

Letter of Acceptance (LoA)

Nomor : 176/LoA-OJS/JTIK/LPPM/UMHT/IX/2023

Yang bertandatangan dibawah ini Dewan Redaksi Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer (e-ISSN: 2622-8475; p-ISSN: 2656-9957) menerangkan bahwa :

Judul Artikel : **Analisis Layanan Digital SP4N E-Government Pada Pemerintahan Kota Pagaramal Menggunakan Model Delone And Mclean**

Tim Penulis : **1. Muhammad Marzuki**
2. M. Izman Herdiansyah
3. Edi Surya Negara
4. Tata Sutabri

Affiliasi : Universitas Bina Darma

Telah melalui proses *peer-review* dan dinyatakan **DITERIMA (ACCEPTED)** oleh Dewan Redaksi Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer untuk diterbitkan pada Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer pada Volume 9 Nomor 2, 30 September 2023.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 7 September 2023

Chief Editor JTik,




Ir. Yohanes Bowo Widodo, M.Kom.

ANALISIS LAYANAN DIGITAL SP4N E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAHAN KOTA PAGARALAM MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Muhammad Marzuki¹, M. Izman Herdiansyah², Edi Surya Negara³, Tata Sutabri⁴

¹Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

²Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

email: ¹ muhammadmarzukipagaralam@gmail.com, ² m.herdiansyah@binadarma.ac.id,
³ e.s.negara@binadarma.ac.id, ⁴ tata.sutabri@binadarma.ac.id,

Abstract – Pagar Alam City is one of the cities that utilizes the use of applications in public services in the field of e-government, namely SP4N LAPOR Application. The purpose of this study was to find out and describe the effectiveness of the service satisfaction level of using the SP4N LAPOR application as a complaint service for the community in the form of improving public services at the Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach that aims to describe phenomena related to the scope of research. The technique of collecting data is through interviews, documentation, and also 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 benefits. The DeLone and McLean method will be used as a model for measuring the success of E-government in analyzing digital service satisfaction for the SP4N application in Pagar Alam City. With this model it is hoped that the components that support or hinder the use of E-government can be identified, so that in the future it is hoped that this can become evaluation material for improvement. The results of this study indicate that the Pagar Alam Government, in this case the Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam, as the organizer and manager of the SP4N LAPOR application, is still experiencing several obstacles that need to be corrected so that the benefits of using the application are maximized. ongoing management regarding the SP4N LAPOR application, increasing employee motivation, providing technology guidance to the SP4N LAPOR administrator, and improving internet network infrastructure.

Keywords: E-Government, model Delone end Mclean, Analisis Services, Applications, SP4N LAPOR

Abstrak – Kota Pagaralam 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 wujud peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaralam. 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 end Mclean.

Metode DeLone and McLean yaitu 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 dalam menganalisis kepuasan layanan digital Aplikasi SP4N yang ada di Kota Pagaralam.

Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan *E-government*, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pemerintah Kota Pagaralam dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaralam 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 diantaranya yaitu dengan 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, Model Delone end Mclean, Analisis Layanan, Aplikasi, SP4N LAPOR*

1. 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 pengelolaan 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 banyaknya kelemahan yang ada jika masyarakat melakukan pengaduan secara manual maka dalam hal ini perlu dilakukan perkembangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

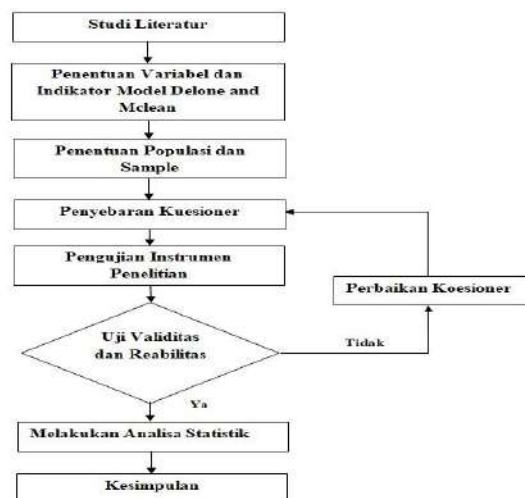
Pemanfaatan dalam bidang e-government dalam pemerintahan yang diselenggarakan pemerintah dalam pelayanan publik membutuhkan pemahaman teknologi informasi yang baik dan adanya kualitas sumber daya manusia yang sudah terampil dalam bidangnya sehingga kualitas digitalisasi pemerintahan juga semakin baik.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

II. METODOLOGI PENELITIAN

Artikel ini berdasarkan pada kajian manfaat dan tingkat keberhasilan layanan digital E-Government SP4N Laporan di Kota Pagaralam menggunakan pendekatan model Delone and Mclean dengan metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian yang dilakukan. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu system tertentu, 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 factual. [5].

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Studi Literatur

Studi literatur untuk meninjau secara teori model yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah menggunakan model Delone And Mclean serta bagaimana proses yang berjalan pada Aplikasi SP4N.

b. Penentuan Variabel dan Indikator Model Delone and Mclean,
Berikut ini Tabel 1 variabel dan indikator yang digunakan.

Tabel 1. variabel dan indicator

| 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 |

c. Penentuan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat kota pagaralam yang berjumlah 100 responden, untuk responden laki-laki sebanyak 67 responden (67%), sedangkan responden perempuan sebanyak 33 responden (33%). pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*.

d. Penyebaran Kuesioner

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 sebar. Pada tahap ini kuesioner disebar kepada 100 masyarakat kota pagaralam, berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir. Kuesioner ini disebar secara online dan dengan bantuan google Form.

Karakteristik responden

1. berdasarkan Jenis Kelamin :

Tabel 2

Karakteristik 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.

2. berdasarkan Usia :

Tabel 3

Berdasarkan Karakteristik 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.

3. berdasarkan Pendidikan Terakhir :

Tabel 4

Berdasarkan Karakteristik 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.

e. Pengujian Instrumen Penelitian

Pada tahapan ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen variabel untuk menentukan ketepatan instrumen penelitian dan mengukur keandalan dari variabel yang digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25.

f. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan hasil jika pengujian menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan valid dan reliabel maka data dapat digunakan untuk tahapan selanjutnya. Tetapi jika instrumen tidak valid dan reliabel, maka dilakukan perbaikan kuesioner dan dilakukan penyebaran kuesioner ulang.

1. Uji Validitas.

Menurut Sugiyono (2012: 121) menyatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mencari nilai validitas di sebuah item dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Ketentuannya adalah, jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item-item tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid. Diketahui nilai r tabel dengan $df = n-2$ atau $100-2 = 98$ dan uji 2 sisi adalah 0.196.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (information quality) (X1)

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | IQ1 | 0,526 | 0.196 | Valid |
| 2. | IQ2 | 0,779 | 0.196 | Valid |
| 3. | IQ3 | 0,720 | 0.196 | Valid |
| 4. | IQ4 | 0,677 | 0.196 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (Sistem Quality) (X2)

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | SQ1 | 0,526 | 0.196 | Valid |
| 2. | SQ2 | 0,779 | 0.196 | Valid |
| 3. | SQ3 | 0,720 | 0.196 | Valid |
| 4. | SQ4 | 0,677 | 0.196 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Service Quality) (X3)

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | SEQ1 | 0,436 | 0.196 | Valid |
| 2. | SEQ2 | 0,805 | 0.196 | Valid |
| 3. | SEQ3 | 0,726 | 0.196 | Valid |
| 4. | SEQ4 | 0,727 | 0.196 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 8**Hasil Uji Validitas Variabel Pemakaian (*Use*) (X4)**

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | U1 | 0,728 | 0.196 | Valid |
| 2. | U2 | 0,695 | 0.196 | Valid |
| 3. | U3 | 0,731 | 0.196 | Valid |
| 4. | U4 | 0,592 | 0.196 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 9**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) (Y)**

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | US1 | 0,923 | 0.196 | Valid |
| 2. | US2 | 0,907 | 0.196 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 10**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pengguna (Y)**

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | P1 | 0,714 | 0,254 | Valid |
| 2. | P2 | 0,897 | 0,254 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

Tabel 11**Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*) (Z)**

| No | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
|----|-----------------|----------|---------|-------|
| 1. | NB1 | 0,817 | 0,196 | Valid |
| 2. | NB2 | 0,708 | 0,196 | Valid |
| 3. | NB3 | 0,705 | 0,196 | Valid |
| 4. | NB4 | 0,407 | 0,196 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

1. Uji Realibilitas.

Reliabilitas pada prinsipnya menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya jika dilakukan terhadap kelompok objek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Uji Reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Metode pengujian reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah Cronbach's Alpha.

Menurut Sekaran dalam Priyatno (2013) pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1). *Cronbach's Alpha* (α) < 0,6 : reliabilitas buruk
- 2). *Cronbach's Alpha* 0,6 - 0,79: reliabilitas diterima
- 3). *Cronbach's Alpha* 0,8 - 1,00: reliabilitas baik

Tabel 12
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Koefisien <i>Cronbach alpha</i> | Keterangan |
|---|------------------------------------|-----------------------|
| Kualitas Sistem (<i>information quality</i>) (X1) | 0,765 | Realibilitas Diterima |
| Kualitas Informasi (<i>Sistem Quality</i>) (X2) | 0,765 | Realibilitas Diterima |
| Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) (X3) | 0,769 | Realibilitas Diterima |
| Pemakaian (<i>Use</i>) (X4) | 0,768 | Realibilitas Diterima |
| Kepuasan Pemakai (<i>User Satisfaction</i>) (Y) | 0,901 | Reliabilitas Baik |
| Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>) (Z) | 0,760 | Realibilitas Diterima |

Sumber: Hasil Olahan Data Tahun 2023.

- g. Pengolahan Data
Data yang dikumpulkan kemudian akan diubah menjadi variable pendukung yang akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan digital SP4N
- h. Kesimpulan
Membuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan

III. OBJEK PENELITIAN

3.1 Model Delone and Mclean

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*).

3.2 SP4N - Lapor

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

- ✓ Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Berikut tampilan dari menu aplikasi SP4N :



Gambar 2. Tampilan menu Aplikasi SP4N

3.3 Hipotesis Penelitian

Berikut hipotesis pada penelitian ini :

| 1. Pengaruh X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ Terhadap Y. | |
|---|--|
| X ₁ : | Pengaruh kualitas sistem (system quality) terhadap kepuasan pengguna SP4N (Y) |
| 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). |
| X ₂ : | Kualitas informasi (information quality) terhadap Kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| H _a : | Terdapat pengaruh signifikan pengaruh Kualitas Informasi (<i>information Quality</i>) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| H _o : | Tidak terdapat pengaruh signifikan pengaruh Kualitas Informasi (<i>information Quality</i>) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| X ₃ : | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| H _a : | Terdapat pengaruh signifikan Pengaruh kualitas pelayanan (X ₃) terhadap Kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| H _o : | Tidak terdapat pengaruh signifikan Pengaruh kualitas pelayanan (X ₃) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| X ₄ : | Pemakaian Terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y). |
| H _a : | Terdapat pengaruh signifikan Pengaruh Pemakaian terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y) |
| H _o : | Tidak terdapat pengaruh signifikan Pengaruh Pemakaian (X ₄) terhadap kepuasan Pengguna SP4N (Y) |

| | |
|---|--|
| 2. Pengaruh X₁, X₂, X₃, X₄ melalui Y Terhadap Z. | |
| X ₁ ,...X ₄ dan Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Y) | |
| H _a : | Terdapat pengaruh signifikan X ₁ ,...X ₄ dan Y terhadap Manfaat Pengguna SP4N (z). |
| H _o : | Tidak terdapat pengaruh signifikan X ₁ ,...X ₅ dan Y terhadap Manfaat Pengguna SP4N (Y). |
| X ₁ ,...X ₄ melalui Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Z) | |
| H _a : | Terdapat pengaruh signifikan X ₁ ,...X ₅ melalui Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Z) |
| H _o : | Tidak terdapat pengaruh signifikan X ₁ ,...X ₅ melalui Y Terhadap Manfaat Penggunaan SP4N (Z). |

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Analisis

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 versi 25.

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

Tabel 13
Model Summary

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

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

Tabel 14
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 | | | |

a. Dependent Variable: Y1

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

Tabel 15
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 |

4.2. 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 $e_1 = \sqrt{(1-0,894)} = 0,325$

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

Tabel 16

Model Summary

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

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

Tabel 17
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 18
Coefficients^a

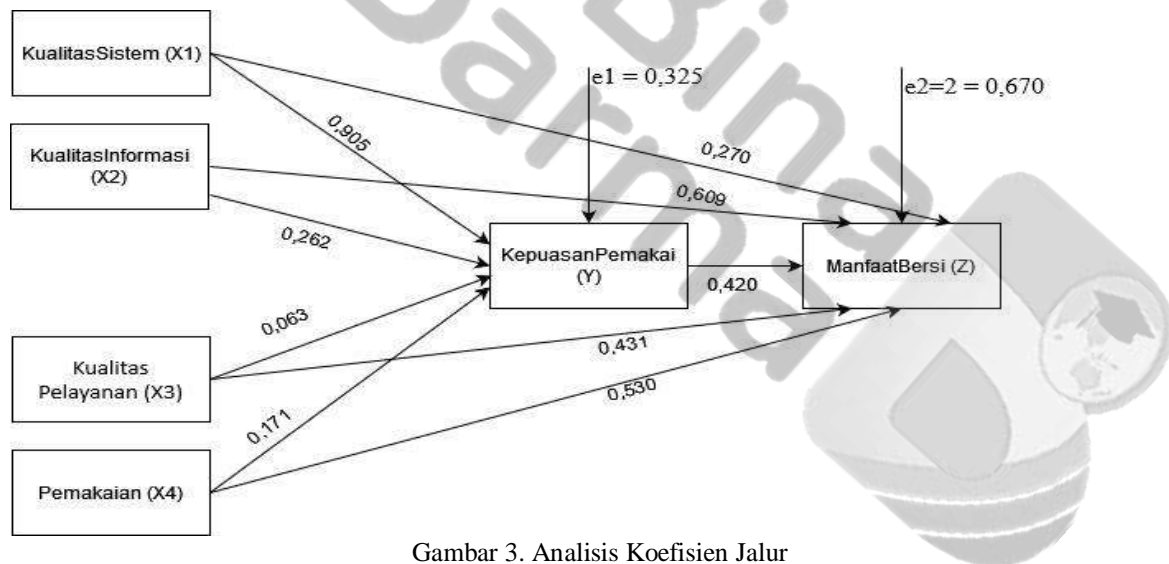
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5,409 | 2,299 | | 2,352 | ,002 |
| | Kualitas Sistem | ,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

4.3. Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Model Kedua

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^2 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 3. Analisis Koefisien Jalur

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Sistem (*system quality*) (X_1) 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 (X_1) terhadap Kepuasan pengguna SP4N *E-GOVERNMENT* (Y). Hipotesis Diterima

Kualitas Informasi (*information Quality*) (X_2) 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

5.2. Saran

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

- [1] T. Nugroho, "Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham(Analysis of E-government to PublicServices in the Ministry of Law and Human Rights)," *J. Ilm. Kebijak. Huk.*, vol. 10, no. 3, pp. 279–296, 2016.
- [2] Pujo Hari Saputro, "Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan," vol. 2, mp. 1, Mei 2015.
- [3] Megawati, "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 sistem informasi*, Vol.3, no.2, Agustus 2017.
- [4] 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.
- [5] Prof. Jogiyanto HM, Akt., MBA., Ph.D. "Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi", Penerbit : CV.Andi Offset (penerbit andi) Bulaksumur 21 Maret 2007.
- [6] Sujarweni, Wiratna. "SPSS untuk Penelitian". Pustaka Baru Press, Yogyakarta. 2015
- [7] J. T. Nugraha, "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E- Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)," *J. Komun. DanKaji. Media*, vol. 2, no. 1, pp. 32–42,2018.
- [8] E. Pera Irawan, "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, 2017.
- [9] S. Amalia, "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, 2018, doi:10.31845/jwk.v21i2.133.
- [10] K. Endah, "Etika PemerintahanDalam Pelayanan Publik," *Moderat*

J. Ilm. Ilmu Pemerintah., vol. 4, no. 1, pp.141–151,2018, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088>.

- [11] R. Push dan I. Shareeful, “E-Goverment Maturity Model for Sustainable E-Government Service from the perspective of developing countries,” 2018.
- [12] A. Darius, S. Asep dan Fitria, “Developing Concept E-Government Shared Cavability Case Studies in Pagaram,” 2019.
- [13] Z. A. Hasibuan, Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah, 2017.



Universitas Bina
Dharma

