

DELONE & MCLEAN MODEL UNTUK ANALISA KEBERHASILAN WEBSITE RESMI KABUPATEN WONOSOBO

Saifu Rohman¹⁾, Lasimin²⁾

¹⁾Manajemen Informatika, FASTIKOM, UNSIQ

²⁾Teknik Informatika, FASTIKOM, UNSIQ

¹⁾Email : saifurohman@unsiq.ac.id

²⁾Email : lasimin@unsiq.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel :

Diterima : 28 Agustus 2019

Disetujui : 27 September 2019

Kata Kunci :

DeLone dan McLean, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Pemakaian, Kualitas Layanan, Kepuasan Pemakai.

ABSTRAK

Perkembangan pemanfaatan teknologi informasi saat ini membawa banyak perubahan didalam kehidupan manusia. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yaitu penggunaan website resmi pemerintahan. Saat ini, pemerintahan wonosobo mempunyai website resmi pemerintah wonosobo yang digunakan untuk memberikan informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan kabupaten wonosobo khususnya pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi merupakan sebuah investasi yang pada sebagian besar memakan biaya tinggi, maka diperlukan evaluasi. Bentuk evaluasi terhadap website salah satunya adalah dengan mengukur tingkat keberhasilan yang dimodelkan oleh DeLone dan McLean. Dalam melakukan analisis dibutuhkan beberapa variable penelitian. Berdasarkan model kerangka dari pemikiran teoritis maka peneliti menggunakan empat variabel bebas (kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian) dan satu variabel terikat (kepuasan pemakai).

ARTICLE INFO

Article History :

Received : August 28, 2019

Accepted : September 27, 2019

Key words:

DeLone and McLean, Information Quality, System Quality, Usage, Service Quality, User Satisfaction.

ABSTRACT

The development of the use of information technology now brings many changes in human life. One of the uses of information technology in the government environment is the use of official government websites. At present, the wonosobo government has the official website of the wonosobo government which is used to provide information and knowledge relating to the wonosobo district especially the government. The use of information technology is an investment that mostly costs a lot, so evaluation is needed. One way to evaluate the website is to measure the level of success modeled by DeLone and McLean. In conducting the analysis, several research variables are needed. Based on the framework model of theoretical thinking the researcher uses four independent variables (system quality, information quality, service quality, usage) and one dependent variable (user satisfaction).

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pemanfaatan teknologi informasi saat ini membawa banyak perubahan didalam kehidupan manusia, termasuk lingkungan pemerintahan. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yaitu penggunaan website resmi pemerintahan sebagai sarana penyebaran informasi dan komunikasi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Jawa tengah merupakan provinsi bagi kabupaten wonosobo dan kabupaten wonosobo juga berbatasan dengan beberapa kabupaten yaitu temanggung, magelang, purworejo, kebumen, banjarnegara, batang dan Kendal. Saat ini, pemerintahan wonosobo mempunyai website resmi pemerintah wonosobo yang digunakan untuk memberikan informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan kabupaten wonosobo khususnya pemerintahan.

Penggunaan teknologi informasi merupakan sebuah investasi yang pada sebagian besar memakan biaya tinggi, evaluasi dibutuhkan untuk mengetahui keberhasilan dari suatu teknologi informasi. Bentuk evaluasi terhadap website salah satunya adalah dengan mengukur tingkat keberhasilan yang dimodelkan oleh DeLone dan McLean yang disebut juga sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Dalam model ini terdiri dari 6 kategori, yaitu kualitas informasi, Kualitas system, kepuasan pemakai, Penggunaan, dampak organisasi dan juga dampak individu merupakan variabel yang dikenalkan oleh DeLone & Mclean. (DeLone & McLean, 1992).

Model ini (DeLone & McLean) sempat disempurnakan dengan menambahkan beberapa variabel minat pemakai, kualitas layanan, kemudian juga menggabungkan variabel dampak organisasional dan variabel dampak individual menjadi variabel kepuasan pengguna. (DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memandang perlu untuk melakukan analisis terhadap tingkat keberhasilan website resmi pemerintah kabupaten wonosobo menggunakan DeLone dan McLean Model.

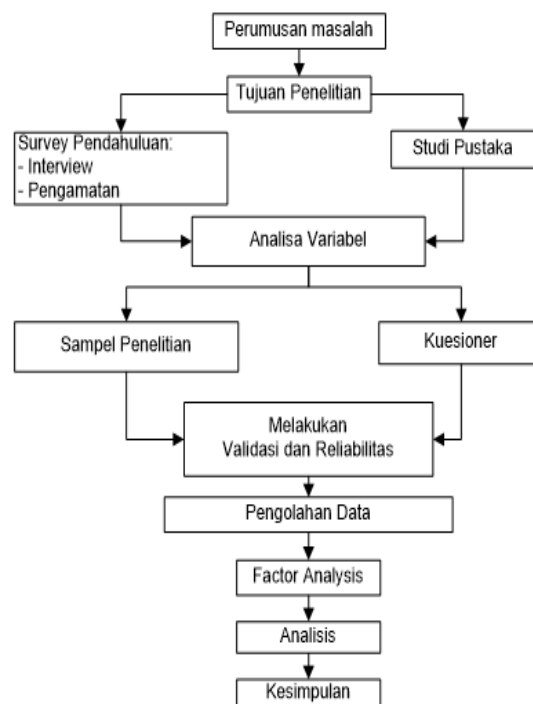
Penelitian ini bertujuan untuk mengukur ataupun menilai variabel bebas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian terhadap variabel terikat kepuasan pemakai

secara linier maupun berganda dengan objek penelitian website resmi kabupaten wonosobo.

Dengan adanya penelitian ini akan memberikan masukan dalam bidang teknologi informasi tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai website resmi kabupaten Wonosobo

2. METODE

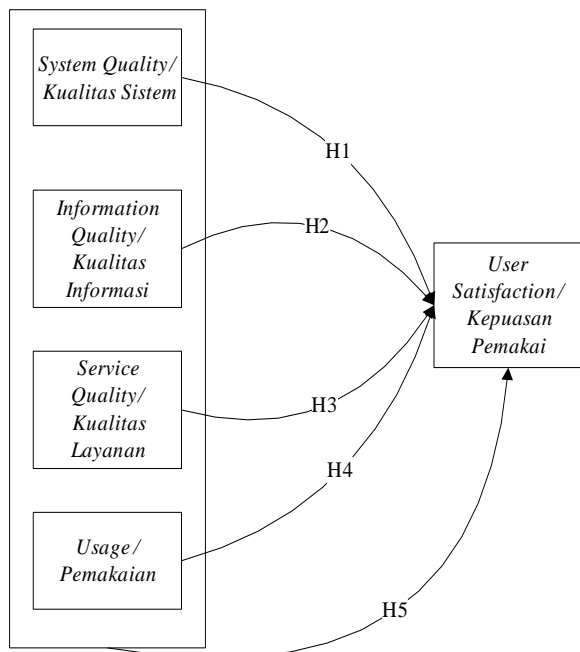
Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada gambar langkah-langkah penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Langkah Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah website resmi kabupaten wonosobo yang beralamatkan <https://wonosobokab.go.id>.

Dalam melakukan analisis dibutuhkan beberapa variable penelitian. Berdasarkan model kerangka dari pemikiran teoritis maka peneliti menggunakan variable bebas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian dan variabel terikat kepuasan pemakai yang digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis: (1) Hipotesis 1 : Ha Variabel bebas (Kualitas system) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pemakai) sedangkan H0 tidak berpengaruh; (2) Hipotesis 2 : Ha variabel bebas (Kualitas informasi) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pemakai) sedangkan H0 tidak berpengaruh; (3) Hipotesis 3 : Ha variabel bebas (Kualitas Layanan) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pemakai) sedangkan H0 tidak berpengaruh; (4) Hipotesis 4 : Ha variabel bebas pemakaian) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pemakai) sedangkan H0 tidak berpengaruh; (5) Hipotesis 5 : Ha (variabel bebas) Kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality) serta pemakaian (use) mempengaruhi terhadap variabel terikat (kepuasan pemakai / user satisfaction) secara bersama-sama (simultan) sedangkan H0 tidak berpengaruh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Operasional Variabel

Operasional variabel digunakan dalam penelitian agar dapat menganalisa data yang sudah di kumpulkan oleh penelitian. Dalam suatu penelitian maka dibutuhkan beberapa variabel penelitian. Variabel tersebut merupakan segala sesuatu yang dijadikan objek pengamatan

dalam suatu penelitian dan merupakan konsep yang memiliki variasi nilai

Tabel 1. Matriks Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi (indikator)	No. Item Instrumen	Sumber
1.	Kualitas Sistem (System Quality) (X1)	1. Kegunaan (usability) 2. Ketersediaan (availability) 3. Keandalan (reliability) 4. Beradaptasi (adaptability) 5. Waktu Respon (response time)	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10	DeLone dan McLean dalam buku <i>The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update</i>
2.	Kualitas Informasi (Informasi Quality) (X2)	1. Relevan (relevanc e) 2. Akurat (accurate) 3. Ketepatan Waktu (timeless) 4. Lengkap (complete ness)	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8	McLeod, Jr. Dalam buku <i>Management Information Systems</i>
3.	Kualitas Layana n (Service Quality) (X3)	1. Keandalan (reliabilit y) 2. Jaminan (assuranc e) 3. Kasat mata / berwujud (tangible) 4. Empati (Emphaty) 5. Daya tanggap (responsi veness)	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10	Mc Leod Raymond dalam buku <i>Management Information System</i>

4.	Pemakaian / Penggunaan (Use) (X4)	1. Ketergantungan (Dependency)	1, 2	DeLone dan McLean dalam buku <i>The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update</i>
		2. Frekuensi Penggunaan (frequency of use)	3,4	
		3. Dampak Individual (Individual impacts)	5	
5.	Kepuasan Pemakaian (User Satisfaction) (Y)	1. Dimensi Isi (content)	1, 2	Doll & Torkzadeh dalam buku <i>The Measurement of End-User Computing Satisfaction</i>
		2. Dimensi Keakuratan (accuracy)	3, 4	
		3. Dimensi Tampilan (format)	5, 6	
		4. Dimensi kemudahan (ease of use)	7, 8	
		5. Dimensi ketepatan (timeliness)	9, 10	

3.2. Sampel

Pada penelitian ini proses pengambilan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2005) :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \tag{1}$$

Keterangan:

- N = nilai populasi (jumlah)
- n = nilai sampel (jumlah)
- e = nilai kesalahan yang di teloransi.
- e = 10 %.

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2} = \frac{100}{2} = 50$$

Dari perhitungan di atas, diperoleh 50 orang sebagai sampel responden

3.3. Validitas

Pada Uji Validitas yang ditujukan pada variabel X1 (Kualitas System), X2 (Kualitas Informasi), X3 (Kualitas Layanan), X4 (Pemakaian) dan Y (Kepuasan Pemakai) sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Pearson Correlation

No Instrumen	V. (X1)	V. (X2)	V. (X3)	V. (X4)	V. (Y)
1	0,685	0,632	0,698	0,657	0,541
2	0,673	0,555	0,767	0,755	0,674
3	0,558	0,661	0,716	0,785	0,783
4	0,336	0,814	0,736	0,683	0,806
5	0,707	0,665	0,646	0,73	0,722
6	0,516	0,632	0,718		0,53
7	0,515	0,553	0,766		0,624
8	0,487	0,64	0,722		0,798
9	0,501		0,699		0,811
10	0,585		0,684		0,685

Dari hasil pearson correlation tersebut maka nilai pearson correlation dibandingkan dengan nilai r_{tabel} apabila nilai pearson correlation lebih besar dari nilai yang tertera pada r_{tabel} maka bisa dikatakan variabel tersebut valid. Didalam penelitian ini nilai r_{tabel} adalah 0,2787 dengan tingkat kesalahan 5%. (Sarwono, 2012).

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka semua pernyataan didalam variabel yang digunakan penelitian ini valid karena nilai pearson correlation diatas 0,2787.

3.4. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini merupakan proses pengujian dari keseluruhan pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian, apakah isi maupun data dari pernyataan tersebut sudah reliabel atau belum

Menurut Ghozali (2011:25) suatu variabel disebut handal (reliabel) apabila *Cronbach Alpha value* (α) lebih besar dari nilai 0,600.

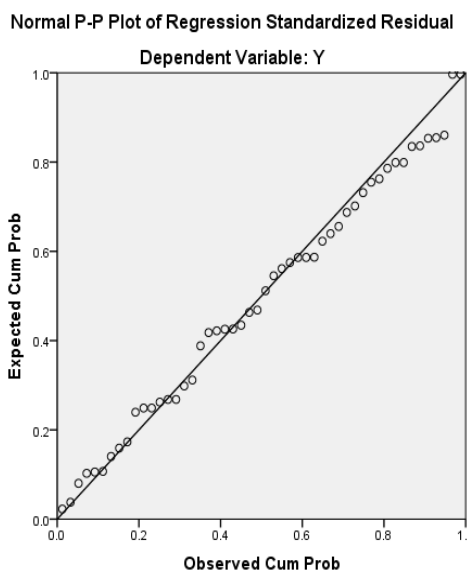
Tabel 3. Pengujian Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha Value
V. X1	.746
V. X2	.796
V. X3	.889
V. X4	.758
V. Y	.877

Dapat dilihat dari tabel uji reliabilitas bahwa V. X1, V. X2, V. X3, V. X4, dan V. Y di atas nilai 0,600 sehingga didapat kesimpulan bahwa variabel dalam penelitian ini dengan objek website resmi kabupaten wonosobo memiliki reliabilitas yang sangat reliabel.

3.5. Uji Normalitas

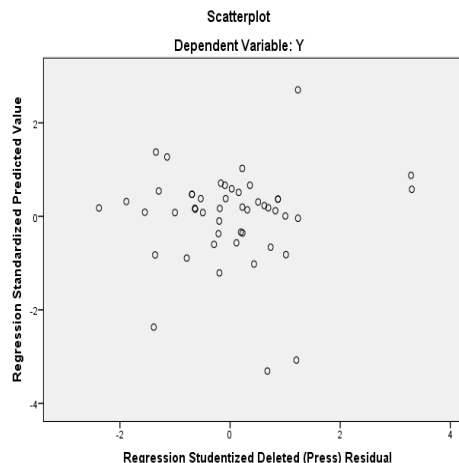
Setelah dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, maka data dari penelitian perlu dianalisa dan diuji berdasarkan struktur model antar variabel.



Grafik uji normalitas diatas menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian dengan objek website resmi kabupaten wonosobo layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas. Pada Gambar 3. Uji Normalitas dapat dilihat dari sebaran data mengikuti sumbu diagonal dan berada pada garis.

3.6. d) Analisis Uji Heteroskedastisitas

Salah satu model regresi yang baik yaitu model yang terhindar dari heteroskedastis.



Gambar 4. Pengujian Heteroskedastisitas

Pada gambar pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa nilai residual menyebar di bawah maupun di atas atau di sekitar nilai nol (0) dan tidak membentuk pola ataupun gambar yang sistematis, sehingga data dalam penelitian dengan objek website resmi kabupaten wonosobo dapat dikatakan terhindar dari gejala heteroskedastisitas dan dapat layak dalam penelitian.

3.7. 4. Uji Regresi Linier dan Berganda

Pada Uji regresi ini dilakukan agar dapat menyatakan seberapa kuat pengaruh antara variabel independen dan dependent.

Tabel 4. Uji Regresi

Peng aruh antar Varia bel	R	R ²	Adju sted R ²	t _{hitu ng}	t _{tabe l}	F _{hitu ng}	F _{ta bel}
X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ - Y	,86 2 ^a	-	0,72	-	-	32,5 06	2, 58
X ₁ - Y	,65 9 ^a	0,4 34	-	6,0 71	2,0 11	-	-
X ₂ - Y	,77 7 ^a	0,6 03	-	8,5 45	2,0 11	-	-
X ₃ - Y	,76 9 ^a	0,5 92	-	8,3 38	2,0 11	-	-
X ₄ - Y	,79 1 ^a	0,6 25	-	8,9 45	2,0 11	-	-

Dari tabel uji regresi diatas dapat dibaca sebagai berikut:

Hipotesis 1 : H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dihitung dari uji t dimana t_{hitung} (6,071) > t_{tabel} (2,011) sehingga terbukti bahwa variabel bebas kualitas sistem (X_1) dan variabel terikat kepuasan pemakai (Y) berpengaruh ($X_1 \rightarrow Y$).

Hipotesis 2 : H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dihitung dari uji t dimana t_{hitung} (8,545) > t_{tabel} (2,011) sehingga terbukti bahwa variabel bebas kualitas informasi (X_2) dan variabel terikat kepuasan pemakai (Y) berpengaruh ($X_2 \rightarrow Y$).

Hipotesis 3 : H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dihitung dari uji t dimana t_{hitung} (8,338) > t_{tabel} (2,011) sehingga terbukti bahwa variabel bebas kualitas layanan (X_3) dan variabel terikat kepuasan pemakai (Y) berpengaruh ($X_3 \rightarrow Y$).

Hipotesis 4: H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dihitung dari uji t dimana t_{hitung} (8,945) > t_{tabel} (2,011) sehingga terbukti bahwa variabel bebas Pemakaian (X_4) dan variabel terikat kepuasan pemakai (Y) berpengaruh ($X_4 \rightarrow Y$).

Hipotesis 5 : H_a diterima dan H_0 ditolak, Hal tersebut terlihat pada uji-F dimana F_{hitung} (32,506) > F_{tabel} (2,58) sehingga terbukti bahwa variabel bebas dalam penelitian ini (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan pemakai) Website Resmi Kabupaten Wonosobo.

Nilai kolom Adjusted R^2 sebesar 0,72 sehingga dapat dibaca bahwa 72% variabel terikat Kepuasan Pengguna Website Resmi Kabupaten Wonosobo (Y) dapat diterangkan dari variabel bebas Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), Kualitas Layanan (X_3), dan Pemakaian/Use (X_4) sedangkan sisanya 28% dijelaskan oleh variabel lain.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari penelitian berjudul Delone & Mclean Model Untuk Analisa Keberhasilan Website Resmi Kabupaten Wonosobo maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pada variabel bebas kualitas sistem (*System Quality*) terhadap variabel terikat Kepuasan Pemakaian (*User Satisfaction*). Apabila kualitas sistem

meningkat maka kepuasan pemakai akan bertambah. hal ini diterima karena variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh yang positif. Sehingga apabila pemakai yakin terhadap kualitas sistem maka pemakai akan semakin puas menggunakan website tersebut, karena kualitas sistemnya sendiri yang memuaskan.

2. Terdapat pengaruh pada variabel bebas kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap variabel terikat Kepuasan Pemakaian (*User Satisfaction*). Apabila kualitas informasi meningkat maka kepuasan pemakai akan bertambah. hal ini diterima karena variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh yang positif. Sehingga apabila pemakai yakin terhadap kualitas informasi maka pemakai akan semakin puas menggunakan website tersebut, karena kualitas informasinya yang memuaskan.
3. Terdapat pengaruh pada variabel bebas kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap variabel terikat Kepuasan Pemakaian (*User Satisfaction*). Apabila kualitas Layanan meningkat maka kepuasan pemakai akan bertambah. hal ini diterima karena variabel kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang positif. Sehingga apabila pemakai yakin terhadap kualitas layanan maka pemakai akan semakin puas menggunakan website tersebut, karena kualitas layanannya yang memuaskan.
4. Terdapat pengaruh pada variabel bebas Pemakaian (*Use*) terhadap variabel terikat Kepuasan Pemakaian (*User Satisfaction*). Apabila Pemakaian meningkat maka kepuasan pemakai akan bertambah. hal ini diterima karena variabel pemakaian mempunyai pengaruh yang positif. Sehingga apabila pemakai yakin terhadap pemakaian maka pemakai akan semakin puas menggunakan website tersebut, karena pemakaiannya yang memuaskan.
5. Variabel bebas Kualitas Sistem, Kualitas Information, Kualitas Layanan, Pemakaian secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pemakai. Namun ada beberapa variabel yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan pemakai.

4.2. Saran

Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar jumlah sampel diperbanyak sehingga

diperoleh hasil lebih akurat dan dapat diambil generalisasi yang lebih akurat. Serta menambahkan indikator-indikator yang digunakan untuk menyusun pernyataan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat (DRPM) Kemenristekdikti yang telah bersedia membiayai penelitian ini melalui program hibah Penelitian Dosen Pemula (PDP) Pada tahun anggaran 2019 Nomor Kontrak : A.10/LP3M-PDP/2019.

5. DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H and McLean, E.R (1992).” *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable.*” Information System Research.
- DeLone, W.H and McLean, E.R. (2003). “*The DeLone and McLeon Model of Information System Success : A Ten Year Update*”. Journal of Management Information System.
- Mc.Lean Raymond, 2007.”*Management Information Systems / 10th ed*”, Upper Saddle River; Pearson Education.
- A. William J. Doll and G. Torkzadeh, (1988). “*The Measurement of End User Computing Satisfaction,*” MIS Q.
- Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan (2012).”*Model-Model Linier dan Non-Linier dalam IBM SPSS 21*”. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*”. Universitas Diponegoro, Semarang.