

Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR E-Government pada Pemerintahan Kota Pagaram Menggunakan Model *Delone And Mclean*

Muhammad Marzuki^{1*)}, M. Izman Herdiansyah²⁾, Edi Surya Negara³⁾, Tata Sutabri⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾ Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma

^{*)}Correspondence Author: muhammadmarzukipagaralam@gmail.com, Palembang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1787>

Abstrak

Kota Pagaram merupakan salah satu kota yang memanfaatkan penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik di bidang *e-government* yaitu Aplikasi SP4N LAPOR. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas tingkat kepuasan layanan penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaram. Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terkait dengan lingkup penelitian. Teknik dalam pengumpulan data yaitu melalui wawancara, dokumentasi, dan juga observasi, kemudian data dianalisis dengan menggunakan model *Delone and Mclean*. Metode *Delone and McLean* adalah metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Metode *Delone and McLean* akan digunakan sebagai model mengukur kesuksesan E-government dengan menganalisis kepuasan layanan digital Aplikasi SP4N yang ada di Kota Pagaram. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan *E-government*, sehingga ke depan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pemerintah Kota Pagaram dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaram sebagai penyelenggara dan pengelola aplikasi SP4N LAPOR masih mengalami beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut lebih maksimal. Melalui analisis yang dilakukan, peneliti menyarankan beberapa hal diantaranya yaitu adanya sosialisasi yang berkelanjutan mengenai aplikasi SP4N LAPOR, meningkatkan motivasi kerja pegawai, membuat bimbingan teknologi kepada admin pengelola SP4N LAPOR, dan meningkatkan infrastruktur jaringan internet.

Kata Kunci: *E-Government*, *Delone and Mclean*, Analisis Layanan, Aplikasi, SP4N LAPOR

Abstract

Pagaralam City is one of the cities that utilizes applications in public services in the e-government sector, namely the SP4N LAPOR Application. The aim of this research is to determine and describe the effectiveness of service satisfaction levels using the SP4N LAPOR Application as a complaint service for the public in realizing improved public services at the Pagaralam City Communication and Information Service. This research method uses a quantitative method with a descriptive approach which aims to describe phenomena related to the scope of the research. Data collection techniques include interviews, documentation and observation, then the data is analyzed using the Delone and McLean model. The Delone and McLean method is a method that has 6 evaluation variables, namely: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction and net benefit. The Delone and McLean method will be used as a model to measure the success of E-government by analyzing satisfaction with the SP4N Application digital services in Pagaralam City. The results of this research show that the Pagaralam City Government, in this case the Pagaralam City Communication and Information Service as the organizer and manager of the SP4N LAPOR application, is still experiencing several obstacles that need to be corrected so that the benefits from using the application are maximized. Through the analysis carried out, the researchers suggest several things, including ongoing socialization regarding the SP4N LAPOR application, increasing employee work motivation, providing technological guidance to admins managing SP4N LAPOR, and improving internet network infrastructure.

Keywords: *E-Government*, *Delone and Mclean*, Service Analysis, Application, SP4N LAPOR

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik berbasis *e-government*. Sumber daya manusia (SDM), anggaran biaya, sarana dan prasarana merupakan hal yang harus ada dalam pembangunan *e-government*. Salah satu tujuan *e-government* adalah agar lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Pemanfaatan *e-government* bagi organisasi pemerintah diharapkan dapat menjadi alternatif bagi perubahan pelayanan pemerintah menuju pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi diperjelas dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang adanya Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada Pasal 3, manajemen SPBE adalah proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Adanya revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi menciptakan kesempatan bagi pemerintah untuk meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan wewenang untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat, dan mengurangi tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis digital.

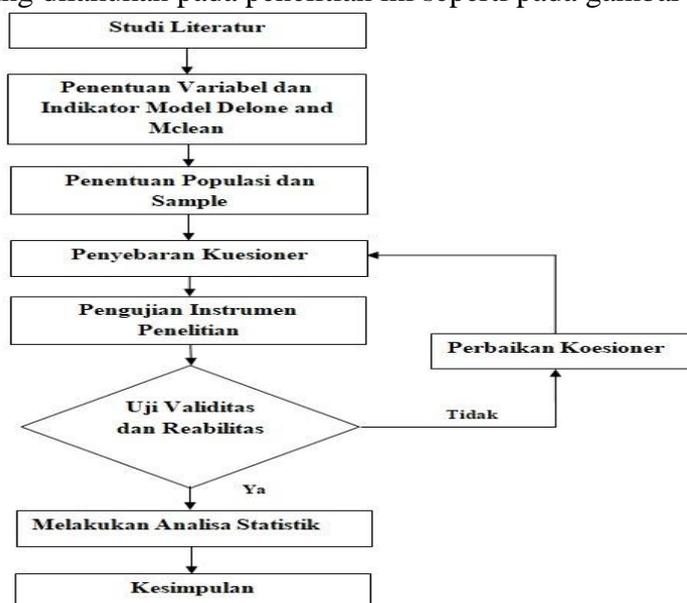
Sebelum adanya *e-government*, pemerintah dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat hanya bisa dilaksanakan secara manual dimana masyarakat dituntut untuk melakukan pengaduan, pemberian aspirasi, maupun kritikan kepada kinerja pemerintah secara manual. Pengaduan secara manual tersebut merupakan standar laporan pengaduan yang biasanya diberikan lewat kotak kritikan ataupun secara langsung melalui OPD terkait. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah menyadari bahwa banyak kelemahan jika masyarakat melakukan pengaduan secara manual maka dalam hal ini perlu dilakukan peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pemanfaatan *e-government* dalam pemerintahan yang diselenggarakan pemerintah dalam pelayanan publik membutuhkan pemahaman teknologi informasi yang baik dan adanya kualitas sumber daya manusia yang terampil dalam bidangnya. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas digitalisasi pemerintahan. Adanya *e-government* harus bisa dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga tercapai pelayanan masyarakat yang lebih fleksibel dalam mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Maka dari itu, munculah inovasi dengan adanya pengaduan secara digital melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR.

METODE

Artikel ini dibuat berdasarkan pada kajian manfaat dan tingkat keberhasilan layanan digital E-Government SP4N Lapor di Kota Pagaralam menggunakan pendekatan model Delone and Mclean dengan metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu sistem. Penelitian kuantitatif digunakan pada penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka dan analisis dengan statistik. Jenis metode penelitian kuantitatif yang digunakan adalah metode deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan secara sistematis fakta dan sifat-sifat dari satu sampel secara akurat dan faktual.

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini seperti pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Studi literatur dilakukan untuk meninjau secara teoritis model yang digunakan dalam memecahkan masalah yaitu model *Delone And Mclean* serta bagaimana proses yang berjalan pada Aplikasi SP4N. Penentuan Variabel dan Indikator Model Delone and Mclean, dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. variabel dan indikator

| Variabel | Indikator |
|--|--|
| System Quality(X1) | X1.1 Saya menemukan SP4N mudah digunakan X1.2 Saya merasa mudah menggunakan SP4N X1.3 Saya inginkan SP4N Fleksibel untuk berintraksi dengan Pengguna X1.4 Belajar mengopErasikan SP4N mudah bagi saya |
| Information Quality(X2) | X2.1 Aplikasi yang dihasilkan oleh SP4N akurat X2.2 Aplikasi yang dihasilkan oleh SP4N berguna untuk tujuannya X2.3 SP4N menghasilkan informasi laporan untuk masyarakat X2.4 Saya percaya aplikasi SP4N bisa membantu masyarakat dalam hal pelaporan |
| Service Quality (X3) | X3.1 Terdapat dukungan teknis yang memadai dari penyedia system X3.2 Infrastruktur keseluruhan yang ada memadai untuk mendukung SP4N X3.3 SP4N dapat diandalkan untuk memberikan laporan sesuai kebutuhan X3.4 Keluaran SP4N sudah lengkap untuk proses laporan |
| Pemakaian (Use) (X4) | X4.1 menggunakan SP4N memungkinkan saya memberikan laporan lebih cepat X4.2 menggunakan SP4N telah memudahkan memberikan laporan X4.3 menggunakan SP4N telah membuat laporan saya lebih mudah X4.4 saya menemukan SP4N berguna dalam memberikan laporan |
| Kepuasan Pemakai (User Satisfaction) (Y) | Y.1 saya puas dengan fungsi SP4N proses laporan SP4N lebih mudah Y.2 secara umum saya puas menggunakan SP4N |
| Manfaat Bersih (Net Benefits) (Z) | Z.1 SP4N akan membantu mengatasi keterbatasan system berbasis kertas Z.2 menggunakan SP4N akan menyebabkan peningkatan dalam pemberian Informasi kepada masyarakat dalam hal pelaporan Z.3 SP4N memfasilitasi akses mudah dalam hal pelaporan untuk masyarakat Z.4 SP4N akan meningkatkan komunikasi laporan antara pemerintah dan Masyarakat |

Pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat kota Pagaralam yang berjumlah 100 responden. Responden laki-laki sebanyak 67 responden (67%), sedangkan responden perempuan sebanyak 33 responden (33%). Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*.

Kuesioner yang dikembangkan berasal dari jurnal yang kemudian di sesuaikan dengan permasalahan pada penelitian ini. Kuesioner juga telah melewati uji validasi expert sehingga dapat di sebarakan. Pada tahap ini kuesioner disebarakan kepada 100 masyarakat kota Pagaralam, yang dikelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Kuesioner ini disebarakan secara online dan dengan bantuan google Form.

Berikut hipotesis pada penelitian ini :

1. Pengaruh X₁, X₂, X₃, X₄ Terhadap Y (Kepuasan Pengguna).

X₁ : Kualitas sistem (*system quality*)

H_a : Terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna SP4N (Y).

H_o : tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna SP4N (Y).

X₂ : Kualitas informasi (*information quality*)

H_a : Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Informasi (*information Quality*) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y).

H_o : Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Informasi (*information Quality*) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y).

X₃ : Pengaruh Kualitas Pelayanan (*service quality*)

H_a : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X₃) terhadap Kepuasan Pengguna SP4N (Y).

H_o : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X₃) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y).

X₄ : Pemakaian (*Use*)

H_a : Terdapat pengaruh signifikan Pemakaian terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y)

H_o : Tidak terdapat pengaruh signifikan Pemakaian (X₄) terhadap kepuasan Pengguna.

2. Pengaruh X₁, X₂, X₃, X₄ melalui Y Terhadap Z.

X₁,...X₄ dan Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Y)

H_a: Terdapat pengaruh signifikan X₁,...X₄ dan Y terhadap Manfaat Pengguna SP4N (Z).

H_o: Tidak terdapat pengaruh signifikan X₁,...X₅ dan Y terhadap Manfaat Pengguna SP4N (Y).

X₁,...X₄ melalui Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Z)

H_a: Terdapat pengaruh signifikan X₁,...X₅ melalui Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Z)

H_o : Tidak terdapat pengaruh signifikan X₁,...X₅ melalui Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Z).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Delone and Mclean variable pada model ini meliputi kualitas informasi (*information quality*), kualitas system (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefits*).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id. LAPOR! telah ditetapkan sebagai SP4N berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N - LAPOR dibentuk untuk menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Adapun tujuan SP4N adalah supaya:

- ✓ Penyelenggara pemerintahan dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
- ✓ Penyelenggara pemerintahan memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- ✓ Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Tabel 2 mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-Laki | 67 | 67,0 | 67,0 | 67,0 |
| | Perempuan | 33 | 33,0 | 33,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 3 mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20-30 Tahun | 29 | 29,0 | 29,0 | 29,0 |
| | 31-40 Tahun | 32 | 32,0 | 32,0 | 61,0 |
| | 41-50 tahun | 29 | 29,0 | 29,0 | 90,0 |
| | 51-60 Tahun | 10 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 4 mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SMA | 40 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | S1 | 59 | 59,0 | 59,0 | 99,0 |
| | S2 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Berikut hasil analisis Regresi berganda yang telah diolah menggunakan software SPSS.

I. Pengaruh X1, X2, X3, X4 Terhadap Y.

Tabel 5. Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,945 ^a | ,894 | ,889 | ,23604 |

Predictors: (Constant), Pemakaian, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan

Tabel 6. ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 44,485 | 4 | 11,121 | 199,601 | ,000 ^b |
| | Residual | 5,293 | 95 | ,056 | | |
| | Total | 49,778 | 99 | | | |

Dependent Variable: Y1

Predictors: (Constant), Pemakaian, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 3,012 | ,355 | | 8,497 | ,000 |
| 1 Kualitas Sistem | ,462 | ,017 | ,905 | 26,588 | ,000 |
| Kualitas Informasi | ,134 | ,017 | ,262 | 7,732 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan | ,033 | ,018 | ,063 | 1,813 | ,013 |
| Pemakaian | ,079 | ,016 | ,171 | 5,076 | ,000 |

Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Model Pertama

1. Mengacu pada *Output* regresi Model I pada bagian tabel “coefficients” dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari kelima variabel yaitu $X_1 = 0,000$, $X_2 = 0,000$, $X_3 = 0,013$, $X_4 = 0,000$, lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model I yakni variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 berpengaruh signifikan terhadap Y .
2. Besarnya nilai R square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,894, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , X_4 berpengaruh signifikan terhadap Y adalah sebesar 89,4% sementara sisanya 10,6% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara itu nilai e_1 diperoleh dengan rumus $e_1 = \sqrt{(1-0,894)} = 0,325$

II. Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , X_4 Melalui Y Terhadap Z .

Tabel 8. Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,742 ^a | ,551 | ,527 | 1,154 |

Predictors: (Constant), Y_1 , Kualitas Pelayanan, Pemakaian, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Tabel 9. ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 153,568 | 5 | 30,714 | 23,063 | ,000 ^b |
| | Residual | 125,182 | 94 | 1,332 | | |
| | Total | 278,750 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih

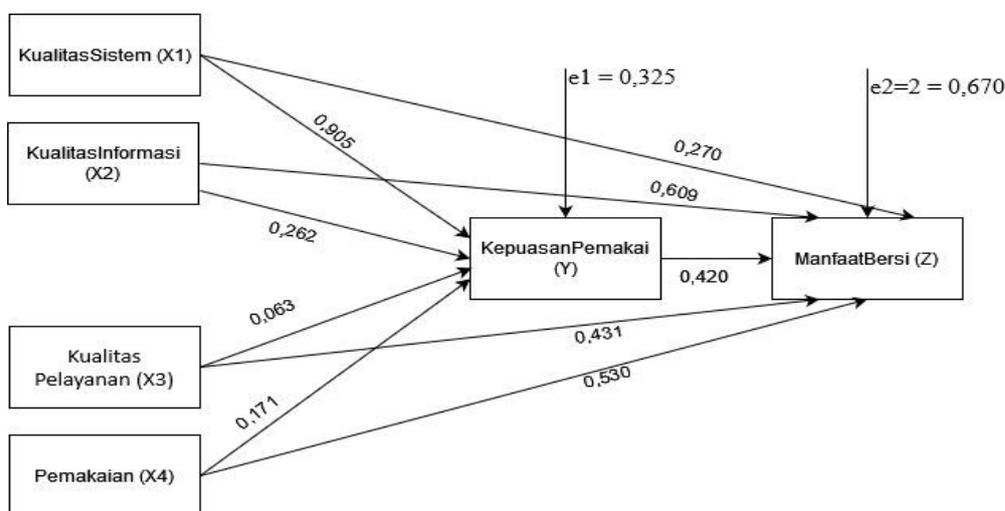
b. Predictors: (Constant), Y_1 , Kualitas Pelayanan, Pemakaian, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Tabel 10. Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 5,409 | 2,299 | | 2,352 | ,002 |
| 1 | | | | | |
| Kualitas Sistem | ,326 | ,247 | ,270 | 1,323 | ,019 |
| Kualitas Informasi | ,735 | ,108 | ,609 | 6,816 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan | ,601 | ,089 | ,431 | 2,014 | ,020 |
| Pemakaian | ,558 | ,086 | ,530 | 2,675 | ,001 |
| Kepuasan Pemakai | ,994 | ,502 | ,420 | 1,982 | ,030 |

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih

1. Mengacu pada *Output* regresi Model II pada bagian tabel “coefficients” dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari kelima variabel yaitu $X_1 = 0,019$, $X_2 = 0,000$, $X_3 = 0,020$, $X_4 = 0,001$, $Y = 0,030$ lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model II yakni variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan Y berpengaruh signifikan terhadap Z .
2. Besarnya nilai R square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar 0,551, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan Y berpengaruh signifikan terhadap Z adalah sebesar 55,1% sementara sisanya 44,9% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara itu nilai e_2 diperoleh dengan rumus $e_2 = \sqrt{1-0,551} = 0,670$.



Gambar 2. Analisis Koefisien Jalur

Pengaruh Kualitas Sistem (*system quality*) (X1) Terhadap Kepuasan pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Hipotesis Diterima.

Kualitas Informasi (*information Quality*) (X2) Terhadap kepuasan Pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Hipotesis Diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan (X3) Terhadap kepuasan Pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.013 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Pengaruh Keakuratan kualitas pelayanan (X3) terhadap Kepuasan penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Hipotesis Diterima.

Pemakaian (X4) Terhadap kepuasan Pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Pemakaian (X4) terhadap Kepuasan pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Hipotesis Diterima

Pengaruh Kualitas Sistem (*system quality*) (X1) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.019 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Kualitas Sistem (*system quality*) (X1) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pengaruh Kualitas Informasi (*information Quality*) (X2) terhadap terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Pengaruh Kualitas Informasi (*information Quality*) (X2) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.020 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Pengaruh kualitas

pelayanan (X3) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pemakaian (X4) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Pemakaian (X4) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Kepuasan penggunaan (Y) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Diperoleh nilai signifikan sebesar $0.030 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Kepuasan penggunaan (Y) terhadap Manfaat Penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pengaruh langsung yang diberikan Kualitas Sistem (*system quality*) (X1) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) sebesar 0,270 sedangkan pengaruh tidak langsung Kualitas Sistem (*system quality*) (X1) Melalui kepuasan Pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah perkalian antara nilai beta Kualitas Sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai beta kepuasan pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Yaitu : $0,905 \times 0,420 = 0,380$, maka pengaruh total yang diberikan Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,270 + 0,380 = 0,650$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Kualitas Sistem (X1) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pengaruh langsung yang diberikan Kualitas Informasi (X2) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) sebesar 0,609 sedangkan pengaruh tidak langsung Kualitas Informasi (X2) Melalui kepuasan Pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah perkalian antara nilai beta Kualitas Informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai beta kepuasan pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Yaitu : $0,262 \times 0,420 = 0,110$, maka pengaruh total yang diberikan Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung

yaitu : $0,609 + 0,110 = 0,719$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Kualitas Informasi (X2) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pengaruh langsung yang diberikan kualitas pelayanan (X3) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) sebesar 0,431 sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X3) Melalui kepuasan Pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah perkalian antara nilai beta kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai beta kepuasan pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Yaitu : $0,063 \times 0,420 = 0,026$, maka pengaruh total yang diberikan kualitas pelayanan (X3) terhadap Manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,431 + 0,026 = 0,457$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung kualitas pelayanan (X3) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

Pengaruh langsung yang diberikan Pemakaian (X4) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) sebesar 0,530 sedangkan pengaruh tidak langsung Pemakaian (X4) Melalui kepuasan Pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah perkalian antara nilai beta Pemakaian (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai beta kepuasan pengguna (Y) terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Yaitu : $0,171 \times 0,420 = 0,071$, maka pengaruh total yang diberikan Pemakaian (X4) terhadap Manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z) adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,530 + 0,071 = 0,601$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Pemakaian (X4) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan SP4N *E-GOVERNMENT* (Z). Hipotesis Diterima.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Model Delone and Mclean variable pada model ini meliputi kualitas sistem (*system quality*) sebagai variabel X1, kualitas informasi (*information quality*) sebagai variabel X2, kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai X3, Penggunaan (*Use*) sebagai variabel X4, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel Y, dan manfaat bersih (*Net Benefits*) sebagai variabel Z. Dari hasil penelitian didapatkan:

1. Variabel X1, X2, X3, X4 berpengaruh signifikan terhadap Y
2. Variabel X1, X2, X3, X4 dan Y berpengaruh signifikan terhadap Z
3. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan pengguna (Y)
4. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan pengguna (Y)
5. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas pelayanan (X3) terhadap Kepuasan pengguna (Y)
6. Terdapat pengaruh signifikan Penggunaan (X4) terhadap Kepuasan pengguna (Y)
7. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat Bersih (Z)
8. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat Bersih (Z)
9. Terdapat pengaruh signifikan Kualitas pelayanan (X3) terhadap Manfaat Bersih (Z)
10. Terdapat pengaruh signifikan Penggunaan (X4) terhadap Manfaat Bersih (Z)
11. Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan penggunaan (Y) terhadap Manfaat Bersih (Z)
12. Secara tidak langsung Kualitas Sistem (X1) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat Bersih (Z)
13. Secara tidak langsung Kualitas Informasi (X2) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat Bersih (Z)
14. Secara tidak langsung Kualitas Pelayanan (X3) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat Bersih (Z)
15. Secara tidak langsung Pemakaian (X4) melalui kepuasan pengguna (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap manfaat Bersih (Z)

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran-saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kualitas layanan harus terus ditingkatkan terutama indikator yang kontribusi pengaruhnya masih rendah.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya mungkin bisa menggunakan cara analisis yang lain dalam melihat nilai kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Akrong, GB, Yunfei, S, & Owusu, E (2022). Development and validation of an improved DeLone-McLean IS success model-application to the evaluation of a tax administration ERP. *International Journal of Accounting ...*, Elsevier, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1467089522000318>
- Amala, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0, J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik, vol. 21, no. 2, pp. 1–18.
- Darius, S. A., Asep dan Fitria, (2019). Developing Concept E-Government Shared Capability Case Studies in Pagaralam.
- Delone, W. H., McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *J. Manag. Inf. Syst.* Vol. 19(4): 9–30.
- Endah, K., (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik, *Moderat J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 4, no. 1, pp.141–151, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088>.
- Hasibuan, Z. A., (2017). Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah.
- Irawan, E. P., (2017). Website Utilization in Cyber PR Activities to Promote e- Government Service in South Tangerang Administration, *J. IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komunikasi)*, vol. 19, no. 2, pp. 163–177.
- Jogiyanto, H. M., (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Penerbit: CV. Andi Offset (penerbit andi), Bulaksumur.
- Maftuhah, DN, Ellyanti, L, Sensuse, DI, & ... (2023). Knowledge Management System Evaluation Using DeLone McLean Model: A Case Study of IT Service Desk Bank XYZ. *Jurnal Nasional ...*, [ejournal.undiksha.ac.id, https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/janapati/article/download/59609/26983/187528](https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/janapati/article/download/59609/26983/187528)
- Megawati, (2017). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model Delone and Mclean, (Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), *Jurnal ilmiah rekayasa dan manajemen sisteim informasi*, Vol.3, no. 2.

-
- Nugraha, J. T., (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman),” J. Komun. Dan Kaj. Media, vol. 2, no. 1, pp. 32–42.
- Nugroho, T. (2016). Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis of E-government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights), J. Ilm. Kebijak. Huk., vol. 10, no. 3, pp. 279–296.
- Push, R., Shareful, I., (2018). E-Goverment Maturity Model for Sustainable E-Goverment Service from the perspective of developing countries.
- Rachman, R (2021). Analisa Kesuksesan E-Government Laporan dengan Model Delone-Mclean dan Metode PLS-SEM. Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi, sistemasi.ftik.unisi.ac.id,
<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/1236>
- Saputro, P. H., (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan, vol. 2, mp. 1.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). SPSS untuk Penelitian. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.