu suatu metode penelitian kombinasi yang menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif yang digunakan secara bersama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang

lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif (Sugiyono, 2014). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan wawancara. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara offline dan online (google form), sedangkan wawancara dilakukan dengan mewawancarai informan dari masing-masing wilayah. Kuesioner online diperuntukkan bagi responden yang masih muda dan bisa menggunakan teknologi, selebihnya menggunakan kuesioner offline.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan gugatan/permohonan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang melakukan gugatan/permohonan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Informan wawancara dalam penelitian ini sebanyak 5 informan diambil 1 informan perwakilan masing-masing di wilayah Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling method, yaitu teknik non random sampling yang pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono, 2014). Sampel diambil secara acak dengan undian/lotre.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert yaitu skor 4 (Sangat Baik), skor 3 (Baik), skor 2 (Cukup Baik), dan skor 1 (Tidak Baik). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Path Analysis dalam model pengujian hipotesis dengan teknik Regression Weight yang digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh antar variabel-variabel. Dalam penelitian ini teknis analisis yang digunakan adalah menggunakan alat bantu analisis data Partial Least Square (PLS). Sebelumnya, peneliti melakukan uji outer model dan apabila validitas dan reliabilitas terpenuhi, maka dapat dilanjutkan uji inner model (Ghozali, 2013).



Gambar 1. Analisis Path dengan PLS

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil****1. Analisis Deskriptif**

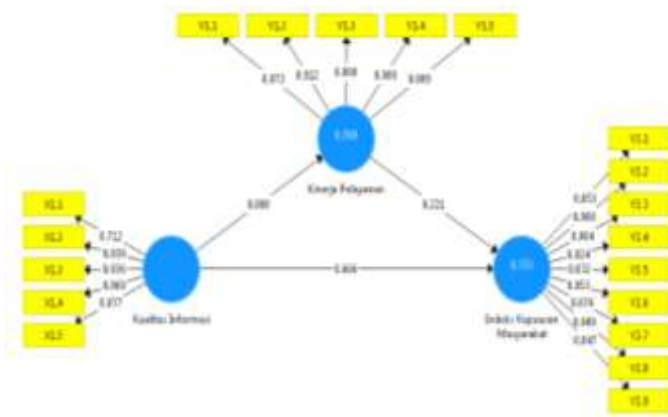
Tabel 2. Deskripsi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	%
1.	Usia:		
	< 30 tahun	28	28%
	30 – 40 tahun	33	33%
	41 – 50 tahun	23	23%
2.	> 50 tahun	16	16%
	Jenis Kelamin:		
2.	Laki-laki	33	33%
	Perempuan	67	67%
3.	Pendidikan		
	Terakhir:	16	16%
	SD	16	16%
	SMP	33	33%
	SMA	7	7%
	D3	18	18 %
	S1	10	10%
4,	S2		
	Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta	20	20%
	Pengadilan Agama Yogyakarta	20	20%
	Pengadilan Agama Sleman	20	20%
	Pengadilan Agama Bantul	20	20%
	Pengadilan Agama Wonosari		
	Pengadilan Agama Wates		
TOTAL	100	100%	

Sumber: Data primer diolah (2020)

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian, mayoritas responden berusia antara 30 – 40 tahun dengan jumlah 33 orang (33 %), mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (67 %) dan mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA dengan jumlah 33 orang (33 %).

2. Analisis Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 2. Output PLS Algorithm

Tabel 3. Hasil Uji Convergent Validity – Outer Loadings

	Kualitas Informasi		Kinerja Pelayanan		IKM
X1.1	0.712	Y1.1	0.873	Y2.1	0.853
X1.2	0.839	Y1.2	0.912	Y2.2	0.808
X1.3	0.836	Y1.3	0.900	Y2.3	0.884
X1.4	0.869	Y1.4	0.808	Y2.4	0.824
X1.5	0.877	Y1.5	0.809	Y2.5	0.832
				Y2.6	0.853
				Y2.7	0.874
				Y2.8	0.849
				Y2.9	0.847

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan hasil tabel 3, keseluruhan indikator pada variabel kualitas Informasi memiliki rentang hasil 0.712 – 0.877, variabel kinerja pelayanan memiliki rentang nilai antara 0.759 – 0.907, variabel kepuasan pelanggan nilainya 0.808 – 0.912, dan variabel indeks kepuasan masyarakat dengan rentang hasil 0.808 – 0.884. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua indikator dan item pertanyaan sudah valid. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai *outer loading* semua item > 0.70 sehingga dapat dilanjutkan ke analisis berikutnya.

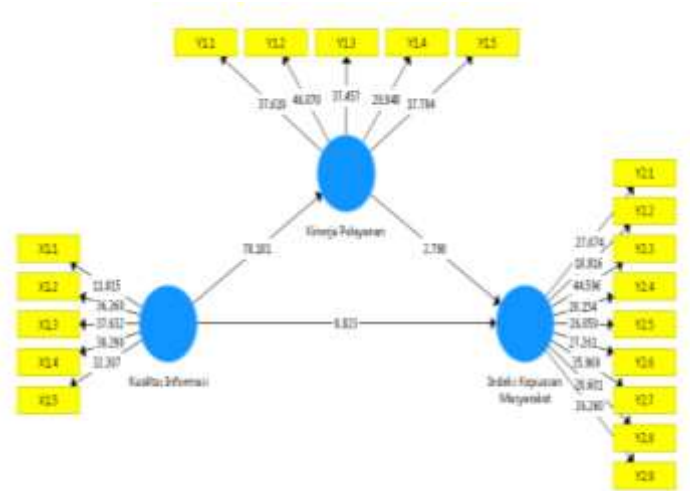
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

	Composit e Reliability	Cronbach s Alpha	Keterangan
Kualitas Informasi	0.916	0.889	Reliabel
Kinerja Pelayanan	0.935	0.915	Reliabel
Indeks Kepuasan Masyarakat	0.958	0.951	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2020)

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* pada semua konstruk telah mempunyai nilai yang memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0.70. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan sangat tinggi. Dengan kata lain, *reliabilitas* instrumen terpenuhi.

3. Analisis Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)



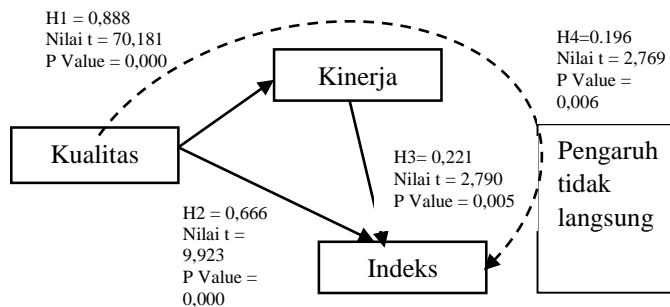
Gambar 3. Inner Model

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Path Coefficients (Pengaruh langsung)	Koefisien	t Statistics (O/STER R)	P Value	Keterangan
Kualitas Informasi → Kinerja Pelayanan	0.888	70.181	0.000	Didukung
Kualitas Informasi → Indeks Kepuasan Masyarakat	0.666	9.923	0.000	Didukung
Kinerja Pelayanan → Indeks Kepuasan Masyarakat	0.221	2.790	0.005	Didukung
Indirect Effects (Pengaruh tidak langsung)				
Kualitas Informasi → Indeks	0.196	2.769	0.006	Tidak didukung

Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Pelayanan sebagai Intervening				
--	--	--	--	--

Sumber: Data primer diolah (2020)



Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis

Berikut ini merupakan hasil pengujian hipotesis dengan *Partial Least Square*:

Hipotesis 1: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Hipotesis 2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Hipotesis 3: Kinerja Pelayanan berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Hipotesis 4: Kualitas informasi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan kinerja pelayanan sebagai intervening.

Pembahasan

1. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nilai signifikan sebesar 0.000 ($P < 5\%$). Hasil nilai koefisien bertanda positif yang artinya semakin tinggi kualitas informasi maka semakin baik kinerja pelayanan dan sebaliknya. Hasil penelitian Livari (2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean (D dan M) tersebut. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.

Hasil penelitian ini didukung dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan pegawai Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyatakan bahwa semua pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat, baik pegawai yang berada di meja pelayanan, meja *e-court*, posbakum dan meja informasi maupun petugas satpam yang berjaga sudah memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat mudah dalam mencari informasi. Kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat harus berfungsi

untuk lebih memberikan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya informasi adalah agar masyarakat merasakan adanya kepuasan dan berdampak pada kinerja pelayanan.

2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nilai signifikan sebesar 0.000 ($P < 5\%$). Hasil nilai koefisien bertanda positif yang artinya semakin tinggi kualitas informasi maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat setelah menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. DeLone, W.H, (2003) dan Seddon, P.B, (1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hasil temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone, W.H, (2003) dan Seddon, P.B, (1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Cronin dan Taylor, pada tahun 1992 mulai mengembangkan konsep SERVPERF (*service performance*) untuk mengukur kualitas pelayanan melalui persepsi konsumen atau pelanggan atas kinerja aktual perusahaan (Carrillat et al, 2007). Kinerja pelayanan (*service performance*) merupakan segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan layanan sehingga dapat memenuhi harapan pengguna jasa kualitas pelayanan. Dimensi dalam kualitas pelayanan diantaranya; *Reliability* digunakan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. *Assurance* pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. *Empathy* memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan *Tangibles* sarana dan prasarana fisik.

Penerapan kualitas pelayanan dengan ke-lima dimensi tersebut dapat dijadikan sebuah dasar dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang optimal diharapkan dapat menimbulkan rasa puas bagi pengguna jasa. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari masyarakat. Kinerja pelayanan menghubungkan pandangan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas layanan (Giam, 2015; Riza, 2013).

Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta didukung data hasil, Wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan menyatakan bahwa masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan dan informasi yang diberikan ketika informasi yang diberikan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan informasi dan ketika petugas yang berada di meja informasi dan meja pelayanan tidak berada di tempat padahal sudah jam pelayanan. Sehingga ini dapat menurunkan indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta

Kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nilai signifikan sebesar 0.005 ($P < 5\%$). Penelitian yang dilakukan oleh Douglas, T.J., (2001) mengenai kualitas kinerja dapat tercipta apabila karyawan dapat melakukan pelayanan dengan benar dan mampu meninggalkan kesan yang baik pada pelanggan dan menurunkan jumlah kesalahan. Oleh karena itu, karyawan perlu mendapatkan pelatihan dan pendidikan agar dapat meningkatkan keterampilan diri guna mendukung tujuan pemerintah dalam meningkatkan kualitas kinerja. Masyarakat seringkali tidak puas disebabkan oleh adanya kualitas informasi yang tidak baik dalam pelayanan atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan masyarakat.

Kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil informasi wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan pegawai Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil informasi tersebut menyatakan bahwa untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan pemberian informasi kepada masyarakat adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas informasi dan pelayanan yang merupakan ujung tombak dari Pengadilan Agama dan untuk memberikan citra yang baik bagi masyarakat pencari keadilan sehingga indeks kepuasan masyarakat dapat meningkat.

4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kinerja pelayanan sebagai intervening

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kinerja pelayanan sebagai intervening. Nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0.006 ($P < 5\%$). Nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0.196. Artinya pengaruh langsung sebesar 0.666. Pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Artinya variabel mediasi kinerja pelayanan belum bersinergi dengan kualitas informasi untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

Douglas, T.J., (2001) dalam penelitiannya menggunakan ukuran persepsi kinerja keuangan yang menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh filosofi *Total Quality Management* yang diimplementasikan sangat berkorelasi positif dengan persepsi kinerja keuangan (Kaynak, Hale, 2003). Kinerja pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Konsep kualitas informasi telah menjadi faktor penting terhadap keberhasilan kinerja pelayanan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Masyarakat puas terhadap kualitas informasi yang diberikan karena masyarakat merasa mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Dikuatkan dengan data informasi, Wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan pegawai Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta, upaya dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Upaya langsung dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maupun informasi. Sedangkan, upaya tidak langsung dilakukan dengan memberikan informasi melalui web, banner atau pamflet yang ada di Pengadilan Agama mengenai informasi tentang biaya perkara, prosedur perkara dan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses berperkara, sehingga dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. 2) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. 3) Kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. 4) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kinerja pelayanan sebagai intervening. Indeks kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya berfokus di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian di daerah lain sehingga diperoleh hasil yang lebih kuat. Kedua, pengumpulan data yang dilakukan secara *online* maupun *offline* menimbulkan masalah adanya data ganda. Hal ini menyebabkan pengolahan data membutuhkan waktu yang lebih lama. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan pengumpulan data secara *online* sehingga data dapat terkumpulkan secara efektif dan efisien.

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi terhadap praktik pelayanan Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta. Pertama, Pengadilan Agama perlu meningkatkan kualitas informasi dan kinerja pelayanan yang tepat bagi masyarakat karena hal ini berdampak pada indeks kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Kedua, kualitas informasi Pengadilan Agama digunakan sebagai strategi praktis meningkatkan kejelasan informasi atas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat agar masyarakat mudah mengerti atas informasi meningkatkan kepuasan kepada masyarakat. Ketiga, Pengadilan Agama perlu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dalam membantu menyelesaikan permasalahan saat melayani masyarakat dengan orientasi kepuasan yang maksimal dan tepat waktu. 4) Masyarakat perlu datang atau mencari informasi baik *online* maupun *offline* untuk memperoleh informasi kejelasan informasi dari sosialisasi Pengadilan Agama di masing-masing Kabupaten tentang pelayanan yang ada di Pengadilan Agama se Daerah Istimewa Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Carrillat et al, 2007. Examining the Impact of Service Quality: a Meta Analysis of Empirical Evidence. J. Mark. Theory Pract., No. 2 Vol. 17, 95–110.
- Cronin, J.J, T., S.A., 1992. Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension. J. Mark. 55–68.
- DeLone, W.H, M., E.R., 2003. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Inf. Syst. Res. 60–95.
- Douglas, T.J., J., 2001. Total quality management implementation and competitive advantage: the role of structural control and exploration. Acad. Manage. J. Volume 4, 158–169.
- Ghozali, I., 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi. Badan Penerbit UniversitasDiponegoro, Semarang.
- Giam, R., 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Asrama Mahasiswa X. Bus. Manag. J., No. 2 Vol. 11.
- Hurriyati, R., 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta, Bandung.
- Kaynak, H., 2003. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. J. Oper. Manag. 405–435.
- Livari, J., 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success, Database for Advances in Information Systems, Spring.

- Muhamad, F.A., 2014. 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, 14.
- Muttaqin, G.F., Dharmayanti, R., 2015. Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi* 19.
- Niska S., Lilia S., P.K., 2017. Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengadilan agama kabupaten Kediri dengan pendekatan logika fuzzy. *J. Mat. Dan Pendidik. Mat.*, no 2 vol 2, 119–127.
- Seddon, P.B, 1997. A respecification and extension of the delone and mclean's model of IS success. *Inf. Syst. Res.*, No 8 Vol 9, 240–250.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Manajmen*. Alfabeta, Bandung.
- Sutarman, 2012. *Pengantar Teknologi Informasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Terry, George R, 2004. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.
- Tranggono, 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan Pada Atlas Sport Club Surabaya.