

---

## **Implementasi Metode Delone dan Mclean Pada Website Persuratan Pada Sekretariat Lembaga Peradilan**

**Kirso<sup>1\*</sup>, Biktra Rudianto, M. Kom.<sup>2</sup>**

*<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri*

*\* Corresponding Author.E-mail:11220690@nusamandiri.ac.id*

### **Abstract**

The correspondence website at the judiciary helps manage correspondence, both correspondence related to technical matters and correspondence related to non-case administration. Seeing the crucial role of correspondence websites requires evaluation regarding system quality, information quality and service quality on the correspondence website. This is to measure the level of user satisfaction with the correspondence website. One evaluation method related to the success of an information system is using the Delone and McLean method. Where the Delone and McLean model provides a practical framework for evaluating and improving the success of information systems. The formulation of the problem in this research is how system quality, information quality, service quality on a correspondence website affects user satisfaction, usage and net benefits using the DeLone and McLean Success Model. The number of respondents in this study was 70 people who were obtained using saturated sampling techniques. The data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, simple linear regression, correlation coefficient and T test (Partial Test). Based on the results of data collection and analysis, the results showed that the quality of the correspondence website can be classified as good quality, this refers to all the coefficients from the test results for each variable whose values are positive and significant. Even though it is classified as good quality, there will be several improvements and additional services in the future to increase the user satisfaction variable. Increasing user satisfaction will also improve the quality of the website in the future.

**Keywords:** Delone & McLean; System Quality; Information Quality; Services Quality; Evaluation.

### **Abstrak**

Website persuratan pada lembaga peradilan membantu pengelolaan persuratan baik persuratan terkait teknis perkara maupun persuratan terkait administrasi non perkara. Melihat peran krusialnya website persuratan dibutuhkan evaluasi terkait kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada website persuratan tersebut. Hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website persuratan. Salah satu metode evaluasi terkait kesuksesan sistem informasi yaitu menggunakan metode Delone and Mclean. Dimana model Delone and McLean ini memberikan kerangka kerja praktis untuk mengevaluasi dan meningkatkan keberhasilan sistem informasi. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan pada website persuratan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih dengan menggunakan Model Kesuksesan

DeLone dan McLean. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang yang didapatkan dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan uji T (Uji Parsial). Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data didapatkan hasil bahwa kualitas website persuratan dapat digolongkan dalam kualitas baik, hal ini merujuk pada seluruh koefisien dari hasil pengujian pada masing-masing variabel yang nilainya positif dan signifikan. Meski tergolong berkualitas baik namun ada beberapa perbaikan dan penambahan layanan kedepannya untuk meningkatkan variabel kepuasan pengguna. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna akan meningkatkan juga kualitas website kedepannya.

**Keywords: Delone & McLean; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Evaluasi.**

## 1. Introduction

E-Government atau e-pemerintahan adalah penggunaan jaringan internet untuk mendistribusikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara [1]. Salah satu contoh penerapan *e-govt* adanya situs resmi baik instansi pemerintah baik Kementerian/ Lembaga Negara ataupun Pemerintah Pusat dan Daerah. Salah satu instansi yang telah mengimplementasikan *e-government* atau *e-govt* yaitu Lembaga Peradilan. Penerapan *e-government* pada Lembaga Peradilan ditandai dengan adanya website resmi yang memuat berbagai layanan yang untuk masyarakat. Tidak hanya website saja banyak aplikasi-aplikasi lain yang diciptakan untuk mempermudah dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Website Persuratan hadir pada tahun 2018 merupakan salah satu pemanfaatan teknologi pada Sekretariat lembaga Peradilan. Berkaitan dengan implementasi *website* persuratan, ditemukan beberapa kendala dari perspektif pengguna. Dengan demikian dibutuhkan evaluasi apakah penyebabnya pada dimensi sistem, bagian mana yang diperlukan diperbaiki, bagian mana yang perlu dipertahankan, untuk

meningkatkan kepuasan pengguna *website*, nantinya akan meningkatkan penggunaan sehingga optimalnya efisiensi pada tingkat organisasi dan untuk melakukan perbaikan dibutuhkan evaluasi pada sistem yang masih berjalan agar perbaikan lebih optimal.

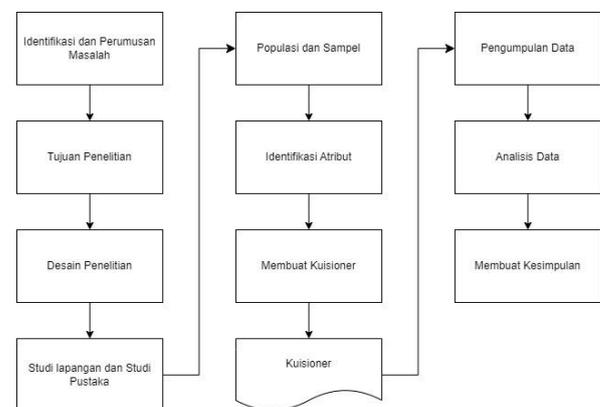
Model Delone dan McLean memberikan kerangka praktis untuk mengevaluasi dan meningkatkan keberhasilan sistem informasi. Seperti halnya pada penelitian sebelumnya [2] dari 7 Dari hipotesis yang diuji, lima mempunyai dampak signifikan. Dua hipotesis yang tidak berpengaruh signifikan adalah kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Pada referensi [3] hanya tiga dari sembilan hipotesis yang diterima. Ketiga hipotesis tersebut yaitu kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang besar terhadap keuntungan bersih. Bertentangan pada referensi [4] yang menyatakan enam variable seluruhnya berpengaruh secara signifikan. Melihat peran krusialnya *website* persuratan dibutuhkan evaluasi terkait kualitas sistem informasi pada *website* persuratan tersebut.

Hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi persuratan. Mengingat seiring dengan kemajuan teknologi informasi pentingnya *website* sistem yang tidak hanya berfungsi dengan baik, namun juga dapat mencapai harapan yang diinginkan pengguna. Untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi menggunakan metode Delone dan McLean.

Dalam penjabaran Widardi Analisis adalah kegiatan yang terdiri dari sorting, mengelompokan dengan karakteristik tersendiri kemudian dicari makna hubungannya [5]. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang ditunjukan dengan kepuasan pelanggan [6]. Menurut Hansen dan Mowen berpendapat dimana “*Quality is a relative measure of goodness*”. Dengan pengertian tersebut bermakna kualitas ialah derajat keunggulan (*excellence*) atau ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*) [7]. Dari pendapat tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa pengertian dari kualitas yaitu karakteristik suatu produk yang menggambarkan kebutuhan pelanggan yang mengandung tingkat keunggulan. Definisi O’Brien, Sistem informasi merupakan kolaborasi entitas yang manusia kelola, seperti perangkat lunak, perangkat keras, komunikasi data, jaringan komputer, dan database dengan tujuan untuk menghimpun, edit data, dan menampilkan informasi tentang organisasi [8]. Metode DeLone dan McLean merupakan metode untuk menilai implementasi kesuksesan sistem dari perspektif pengguna sistem [9]. Pada metode ini terdapat enam dimensi pengukuran yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna Penggunaan dan Manfaat Bersih [9]

## 2. Materials and Methods

Metode yang diterapkan yaitu Delone & Mclean dan lokus penelitiannya pada Sekretariat Lembaga Peradilan. Populasi penelitian semua orang yang dapat mengakses website persuratan sedangkan untuk teknik pengambilan mengimplementasikan sampling jenuh dan teknik analisa data dengan piranti lunak SPSS. Tahapan penelitian disusun atas beberapa tahapan yang dimulia dari identifikasi dan perumusan masalah sampai dengan membuat kesimpulan sebagai berikut;



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah

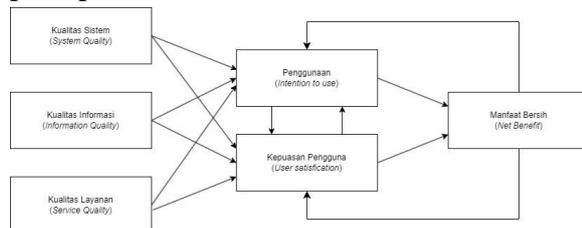
Terdapat tiga dimensi bebas atau konstruk entrinsik, konstruk ekstrinsik merupakan konstruk karakteristiknya tidak dapat diprediksi oleh konstruk-konstruk lain atau kerap dikenal dengan variabel prediktor atau bebas (X) [10]. Ketiga variabel prediktor (X) diantaranya variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi serta variabel kualitas layanan. Sedangkan konstruk endogen merupakan konstruk bisa diprediksi dari satu atau lebih konstruk ekstrinsik dan hanya dapat dikaitkan secara kausal dengan konstruk endogen dan biasa disebut sebagai variabel dependen (Y) [10].

Terdapat tiga variabel terikat yaitu variabel penggunaan, variabel kepuasan pengguna dan variabel manfaat bersih.

## 2.2. Tujuan Penelitian dan Desain Penelitian

Tujuan penelitian yaitu mengevaluasi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada website persuratan dengan metode kesuksesan DeLone dan McLean berdasarkan aspek kebutuhan pengguna dan mengetahui variabel yang berkualitas baik dan variabel mana yang perlu diperbaiki. Serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan menjadikan kinerja website semakin meningkat.

Berikut merupakan desain dari hipotesis pada penelitian ini,



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

## 2.3. Studi Lapangan dan Studi Pustaka

Observasi adalah suatu bentuk kegiatan ilmiah eksperimental berdasarkan peristiwa nyata atau tertulis, melalui pengalaman panca indera yang sebenarnya tanpa teknik atau manipulasi apa pun, terjun langsung ke lapangan merupakan kegiatan observasi untuk memperoleh hasil yang praktis dan berharga [11]. Tujuan observasi adalah untuk mendapatkan informasi yang valid terhadap suatu pengetahuan yang meliputi beberapa aspek mengenai metode penelitian dan metode pengumpulan data. Sedangkan menurut Sarwono pengertian studi kepustakaan adalah kegiatan mempelajari berbagai referensi dan hasil-hasil penelitian

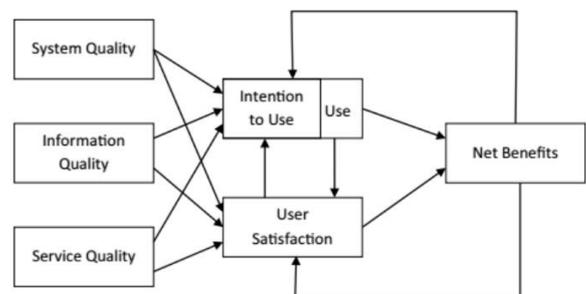
serupa sebelumnya, berguna untuk memperoleh landasan teori terhadap masalah yang akan diteliti [12]. Sedangkan menurut J. Supranto Media dan Humas, studi Pustaka dilakukan untuk mencari informasi terkait dengan penelitian dengan membaca majalah dan jurnal. Jurnal ilmiah, buku referensi, dan bahan terbitan tersedia di perpustakaan [13].

## 2.4. Populasi dan Sampel

Definisi arti populasi ialah keseluruhan objek-objek yang ada didalam lingkungan penelitian atau individu-individu yang akan diteliti [14]. Dengan demikian yang dinamakan populasi yaitu semua orang bisa mengakses website persuratan, mulai dari admin website sampai dengan pengguna akhir website (end user). Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 70 orang. Responden merupakan perwakilan atau yang mewakili populasi yang dapat memberikan gambaran terkait penelitian [14]. Pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling yang dimana menggunakan teknik sampel jenuh.

## 2.5. Identifikasi Atribut

Model DeLone and McLean mengilustrasikan hubungan ketegantungan dari enam dimensi yaitu;



Sumber: [10]

Gambar 3. Atribut Delone and McLean

## 2.6. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar sederet pernyataan yang dilontarkan ke responden baik secara lisan maupun tulisan [13]. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan data dari responden secara cepat. Kuisisioner yang digunakan pada penelitian menggunakan google form. Dengan pengukuran menggunakan skala likert dengan range poin dari 1 sampai 5. Indikator-indikator tersebut merupakan adopsi dari [15].

## 2.7. Pengumpulan Data

Data primer ialah metode perolehan data dengan teknik mengumpulkan data secara langsung dari tempat penelitian dilakukan, jenis data primer yang didapatkan dalam melaksanakan penelitian ialah observasi, wawancara dan kuisisioner.

## 2.8. Analisis Data

**Data yang sebelumnya dikumpulkan akan dioleh agar didapatkan hasil yang optimal dalam pengambilan informasi. Pengolahan data dilakukan dengan tabulasi data dari kuisisioner yang telah dibagikan. Pada analisis data terdapat empat yaitu**

### a. Uji Instrument

Terdiri dari dua pengujian yaitu;

- 1) Uji validitas
- 2) Uji Realibilitas

### b. Uji Asumsi klasik

Terdiri dari tiga pengujian yaitu;

- 1) Uji Normalitas
- 2) Uji Multikolinieritas

### c. Teknik Analisis Data

Terdiri dari tiga pengujian yaitu;

- 1) Regresi Sederhana
- 2) Koefisien Korelasi
- 3) Koefisien Determinasi

### d. Uji Hipotesis

Terdiri dari Uji Parsial (Uji T)

## 2.9. Membuat Kesimpulan

Setelah analisa data dilakukan tahapan lebih lanjut yaitu pembahasan hasil dari fakta-fakta berkaitan dengan topik yang dibahas dan membuat kesimpulan yang memuat sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial serta kesimpulan kualitas sistem diinjau dari pengaruh dan karakteristiknya.

(1)

## 3. Results and Discussion

Berdasarkan berbagai hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan hasil sebagai berikut:

### 3.1. Uji Validitas

Pada pengujian ini ada 6 pengujian diantaranya uji validitas pada kualitas sistem, pada kualitas informasi, pada kualitas layanan, uji validitas pada penggunaan, uji validitas pada kepuasan pengguna dan uji validitas pada manfaat bersih. Indikator uji validitas yaitu membandingkan  $R_{tabel}$  dengan  $R_{hitung}$ . Berdasarkan  $R_{tabel}$  dengan jumlah responden sebanyak 70 sebesar 0,1982. Uji validitas dianggap valid jika nilai  $R_{hitung} > 0,1982$ . Hasil yang diperoleh pada pengujian validitas pada tiap butir pernyataan semua variabel dinyatakan valid.

Hal tersebut diperoleh  $R_{tabel}$  yang  $> R_{hitung}$  atau  $R_{hitung} > 0,1982$ .

### 3.2. Uji Realibilitas

Hasil pengujian realibilitas menggunakan metode Cronbach's  $\alpha$ . suatu uji realibel disimpulkan realibel dengan syarat nilai Cronbach's  $\alpha > 0,600$ . Berdasarkan pada pengujian pada enam variabel bahwa cronbach's  $\alpha$  seluruh variabel  $> 0,600$ . Dengan demikian seluruh variabel dikatakan realibel. Berikut salah satu hasil pengujian realibilitas.

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	10

**Gambar 4. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Sistem**

### 3.3. Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Test pada residual regresi antar variabel digunakan sebagai uji normalitas pada penelitian ini. Dimana kalau nilai signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  dapat dinyatakan datanya tidak normal. Sebaliknya, jika  $> 0,05$  dapat dinyatakan datanya normal. Dari hasil pengujian pada dua belas pengujian di penelitian ini didapatkan hasil seluruh nilai signifikansi pada residual dua belas pengujian pada penelitian ini yang bernilai diatas  $0,05$ . Dimana nilai signifikansi terkecil yaitu  $0,065$  dan nilai tersebut masih diatas acuan yaitu  $0,05$ . Oleh karena itu maka seluruh distribusi data pada dua belas pengujian dapat dikatakan berdistribusi normal.

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18056374
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.065
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Gambar 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Pengguna**

### 3.4. Uji Multikolinieritas

Dalam pengujian multikolinieritas mengacu pada nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) dengan pedoman yaitu nilai tolerance  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , dapat dikatakan tidak ada multikolinieritas model regresi. Namun jika nilai tolerance  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$ , maka dipastikan adanya multikolinieritas pada model regresi. Berdasarkan hasil dua belas pengujian multikolinieritas pada penelitian ini didapatkan hasil seluruh nilai tolerance berada diatas nilai tolerance acuan yaitu  $0,10$  dan seluruh nilai VIF berada dibawah nilai VIF acuan yaitu  $10$ . Berdasarkan hal tersebut disimpulkan dari seluruh pengujian multikolinieritas pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tidak ada terjadi multikolinieritas model regresi. Dengan demikian model regresi disimpulkan baik karena tidak ada multikolinieritas diantara variabel bebasnya.

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)						
	B	Beta					

a. Dependent Variable: P

**Gambar 6. Hasil Uji Multikolinieritas Kolmogrov-Smirnov Test Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Pengguna**

### 3.5. Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didapatkan hasil bahwa masing-masing variabel pada penelitian memiliki koefisien positif sehingga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikatnya. Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis seluruh variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikatnya. Hal tersebut seperti pada Tabel berikut.

**Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian**

No	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Nilai Sig. (Uji T)	Nilai Sig. (Pedoman)	Hasil
1	Kualitas Sistem	Penggunaan	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
2	Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
3	Kualitas Informasi	Penggunaan	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
4	Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
5	Kualitas Layanan	Penggunaan	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
6	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
7	Penggunaan	Kepuasan Pengguna	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
8	Kepuasan Pengguna	Penggunaan	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
9	Penggunaan	Manfaat Bersih	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
10	Kepuasan Pengguna	Manfaat Bersih	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
11	Manfaat Bersih	Penggunaan	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima
12	Manfaat Bersih	Kepuasan Pengguna	0,000	0,050	H <sub>1</sub> diterima

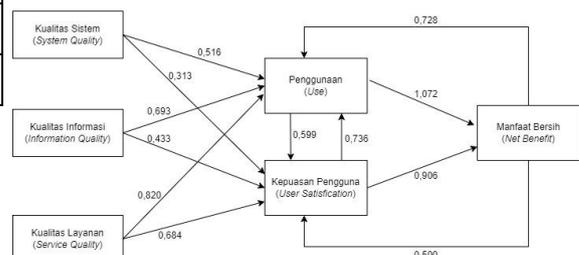
Pada model summary regresi sederhana didapatkan hasil bahwa seluruh prediktor memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel respon ditandai dengan nilai nilai R<sup>2</sup> atau R square yang bernilai positif. Meskipun pengaruhnya tidak semua

dominan namun masih dalam lingkup yang positif. Berikut merupakan hasil model summary pada hasil regresi sederhana yang telah dilakukan.

**Tabel 1. Hasil Model Summary Hasil Regresi Sederhana**

No	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Nilai R	R <sup>2</sup>
1	Kualitas Sistem	Penggunaan	0,784	78,4%
2	Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	0,355	35,5%
3	Kualitas Informasi	Penggunaan	0,903	90,3%
4	Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna	0,435	43,5%
5	Kualitas Layanan	Penggunaan	0,610	61,0%
6	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	0,522	52,2%
7	Penggunaan	Kepuasan Pengguna	0,411	41,1%
8	Kepuasan Pengguna	Penggunaan	0,411	41,1%
9	Penggunaan	Manfaat Bersih	0,780	78,0%
10	Kepuasan Pengguna	Manfaat Bersih	0,453	45,3%
11	Manfaat Bersih	Penggunaan	0,780	78,0%
12	Manfaat Bersih	Kepuasan Pengguna	0,453	45,3%

Berdasarkan dari hasil dari pengujian regresi linier diatas diperoleh hasil bahwa variabel prediktor berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dari website perusahaan, Berikut adalah hasil dari pengujian regresi antar variabel menggunakan metode DeLone dan McLean seperti pada gambar dibawah ini:



**Gambar 6. Hasil Model Pengukuran Delone & McLean**

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada kualitas sistem pengguna setuju bahwa website persuratan mudah digunakan, memberikan akses yang cepat dalam pencarian data, fleksibilitas serta sudah terintegrasi antar bagian, terdapatnya fasilitas perbaikan jika terjadi eror serta mayoritas fungsi website dapat berfungsi dengan baik. Hal ini didapatkan dari nilai indikator diatas yang berada diatas 4. Sedangkan kualitas informasi pengguna setuju bahwa website persuratan lengkap, informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan, akurat dan bebas kesalahan, realibel dan outputnya kompatibel. Hal ini didapatkan dari nilai indikator diatas yang berada diatas 4, meskipun demikian pengguna menyadari bahwa website yang belum up to date menjadi sorotan pengguna, akan tetapi masih tertutupi oleh nilai fungsionalitasnya. Disisi lain, pada kualitas layanan hanya indikator website tepat waktu dalam menangani persuratan atau sesuai SOP yang masih dibawah 4. Hal ini lebih ke subjektivitas manajemen waktu pengguna website itu sendiri, disisi lain website yang hanya bisa diakses dilingkungan kantor juga menjadi hambatan pengerjaan surat secara tepat waktu.

Disisi penggunaan perbaikan dilakukan agar website dapat diakses diluar kantor, hal ini sejalan dengan indikator pengguna yang berkeinginan untuk menggunakan website tersebut kembali berada dibawah angka 4. Mengingat jika pengguna ingin mengakses website kembali dibutuhkan upaya lebih untuk datang ke kantor. Pada variabel kepuasan pengguna perbaikan yang mesti dilakukan yaitu dengan penambahan layanan, pengguna berbandapat bahwa layanan yang saat ini tersedia harusnya dapat ditambahkan. Meski layanan yang sekarang cukup

mengakomodir namun pengguna berharap kedepannya ada penambahan layanan baru pada website. Dikarenakan kesulitan akses pengguna yang berada diluar kantor mempengaruhi persepsi pengguna bahwa website memepermudah komunikasi dengan pengguna lain tentang persuratan tidak tinggi. Hal ini dikarenakan untuk berkomunikasi dengan pengguna diluar kantor dibutuhkan media lain diluar website sehingga cukup merepotkan.

### **3.7. Conclusions**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Seluruh hasil pengujian dapat disimpulkan kualitas sistem persuratan dapat digolongkan dalam kualitas baik, merujuk pada dimensi kualitas sistem berpengaruh positif pada setiap pengujian model delone and mclean.
- b. Berdasarkan pengujian hipotesis pada penelitian ini didapatkan hasil variabel prediktor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel respon, dibuktikan dengan nilai koefisiennya positif pada setiap pengujian.
- c. Variabel Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih sebesar 1,072 merupakan pengaruh terbesar dari seluruh pengujian yang digunakan dan variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang sebesar 0,313 yang merupakan pemgaruh terkecil dari seluruh pengujian yang dilakukan pada penelitian ini.
- d. Untuk nilai  $R^2$  atau R square pengaruh variabel kualitas informasi terhadap variabel penggunaan sebesar 90,3% yang merupakan nilai terbesar dipenelitian ini, sedangkan nilai  $R^2$  atau R square pengaruh variabel kualitas sistem terhadap variabel kepuasan pengguna

sebesar 35,3% yang merupakan nilai terkecil dipenelitian ini.

## References

- [1] I. Dhevina E, "E- Government : Inovasi dalam Strategi Komunikasi," 2018. [Online]. Available: [https://www.setneg.go.id/baca/index/e\\_government\\_inovasi\\_dalam\\_strategi\\_komunikasi](https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi). [Diakses 29 Oktober 2023].
- [2] R. I. Nugraha, M. A. E. Ramdhani, K. Y. Wuryanto dan A. Wulansari, "EVALUASI KEBERHASILAN SIAMIK UPN "VETERAN" JAWA TIMUR DENGAN PENDEKATAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL DELONE AND MCLEAN.," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains (SUBMIT)*, pp. 8-14, 2023.
- [3] S. N. Rakhmah dan M. Cahyati, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK PERGURUAN TINGGI PADA WILAYAH BEKASI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," *INTI NUSA MANDIRI*, pp. 159-168, 2019.
- [4] A. Priatna, Sukarsa dan A. M. Yusuf, "Analisis Kesuksesan Implementasi LMS di SMKN 1 Balongan Menggunakan DeLone and McLean IS Success Model," *Dirgamaya : Jurnal Manajemen & Sistem Informasi*, pp. 20-29, 2023.
- [5] Syafnidawaty, "ANALISIS," [www.raharja.ac.id](http://www.raharja.ac.id), 14 November 2020. [Online]. Available: <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>. [Diakses 29 Oktober 2023].
- [6] Bakri, "Definisi Kualitas menurut para ahli," [www.bakri.uma.ac.id](http://www.bakri.uma.ac.id), 30 November 2022. [Online]. Available: <https://bakri.uma.ac.id/kualitas-merupakan-menurut-pakar/>. [Diakses 31 Oktober 2023].
- [7] Sari, A.M, "Pengertian Sistem Informasi Adalah," [www.fikti.umsu.ac.id](http://www.fikti.umsu.ac.id), 10 Juni 2023. [Online]. Available: <https://fikti.umsu.ac.id/pengertian-sistem-informasi-adalah/>. [Diakses 29 Oktober 2023].
- [8] M. Ernawati, E. H. Hermaliani dan D. N. Sulistyowati, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, vol. 1, no. Vol.5, pp. 58-67, 2021.
- [9] R. P. Putra, A. Wibowo, Y. Farlina dan D. Susilawati, "Penerapan Model Delone And Mclean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi," *JURNAL SWABUMI*, pp. 44-54, 2022.
- [10] N. Ramadhani, "Observasi: Pengertian, Tujuan, & Manfaat Penelitian," [www.akseleran.co.id](http://www.akseleran.co.id), 29 Juli 2023. [Online]. Available: <https://www.akseleran.co.id/blog/observasi-adalah/>. [Diakses 31 Oktober 2023].
- [11] Y. A. Azis, "Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan, Sumber dan Metode," [www.deepublishstore.com](http://www.deepublishstore.com), 10 Mei 2023. [Online]. Available: <https://deepublishstore.com/blog/studi-pustaka/>. [Diakses 31 Oktober 2023].
- [12] Salmaa, "Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya," [www.penerbitdeepublish.com](http://www.penerbitdeepublish.com), 17 Maret 2023. [Online]. Available: <https://penerbitdeepublish.com/studi-literatur/>. [Diakses 31 Oktober 2023].

- [13] D. Kurniasari, "Skill statistika Populasi & Sampel Beserta Teknik Pengumpulannya," [www. dqlab.id](http://www.dqlab.id), 2019 Juli 2022. [Online]. Available: [http://www. dqlab.id/skill-satistika-populasi-and- sampel-beserta-teknik-pengumpulannya](http://www.dqlab.id/skill-satistika-populasi-and-sampel-beserta-teknik-pengumpulannya). [Diakses 02 Januari 2024].
- [14] L. S. Wara, L. Kalangi dan H. Gamaliel, "PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, pp. 1-15, 2021.
- [15] N. S. Kuncoro, "TA : Penerapan Model Delone & McLean untuk Menganalisis Kesuksesan Website Repositori Universitas Dinamika," [www.repository.dinamika.ac.id](http://www.repository.dinamika.ac.id), 17 Februari 2022. [Online]. Available: <https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/6281/>. [Diakses 03 Januari 2024].