

# Analisa Kesuksesan *E-Government* LAPOR dengan Model *Delone-Mclean* pada Pengembangan *Smart City*

Rizal Rachman

Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
Jl. Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani, Bandung, Indonesia  
\*e-mail: [rizalrachman@ars.ac.id](mailto:rizalrachman@ars.ac.id)

(received: 14 Januari, revised: 12 April 2021, accepted: 21 Mei 2021)

## Abstrak

Kota Bandung sebagai salah satu kota di Indonesia yang serius mengembangkan program *Smart City*. Beberapa keunggulan yang salah satunya banyaknya ruang untuk warga bisa berinteraksi aktif dalam mengawasi pembangunan kota melalui inovasi. Pelayanan teknologi informasi yang diterapkan menggunakan *E-Government* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat). Evaluasi Sistem Informasi *E-Government* LAPOR sangat dibutuhkan untuk menunjukkan kesuksesan pelayanan yang diterapkan. Tujuannya untuk mempelajari tingkat keberhasilan sistem *E-Government* LAPOR. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Maka diperlukan model *Delone-Mclean* dan metode *Pls-Sem* sebagai faktor penentu keputusan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak memiliki signifikan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna, kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna dan tingkat kesuksesan penerapan sistem memiliki persentase sebesar 73,4%, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan sukses.

**Kata Kunci:** Analisis Kesuksesan, *Delone* dan *Mclean*, *E-government*, *PLS-SEM*

## Abstract

*Bandung City as one of the cities in Indonesia is serious about developing the Smart City program. There are several advantages, one of which is the amount of space for citizens to actively interact in overseeing city development through innovation. The applied information technology service uses E-Government LAPOR (People's Online Aspiration and Complaints Service). Evaluation of the LAPOR E-Government Information System is needed to show the success of the service being implemented. The aim is to study the success rate of the E-Government LAPOR system. To identify the factors that cause the success of information technology systems. So we need the Delone-Mclean model and the Pls-Sem method as a determining factor for decisions and user satisfaction. The results showed that information quality has no significant effect on user satisfaction, system quality has a significant effect on user satisfaction, service quality has a significant effect on user satisfaction, information quality does not have a significant effect on net benefit through user satisfaction, system quality has a significant effect on user satisfaction. net benefit through user satisfaction, service quality has a significant effect on net benefits through user satisfaction and the success rate of implementing the system has a percentage of 73.4%, so the application of the system can be said to be successful.*

**Keywords:** Success Analysis, *Delone* and *Mclean*, *E-government*, *PLS-SEM*

## 1 Pendahuluan

Sejak tahun 2018, pemerintah provinsi Jawa Barat khususnya di kota Bandung telah meluncurkan *E-Government* Lapor yang bertujuan memberikan informasi elektronik dan layanan kepada warga kota Bandung, menyadari pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk

peningkatan kinerja dan transparansi di lingkungan kota Bandung. Salah satu tanggung jawab pemerintah yaitu memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat sebagaimana yang sudah di atur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik menurut [1] yaitu hal yang sangat penting untuk mendukung aktifitas semua masyarakat sehari-hari. Partisipasi masyarakat diperlukan dalam membantu kinerja pemerintah untuk memberikan pelayanan publik supaya lebih baik lagi untuk pengembangan pembangunan nasional.

Kota Bandung merupakan bagian dari kota di Indonesia yang sangat serius dalam pengembangan *Smart City*. Di Indonesia sudah menghantarkan sebuah prestasi untuk suatu pelayanan publik kota Bandung terdapat pada peringkat ke empat di skala nasional versi ombudsman. Kota Bandung merupakan salah satu kota *Smart City* dikarenakan sebagian keunggulan yaitu lebih banyaknya ruang dan waktu untuk masyarakat kota Bandung dapat memberikan aspirasi secara aktif untuk pengawasan pembangunan kota Bandung dengan inovatif dan kreatif [2].

Beberapa upaya yang bisa dilaksanakan untuk memberikan suatu pelayanan publik yang lebih baik dengan cara memaksimalkan penggunaan alat teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan dalam hal teknologi informasi menunjukkan manfaat yang cukup besar dalam pelayanan untuk masyarakat. Pasti dalam dunia yang bisa menyeluruh ini, kemajuan teknologi dan komunikasi dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua jenis bidang. Beberapa bidang yang terimbas dengan teknologi informasi yaitu suatu pelayanan dalam pemerintah untuk masyarakat, untuk membentuk pemerintahan yang sangat baik *good governance* beberapa upayanya yaitu penggunaan alat teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *E-Government* [3].

Untuk mengukur sejauh mana kesuksesan *E-Government* Laporan yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukurnya. Ada banyak model yang sudah ditemukan dalam mengukur kesuksesan suatu sistem. Model DeLone and McLean merupakan bagian dari model yang dapat dipergunakan untuk mengukur sejauh mana penerapan suatu *E-Government* Laporan. Ada sedikitnya 5 tahapan yang ada pada model DeLone and McLean ini yang diterapkan sebagai rujukan kesuksesan suatu sistem, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan kemanfaatan sistem.

## 2 Tinjauan Literatur

*E-Government* merupakan penggunaan alat teknologi informasi dan komunikasi untuk suatu proses pelayanan pemerintahan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparan, efisien, dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan[4]. LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yaitu suatu layanan pengaduan dan aspirasi dengan memakai media sosial yang sangat mudah dipergunakan dan terlayani dengan 81 Lembaga atau Kementerian, 5 Pemerintahan Daerah, dan 44 BUMN di seluruh Indonesia. LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) telah dikembangkan oleh Staf Kantor Kepresidenan dalam rangka peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pengawasan kinerja dan program pemerintah untuk penyelenggaraan pelayanan public dan pembangunan nasional ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan dan kepuasan pemakai serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut [5]. *E-government* adalah sebuah istilah untuk layanan berbasis *web* dari lembaga lokal, Negara dan pemerintah federal. Dalam *E-government* pemerintah menggunakan informasi teknologi dan terutama internet untuk mendukung operasi pemerintah, melibatkan warga Negara dan menyediakan jasa pemerintah [6].

Aspirasi adalah suatu penyampaian keinginan kuat dalam ketidakpuasan dari warga masyarakat yang penyampaian kepada pemerintah untuk membentuk ungkapan harapan, pendapat, kritikan, sikap, saran, masukan dan harapan. Warga masyarakat umum bisa memberikan sebuah laporan untuk *E-Government* LAPOR melalui salah satu media internet seperti SMS 1708, web situs <https://www.lapor.go.id/>, dan aplikasi mobile yang lainnya. Laporan selanjutnya disahkan terlebih dahulu oleh bagian administrator *E-Government* LAPOR untuk kelengkapan dan kejelasan serta dilanjutkan ke lembaga instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja sesudah laporan dilaksanakan ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)). *E-Government* LAPOR dipelopori oleh Unit Kerja Presiden bagian Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan dalam rangka peningkatan partisipasi warga masyarakat

sekaligus aspirasi dengan pemerintah dalam rangka mengawasi program pelayanan publik dan pembangunan nasional ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

Pengukuran kesuksesan sistem teknologi informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi [7]. Penelitian [8] menghasilkan Delone dan Mclean dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan *E-government* pada pemerintahan kota pekalongan. Penelitian oleh [9] menghasilkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi KRS-online Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian [10] menghasilkan manfaat positif ini membuat responden ingin terus menggunakan *smartphone*, [11] menghasilkan bahwa pengguna merasa kualitas SIAK masih tergolong sangat rendah. Pada tahun 2016, [7] menghasilkan kesimpulan secara keseluruhan penerapan SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang dapat memberikan pengaruh positif terhadap Dampak Organisasional. Penelitian [5] menghasilkan implementasi SIKMA belum bisa dikatakan sepenuhnya sukses. Pendekatan oleh [12] menghasilkan tingkat signifikansi hubungan kausal antar variabel-variabel SIM-PAS di SMA Negeri 80 Jakarta tidak sepenuhnya terbukti secara empiris. SEM-PLS pernah digunakan oleh [13] menghasilkan pengaruh Proses Keputusan Konsumen (Y) hanya variabel Pengaruh Lingkungan (X1) dan Perbedaan Individu (X2) yang mempengaruhi Proses Keputusan Konsumen (Y) secara signifikan. Kesuksesan pernah diteliti oleh [14] menghasilkan *website* FILKOM menunjukkan tingkat kesuksesan yang cukup atau sedang. [15] menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu terbukti bahwa adanya hubungan dan pengaruh yang kuat antar variabel dengan Pengaruh variabel terbesar adalah pengaruh variabel *Service Quality* terhadap *Intention To Use* dengan nilai *R-Square* sebesar 34,2%.

### 3 Metode Penelitian

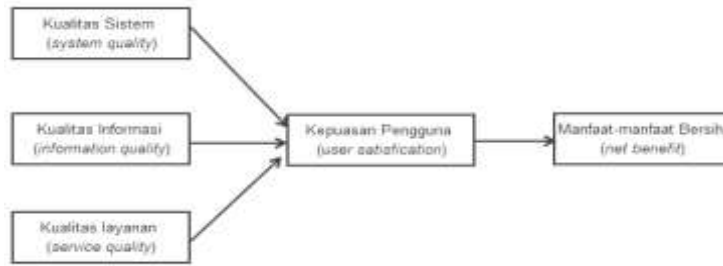
Penelitian ini dilaksanakan di kelurahan cicaheum, yang dijadikan subjek penelitian yaitu responden atau seluruh warga cicaheum sebanyak 8.681 warga, dengan pengukuran jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* maka diperoleh jumlah sampel 125 warga atau responden. Secara lebih rinci informasi responden dapat dilihat pada Tabel 1, berikut:

Tabel 1. Deskripsi responden

Keterangan	Jumlah Orang	Persentase
<b>A. Jenis Kelaimn</b>		
Perempuan	68	54%
Laki-laki	57	46%
<b>B.Usia</b>		
20 - 24 tahun	29	23%
25 - 29 tahun	14	11%
30 - 34 tahun	10	8%
35 - 39 tahun	13	10%
40 - 44 tahun	11	9%
45 - 49 tahun	14	11%
50 - 54 tahun	13	10%
55 - 60 tahun	16	13%
61 - 64 Tahun	2	1%
65 tahun keatas	5	4%

Sumber: (Olah Data Primer, 2019)

Terlihat di tabel 1, menunjukkan jumlah jenis kelamin perempuan lebih besar dari laki-laki dan usia produktif paling banyak daripada usia lanjut. Selanjutnya model Delon & Mclean ditunjukkan pada Gambar 1, berikut ini:



Sumber:[16]

**Gambar 1. Model Delone & McLean (2003)**

Pada gambar 1, menghasilkan 8 Hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna terhadap *net benefit*
5. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna
6. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna
7. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna
8. Beberapa tingkat kesuksesan sistem LAPOR

Berikut rincian operasionalisasi variable penelitian d tunjukkan di Tabel 2. Berikut ini :

**Tabel 2.**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Informasi (variabel eksogen)	Kelengkapan	Informasi Yang diberikan sistem Lapor Lengkap
	Relevansi kebutuhan	Informasi yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan
	Akurasi	Informasi yang didapatkan tidak ambigu dan bebas dari kesalahan
	Ketepatan Waktu	Informasi dari sistem LAPOR selalu <i>up to date</i>
	Format penyajian informasi	Informasi yang disajikan sistem LAPOR mudah dipahami
Kualitas Sistem (variabel eksogen)	Kemudahan	Sistem LAPOR mudah dipahami dan dioperasikan
	Fleksibilitas	Sistem LAPOR dapat diakses dimana saja selama ada internet baik melalui <i>smartphone</i> ataupun komputer
	keandalan sistem	Sistem LAPOR mudah dipelajari bahkan oleh orang yang pertama kali menggunakannya
	Kecepatan akses	Sistem LAPOR mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna akan informasi yang dibutuhkan

	Keamanan sistem	Sistem LAPOR terjamin kerahasiaannya karena terdapat <i>password</i> bagi tiap pengguna
Kualitas Layanan (variabel eksogen)	Daya tanggap	Layanan sistem LAPOR menampilkan informasi sesuai dengan permintaan pengguna dengan cepat dan tepat
	Empati	layanan sistem LAPOR mengutamakan kepentingan pengguna dengan sungguh-sungguh
	Jaminan	Layanan pada sistem LAPOR menumbuhkan kepercayaan dari pengguna
Kepuasan pengguna (variabel eksogen)	Kunjungan kembali	Pengguna akan menggunakan sistem LAPOR lagi untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan kepada pemerintah
	Sesuai harapan	Sistem LAPOR memenuhi harapan dari pengguna sistem
	Rekomendasi	Pengguna akan merekomendasikan sistem LAPOR kepada pengguna lainnya
Net Benefit (Variabel endogenus)	meningkatkan berbagi pengetahuan	Sistem LAPOR memungkinkan pengguna untuk <i>share</i> informasi yang didapatkan dengan mudah
	Mengurangi waktu	Sistem LAPOR mengurangi waktu yang pengguna habiskan dalam melakukan pengaduan maupun menyampaikan aspirasi

Sumber: Hasil rancangan (2019)

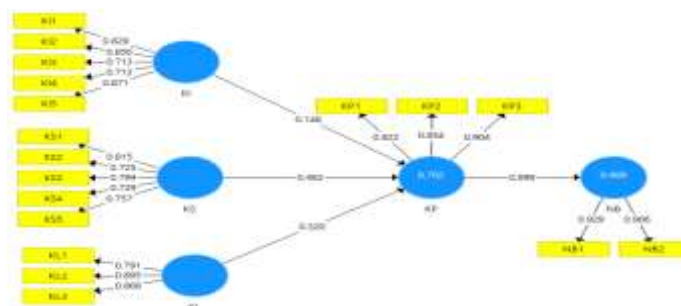
#### 4 Hasil dan Pembahasan

##### Model pengukuran (*Outer model*)

Sebelum melakukan pengujian hipotesis untuk memprediksi hubungan antar variabel laten dalam model struktural, langkah pertama yang dilakukan yaitu mengevaluasi model pengukuran untuk memastikan indikator dan variabel laten yang diukur untuk analisis selanjutnya

##### Indikator *reliability*

Setiap variabel laten harus dapat menjelaskan varian indikator masing-masing setidaknya sebesar 50% oleh karena itu *loading* baku absolut bagian luar harus dengan nilai > 0,7



Sumber: Hasil rancangan(2019)

Gambar 2. Diagram jalur disertai nilai *loading factor*

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa lebih dari 70% dari varian masing-masing pada ketiga indikator, yaitu KI1, KI2, KI3, KI4, KI5 dapat dijelaskan oleh variabel laten Kualitas informasi. Variabel laten kualitas sistem mampu menjelaskan varian dari indikator KS1, KS2, KS3, KS4, KS5 sebesar lebih dari 70% . indikator KL1, KL2, KL3 dapat dijelaskan oleh variabel laten kualitas layanan sebesar lebih dari 80% dan indicator KP1, KP2, KP3 dapat dijelaskan oleh variabel laten kepuasan pengguna dengan nilai sebesar lebih dari 80% sedangkan variabel laten Net benefit mampu menjelaskan kedua indikatornya yaitu NB1, NB2 dengan nilai sebesar lebih dari 90%. Secara keseluruhan masing-masing variabel laten sudah mampu menjelaskan varian indikator masing-masing lebih dari 70%

**Composite reliability**

**Tabel 3. Composite reliability**

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas informasi	0,897	Reliabel
Kualitas sistem	0,895	Reliabel
kualitas layanan	0,875	Reliabel
Kepuasan pengguna	0,914	Reliabel
Net Benefit	0,888	Reliabel

Sumber: Hasil rancangan (2019)

Nilai *Composite reliability* semua indikator >0,6 maka telah memenuhi asumsi *Composite reliability*. dan menunjukkan bahwa semua blok indicator memiliki konsistensi yang tinggi.

**Validitas konvergen**

**Tabel 4. Validitas konvergen**

Variabel	AVE	Validitas konvergen
Kualitas informasi	0,637	Memenuhi
Kualitas sistem	0,585	Memenuhi
kualitas layanan	0,727	Memenuhi
Kepuasan pengguna	0,740	Memenuhi
Net Benefit	0,842	Memenuhi

Sumber: Hasil rancangan (2019)

Nilai AVE yang ditunjukkan pada tabel 4 menyatakan bahwa kelima variabel laten memiliki nilai AVE diatas kriteria minimum, yaitu 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel laten telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

**Model struktural (Inner model)**

Model yang menggambarkan hubungan antar variabel laten yang dievaluasi menggunakan koefisien jalur (*coefficient path*), R2, F2, Q2.

**koefisien jalur (coefficient path)**

Untuk mengetahui estimasi tingkat kepentingan variabel laten eksogenus ke variabel laten endogenus

**Tabel 5. Total effect**

	KI (X <sub>1</sub> )	KS (X <sub>2</sub> )	KL (X <sub>3</sub> )	KP (X <sub>4</sub> )	NB (Y)
KI ( X <sub>1</sub> )				0,148	0,104
KL ( X <sub>2</sub> )				0,320	0,224
KS ( X <sub>3</sub> )				0,463	0,324
KP ( X <sub>4</sub> )					0,699
NB ( Y )					

Sumber: Hasil rancangan (2019)

**a. Koefisien jalur dari variabel laten KI (X<sub>1</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>)**

Koefisien jalur dari variabel laten KI (X<sub>1</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>) sebesar 0,148, nilai ini mempunyai makna bahwa besarnya pengaruh variabel laten KI (X<sub>1</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>) adalah 0,148

**b. Koefisien jalur dari variabel laten KL (X<sub>2</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>)**

Koefisien jalur dari variabel laten KL(X<sub>2</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>) sebesar 0,320, nilai ini mempunyai makna bahwa besarnya pengaruh variabel laten KL(X<sub>2</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>) adalah 0,320

**c. Koefisien jalur dari variabel laten KS (X<sub>3</sub>) ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>)**

Koefisien jalur dari variabel laten KS( X<sub>3</sub>) ke variabel laten KP ( X<sub>4</sub>) sebesar 0,463 , nilai ini mempunyai makna bahwa besarnya pengaruh variabel laten KS( X<sub>3</sub>) ke variabel laten KP ( X<sub>4</sub>) adalah 0,463

**d. Koefisien jalur dari variabel laten KP( X<sub>4</sub>) ke variabel laten NB (Y)**

Koefisien jalur dari variabel laten KP (X<sub>4</sub>) ke variabel laten NB (Y) sebesar 0,699, nilai ini mempunyai makna bahwa besarnya pengaruh variabel laten KP (X<sub>4</sub>) ke variabel laten NB (Y) adalah 0,699

**e. Koefisien jalur dari variabel laten KI (X<sub>1</sub>) ke NB (Y) melalui variabel laten KP (X<sub>4</sub>)**

Pengaruh variabel laten KI (X<sub>1</sub>) terhadap variabel laten Y melalui variabel laten KP (X<sub>4</sub>), yaitu sebesar 0,148

**f. Koefisien jalur dari variabel laten KL (X<sub>2</sub>) ke variabel laten NB (Y) melalui KP (X<sub>4</sub>)**

Pengaruh variabel laten KL (X<sub>2</sub>) terhadap variabel laten Y melalui variabel laten KP ( X<sub>4</sub>), yaitu sebesar 0,224

**g. Koefisien jalur dari variabel laten KS (X<sub>3</sub>) ke variabel laten NB (Y) melalui KP (X<sub>4</sub>)**

Pengaruh variabel laten KS (X<sub>3</sub>) terhadap variabel laten Y melalui variabel laten KP (X<sub>4</sub>), yaitu sebesar 0,324

**R square (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 6. R square (R<sup>2</sup>)**

	R Square
<b>KI</b>	
<b>KS</b>	
<b>KL</b>	
<b>KP</b>	0,702
<b>NB</b>	0,489

Sumber: Hasil rancangan (2019)

Keterangan:

**a. Nilai R<sup>2</sup> dari varabel laten KI (X<sub>1</sub>), KS (X<sub>2</sub>), KL (X<sub>3</sub>) dengan indikator-indikatornya ke variabel laten KP (X<sub>4</sub>) dengan indkator-indikatornya**

Nilai R<sup>2</sup> dari varabel laten X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dengan indikator - indikatornya ke variabel laten X<sub>4</sub> sebesar 0,702, nilai ini mempunyai makna besarnya pengaruh variabel laten X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dengan indikator - indikatornya ke variabel laten X<sub>4</sub> adalah sebesar 0,702

**b. Nilai R<sup>2</sup> dari varabel laten X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dengan indikator - indikatornya ke variabel laten Y melalui variabel laten X<sub>4</sub>**

Nilai R<sup>2</sup> dari varabel laten X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dengan indikator - indikatornya ke variabel laten Y melalui variabel laten X<sub>4</sub> sebesar 0,489, nilai ini mempunyai makna besarnya pengaruh variabel laten X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dengan indikator-indikatornya ke variabel laten Y melalui variabel laten X<sub>4</sub> dengan indikator-indikatornya sebesar 0,489

**Q square (Q<sup>2</sup>)**

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,699)(1 - 0,489)$$

$$Q^2 = 1 - (0,301 \times 0,511)$$

$$Q^2 = 1 - 0,154$$

$$Q^2 = 0,846$$

$Q^2 > 0$  menunjukkan bukti bahwa nilai-nilai yang diobservasi sudah direkonstruksi dengan baik sehingga mempunyai relevansi prediktif sedangkan  $Q^2 < 0$  menunjukkan bahwa tidak adanya relevansi prediktif. Dari perhitungan model diatas dapat dikatakan bahwa  $Q^2 > 0$  jadi nilai-nilai yang diobservasi memiliki *predictive relevance*.

**F square ( $F^2$ )**

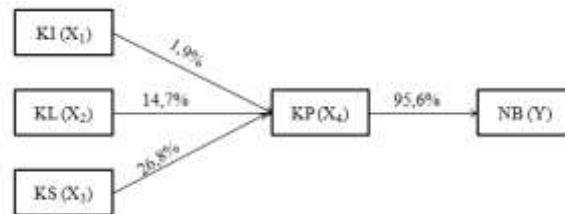
F Square ( $F^2$ ) menunjukan besarnya pengaruh variabel laten eksogenus (variabel bebas) terhadap variabel laten endogenus (variabel tergantung) pada tataran struktural atau dari variabel laten ke variabel laten lainnya. Ukuran F Square ( $F^2$ ):

- a. Nilai F Square ( $F^2$ ) sebesar 0,02 dikategorikan sebagai pengaruh lemah
- b. Nilai F Square ( $F^2$ ) sebesar 0,15 dikategorikan sebagai pengaruh cukup
- c. Nilai F Square ( $F^2$ ) sebesar 0,35 dikategorikan sebagai pengaruh kuat

**Tabel 7. F square ( $F^2$ )**

	KI ( $X_1$ )	KS ( $X_2$ )	KL ( $X_3$ )	KP ( $X_4$ )	NB (Y)
KI ( $X_1$ )				0,020	
KL ( $X_2$ )				0,150	
KS ( $X_3$ )				0,268	
KP ( $X_4$ )					0,956
NB (Y)					

Sumber: Hasil rancangan (2019)



Sumber: Hasil rancangan(2019)

**Gambar 3. F square ( $F^2$ )**

Keterangan:

- a. Variabel laten KI ( $X_1$ ) terhadap variabel laten KP ( $X_4$ ) sebesar 0,020 mempunyai pengaruh yang lemah
- b. Variabel laten KL ( $X_2$ ) terhadap variabel laten KP ( $X_4$ ) sebesar 0,150 mempunyai pengaruh yang cukup
- c. Variabel laten KS ( $X_3$ ) terhadap variabel laten KP ( $X_4$ ) sebesar 0,268 mempunyai pengaruh yang Cukup
- d. Variabel laten KP ( $X_1$ ) terhadap variabel laten NB (Y) sebesar 0,956 mempunyai pengaruh yang Kuat

**1. Uji hipotesis**

Hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Hasil dari *bootstrapping* dengan subsampel sebanyak 500 kali diasumsikan data berdistribusi normal sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan uji t. dengan ketentuan:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Perhitungan dari t tabel adalah sebagai berikut:

$T_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1)$

$T_{tabel} = t (0,05/2; 125-4-1)$

$T_{tabel} = t(0,025; 120)$

$T_{tabel} = 1,97993$



**Tabel 8. Total effect (Mean, STDEV, T-value)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P value
KI -> KP	0,148	0,150	0,102	1,460	0,145
KI -> NB	0,104	0,106	0,073	1,422	0,156
KL -> KP	0,320	0,319	0,089	3,586	0,000
KL -> NB	0,224	0,226	0,057	3,928	0,000
KS -> KP	0,463	0,461	0,083	5,552	0,000
KS -> NB	0,324	0,321	0,061	5,345	0,000
KP -> NB	0,699	0,698	0,050	13,942	0,000

\*) Taraf signifikan 5% atau 0,05  
 Sumber: Hasil rancangan (2019)

**Tabel 9. Uji hipotesis**

	T Statistik ( O/STDEV )	Ket	P value	Ket
KI -> KP	1,460	H <sub>0</sub> diterima Ha ditolak	0,145	Tidak Signifikan
KI -> NB	1,422	H <sub>0</sub> diterima Ha ditolak	0,156	Tidak Signifikan
KL -> KP	3,586	H <sub>0</sub> ditolak Ha diterima	0,000	Signifikan
KL -> NB	3,928	H <sub>0</sub> ditolak Ha diterima	0,000	Signifikan
KS -> KP	5,552	H <sub>0</sub> ditolak Ha diterima	0,000	Signifikan
KS -> NB	5,345	H <sub>0</sub> ditolak Ha diterima	0,000	Signifikan
KP -> NB	13,942	H <sub>0</sub> ditolak Ha diterima	0,000	Signifikan

\*) Taraf signifikan 5% atau 0,05  
 Sumber: Hasil rancangan (2019)

**Keterangan:**

**a. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KI (X<sub>1</sub>) terhadap KP (X<sub>4</sub>) adalah tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan (0,148 > 0,05) sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya t hitung dibandingkan dengan t tabel (1,460 < 1,97993) maka H<sub>0</sub> diterima dan Ha ditolak dengan kata lain **tidak ada pengaruh signifikan** antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

**b. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KS (X<sub>2</sub>) terhadap KP (X<sub>4</sub>) adalah tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan (0,000 < 0,05) sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya t hitung dibandingkan dengan t tabel (5,552 > 1,97993) maka H<sub>0</sub> ditolak dan Ha diterima dengan kata lain **ada pengaruh signifikan** antara kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

**c. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KL (X<sub>3</sub>) terhadap KP (X<sub>4</sub>) adalah signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan (0,000 < 0,05) sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya t hitung dibandingkan dengan t tabel (3,586 > 1,97993) maka H<sub>0</sub> ditolak dan Ha diterima dengan kata lain **tidak ada pengaruh signifikan** antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

**d. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap net benefit**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KP (X<sub>4</sub>) terhadap NB (Y) adalah signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan (0,000 < 0,05)

sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya  $t$  hitung dibandingkan dengan  $t$  tabel ( $13,942 > 1,97993$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kata lain ada pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *Net benefit*

**e. Pengaruh kualitas informasi terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KI ( $X_1$ ) terhadap NB (Y) melalui KP ( $X_4$ ) adalah tidak signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan ( $0,156 > 0,05$ ) sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya  $t$  hitung dibandingkan dengan  $t$  tabel ( $1,422 < 1,97993$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan kata lain tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

**f. Pengaruh kualitas sistem terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KS ( $X_2$ ) terhadap NB (Y) melalui KP ( $X_4$ ) adalah signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya  $t$  hitung dibandingkan dengan  $t$  tabel ( $5,345 > 1,97993$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kata lain ada pengaruh signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) terhadap *Net benefit* melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

**g. Pengaruh kualitas layanan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna**

Dengan ketentuan penerimaan hipotesis, maka hubungan KL ( $X_3$ ) terhadap NB(Y) melalui KP ( $X_4$ ) adalah signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikan lebih besar dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dan besarnya  $t$  hitung dibandingkan dengan  $t$  tabel ( $3,928 > 1,97993$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kata lain tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

**2. Uji kesuksesan**

Untuk menentukan tingkat kesuksesan *e-government* LAPOR dibutuhkan data hasil penyebaran kuisioner, hasil tanggapan dari responden dapat dilihat pada tabel 4.12. berikut:

**Tabel 10. Uji kesuksesan**

No	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Jml	Rata2
		1	2	3	4	5		
1	KI1	2	1	41	67	14	125	3,72
2	KI2	3	3	31	79	9	125	3,70
3	KI3	2	2	39	65	17	125	3,75
4	KI4	2	28	47	41	7	125	3,18
5	KI5	3	2	44	69	7	125	3,60
6	KS1	2	1	37	75	10	125	3,72
7	KS2	1	2	34	57	31	125	3,91
8	KS3	2	3	44	72	4	125	3,58
9	KS4	4	13	54	51	3	125	3,29
10	KS5	0	1	27	62	35	125	4,05
11	KL1	0	12	37	72	4	125	3,54
12	KL2	0	3	71	44	7	125	3,44
13	KL3	0	1	64	50	10	125	3,55
14	KP1	0	4	54	57	10	125	3,58
15	KP2	0	3	38	71	13	125	3,75
16	KP3	3	1	44	67	10	125	3,64
17	NB1	0	3	33	71	18	125	3,83
18	NB2	0	3	26	58	38	125	4,02
Total rata-rata item pengukuran								65,85

Sumber: Hasil rancangan (2019)

Nilai total rata-rata item didapatkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata item pengukuran} = \frac{(\text{Skala} \times \text{Bobot skala item pengukuran})}{\text{Jumlah responden}}$$

Setelah didapatkan nilai rata-rata item, kemudian dicari bobot rata-rata item pengukuran yaitu dengan membagi total rata-rata item pengukuran dibagi banyaknya item pengukuran yang dipergunakan atau jumlah responden

$$\begin{aligned} \text{Bobot rata-rata item} \\ \text{pengukuran} &= \frac{\text{Total rata-rata item pengukuran}}{\text{Total item pengukuran/ jumlah indicator}} \\ &= 65,85/18 \\ &= 3,67 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari persentase kesuksesan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase kesuksesan} &= \frac{\text{Bobot rata-rata item} \\ \text{pengukuran}}{\text{nilai maksimal dari skala likert}} \times 100\% \\ &= \frac{3,67}{5} \times 100\% \\ &= 73,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan terhadap sistem informasi LAPOR, dengan nilai persentase kesuksesan yang didapat sebesar 73,4% dan dibandingkan dengan tabel tingkat kesuksesan, maka persentase sebesar 73,4% berada pada tingkat antara 61% - 80% yang mempunyai makna bahwa sistem sukses, hasil tersebut menunjukkan hasil yang lebih baik karena ada 2 pendekatan yaitu model Delon & Mclean ditambah perhitunagn uji kesuksesan dibandingkan dengan penelitian lain hanya menggunakan pendekatan Delon & Mclean saja [11] atau perhitungan uji kesuksesan saja[12].

## 5 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak memiliki signifikan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna, kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna dan tingkat kesuksesan penerapan sistem memiliki persentase sebesar 73,4%, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan sukses, diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan taraf kesalahan 10% sehingga jumlah *sample* atau responden lebih banyak, dan perlu ditingkatkannya kualitas variabel sampai berada ditingkat sangat sukses.

## Referensi

- [1] Y. Kristanto, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government ( Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi )," *J. Public Adm. local Gov.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [2] E. M. Ramdani, "Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan," *Sawala J. Adm. Negara*, vol. 6, no. 1, p. 31, 2018.
- [3] D. Mahdanisa and Nurlim, "Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara," *Gerbang Etam*, vol. 12, no. 25, pp. 50–60, 2018.
- [4] . Keppres No 20 Tahun 2006, "Keputusan Presiden," vol. 15, no. May, p. 58, 2006.
- [5] F. Spty Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. Sigit Purnomo Wuryo Putro, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018.
- [6] T. Prasetyaningtias, H. Muslimah Az-Zahra, and A. Hendra Brata, "Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)" <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Dengan Heuristic Evaluation,” *Anal. Usability Pada Apl. Mob. E-Government Layanan Aspir. dan Pengaduan Online Rakyat ( LAPOR ! ) Dengan Heuristic Eval.*, vol. 2, no. 11, pp. 4647–4653, 2018.
- [7] K. Yuliana, “Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional Vi Semarang,” *Infokom*, vol. No. II Th., no. II, pp. 13–23, 2016.
- [8] D. H. Shin and S. Kim, “Web services architecture for m-learning,” *Electron. J. e-Learning*, vol. 2, no. 1, pp. 203–216, 2012.
- [9] D. Setyo and D. A. Rahmawati, “Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna,” *J. Bisnis dan Ekon.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2015.
- [10] N. D. Prastanti, A. Kusyanti, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Smartphone Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling ( SEM ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 10, pp. 1152–1161, 2017.
- [11] Megawati and N. Maftukhah, “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model Delone And Mclean (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru),” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 84–86, 2017.
- [12] S. Marlina, “Pendekatan Delone And Mclean Untuk Mengkaji Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Paket Aplikasi Sekolah ( SIM-PAS ),” *Pendekatan Delone Mclean Untuk Mengkaji Ef. Sist. Inf. Manaj. Paket Apl. Sekol. ( SIM-PAS )*, vol. 19, no. 2, pp. 175–188, 2017.
- [13] N. Oda *et al.*, “Microbolometer terahertz focal plane array and camera with improved sensitivity at 0.5-0.6 THz,” *Int. Conf. Infrared, Millimeter, Terahertz Waves, IRMMW-THz*, pp. 59–71, 2014.
- [14] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, and Y. T. Mursityo, “Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer ( FILKOM ) Universitas Brawijaya,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, 2018.
- [15] R. Waluyo and D. Krisbiantoro, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Dapodikdas Kabupaten Purbalingga Menggunakan Model Delone dan Mclean ( Success Information System Analysis in Dapodikdas Purbalingga Using Delone and Mclean Model ),” *Juita*, vol. V, no. November, pp. 73–80, 2017.
- [16] Lacinka, Gagah, and Fathoni, “Analyze Effect of Debt To Equity Ratio, Net Profit Margin, and Earning Per Share To the Company’S Stock Prices Lq45 Listed on the Indonesia Stock Exchange Year 2012-2015,” *Maharaja Agrasen Inst. Manag. Technol. J. IT Manag.*, vol. 4, no. 4, 2018.