

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PINTU SI JUARA MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN

SUCCESS ANALYSIS OF THE CHAMPION DOOR APPLICATION USING DELONE & MCLEAN SUCCESS MODEL

DOI:10.52617/tematics.v3i1.299

Isidorus Anung Prabadhi¹, Wilonotomo², Abduhafizh Ramadhana³

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

anung53@gmail.com¹, wilonotomo@gmail.com², hafizls46@gmail.com³

Abstrak

Tingginya intensitas permintaan data keimigrasian melatarbelakangi penerbitan aplikasi Pintu Sijua. seiring dengan penerapannya suatu sistem informasi perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi tersebut menggunakan model kesuksesan Delone & Mclean. Teknik sampling menggunakan *sampling* jenuh dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian. dalam proses analisis data responden menggunakan bantuan SPSS untuk analisis statistik deskriptif dan menggunakan pendekatan *PLS-SEM* dengan bantuan alat SmartPLS. dari 9 hipotesis yang dikemukakan terdapat 3 hipotesis yang diterima yaitu hubungan kualitas layanan terhadap minat penggunaan, hubungan minat penggunaan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Ketiga hipotesis tersebut memberikan hasil positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *path coefficients* dan *T-Statistics*. berdasarkan hasil tersebut aplikasi Pintu Si Juara pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dapat dikatakan memiliki hasil yang baik namun masih bisa dikembangkan dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dengan meningkatkan pada dimensi kualitas pelayanan yang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap minat penggunaan dan manfaat bersih.

Kata Kunci: Delone & Mclean, PLS-SEM, SPSS, SmartPLS

Abstract

The high intensity of immigration data requests is the reason behind the issuance of the Pintu Sijua application. In line with the implementation of an information system, it is necessary to conduct a post-implementation review. Therefore, this study aims to analyze the success of the application using the Delone & Mclean success model. The sampling technique uses saturated sampling by taking the entire population as the research sample. In the data analysis process, respondents use SPSS as a tool for descriptive statistical analysis and use the PLS-SEM approach with the help of the SmartPLS tool for inferential statistical analysis. By the nine hypotheses, there are three accepted hypotheses: the relationship between service quality and interest in the use, the relationship between interest in the use and net benefits, and user satisfaction with net benefits. The three hypotheses gave positive and significant results as evidenced by the path coefficients and T-Statistics values. Based on the result, "Pintu Si Juara" in Immigration Office Class I Special Border Control Surabaya can be said to have good results. However, it can still be developed and improved to be even better by improving in dimensions of service quality that have a significant positive relationship to interest in the use and net benefits.

Keywords: Delone & Mclean, PLS-SEM, SPSS, SmartPLS



PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam era Revolusi Industri 4.0, perkembangan teknologi informasi menyanggah peran penting yang mengandung berbagai segi dalam kehidupan. Teknologi informasi mengharuskan berbagai ragam informasi penting yang diperlukan kepada publik agar mudah diakses dan dapat digunakan untuk dapat memproses kegiatan serta memfasilitasi yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan kehidupan [1]. Menghadapi era digital ini semua hal dan aspek dituntut untuk memasuki digitalisasi, aspek pemerintahan pun tidak luput dari perkembangan tersebut sehingga secara dinamis harus mengikuti tantangan dalam revolusi industri 4.0.

Terlebih dengan peningkatan perkembangan teknologi yang ada hingga pemerintah pun dituntut untuk melakukan peningkatan kinerja dan pelayanan. Suatu sistem informasi diartikan seperti sekelompok elemen yang saling bersangkutan untuk menyusun data yang bisa digunakan sebagai dasar dalam penentuan keputusan, pengelompokan dan analisis serta pengembangan materi [1]. Data merupakan kekuatan yang sangat penting untuk dunia keimigrasian serta sebagai dasar patokan dalam penentuan langkah. Kombinasi orang, fasilitas, teknologi media, proses, dan kontrol yang dirancang untuk menyusun data berganti menjadi informasi dan menggunakannya sebagai pokok untuk membuat ketentuan yang tepat disebut sistem informasi. Terdapat kebutuhan yang mendesak akan sistem informasi untuk mengatasi deformasi lingkungan publik dan perkembangan teknologi untuk memotivasi aparat pemerintah

memperhitungkan acuan baru dengan meningkatkan kapabilitas birokrasi dan meningkatkan pelayanan untuk mencapai tata pemerintahan yang lebih baik [2].

Dalam pelaksanaan untuk memenuhi pelayanan prima dan juga melaksanakan prinsip kemajuan teknologi pada pemerintahan, negara 2 telah menciptakan kebijakan dalam menggunakan dan memanfaatkan komunikasi dan teknologi informasi secara massif pada aspek kenegaraan yang terintegrasi diawali dengan jenjang daerah hingga pemerintah pusat atau hal ini bisa disebut sebagai E-Government. Kebijakan pemerintah tersebut telah dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government [3].

Menurut World Bank E-Government ialah pemakaian teknologi informasi oleh lembaga negara misalnya WAN (Wide Area Networks) internet, mobile computing, yang dapat dipergunakan dalam membentuk hubungan dengan publik, instansi pemerintah dan dunia usaha yang lain. [4] Sehingga secara garis besar konsep E-Government sendiri dapat definisikan selaku pemanfaatan segala informasi dan teknologi yang tidak hanya sekedar penggunaan komputer pada tiap kantor namun lebih besar lagi ruang lingkupnya sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas serta akuntabilitas pemerintah untuk melayani publik dengan maksimal. Oleh karena dinamika perkembangan global ini Direktorat Jenderal Imigrasi membangun sebuah Sistem Informasi

Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) untuk terwujudnya pelayanan keimigrasian yang baik. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) dibuat dan didesain langsung oleh Direktorat Jenderal Keimigrasian sejak tahun 2008.

Tujuan penciptaan aplikasi ini salah satunya demi tercapainya optimalisasi kinerja yang meliputi seluruh unit pelayanan teknis pada lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada tidak hanya terbatas dalam wilayah Republik Indonesia saja namun mencakup juga perwakilan Imigrasi Republik Indonesia di luar negeri. SIMKIM diharapkan mampu mendorong secara efektif, efisien, dan optimal terhadap kewajiban dan fungsi keimigrasian Indonesia karena sistem tersebut akan mampu mempersatukan seluruh informasi keimigrasian dari tiap tiap unit pelayanan teknis keimigrasian sehingga saling terhubung dan menjadi 3 bahan penunjang untuk menjaga kedaulatan negara [5]. Dalam hal rangka mewujudkan E-Government tersebut tiap-tiap unit pelaksana teknis keimigrasian berlomba-lomba meluncurkan inovasi aplikasi guna membantu kinerja SIMKIM dan juga sebagai jalan untuk mendapatkan predikat sebagai kantor yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik melalui pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), hal ini tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 mengenai Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Zona Integritas (ZI) ialah predikat yang diberi pada lembaga negara yang jajaran dan juga pimpinannya memiliki komitmen dalam menerapkan WBBM dan WBK dengan reformasi birokrasi, terutama perihal

penanggulangan korupsi serta meningkatkan mutu layanan publik. Untuk mendapatkan predikat Zona Integritas yang telah diterangkan di atas sebuah kantor harus memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik seperti yang telah tertuang dalam peraturan menteri tersebut. Dalam bagian penataan tatalaksana yang telah diterangkan di atas terdapat target pencapaian pada program tersebut salah satunya ialah memberikan peningkatan dalam pemakaian teknologi informasi pada tahapan dalam menyelenggarakan pemerintahan, dan diperjelas dengan indikator yang perlu dilakukan dengan merujuk dalam keadaan yang sewajibnya dijalankan yakni mengembangkan sistem manajemen dengan basis sistem informasi [6].

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya merespon hal tersebut dengan menerbitkan beberapa aplikasi inovasi untuk memenuhi target yang harus dicapai dalam program mewujudkan kantor dengan predikat Wilayah Bebas Korupsi serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Salah satu aplikasi inovasi yang diterbitkan adalah aplikasi yang memiliki 4 nama Pintu Si Juara atau Pelayanan informasi terpadu imigrasi juanda Surabaya. Dalam Aplikasi ini berisi Statistik Pelayanan tiap-tiap bidang, Aplikasi ini juga berbasis web sehingga dapat diakses dari perangkat apa saja dan dimana saja. Tidak terhitung lama dari diluncurkannya aplikasi inovasi ini, Kantor Imigrasi Bandung dan Ngurah Rai mulai melakukan studi tiru inovasi aplikasi tersebut. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya bekerjasama dengan Badan Pusat Statistik Surabaya dalam hal penyajian dan penyebaran informasi data maupun statistik.

Aplikasi ini adalah bentuk kerjasama dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dengan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Tujuan dari kerjasama tersebut adalah dalam rangka menyajikan data keimigrasian secara akurat, cepat dan dapat dipergunakan dalam tugas dan fungsi masing-masing dalam bentuk digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kerjasama ini diprakarsai oleh fenomena tingginya intensitas hubungan antara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dengan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya dalam hal permintaan dan penyajian data keimigrasian, Dengan tingginya intensitas permintaan data tersebut muncul inisiatif untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sehingga dapat menyederhanakan akses permintaan data dan mewujudkan penyajian data yang lebih cepat. Hal ini juga sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government [3] bahwa pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan kemajuan teknologi informasi yang bertujuan untuk mengeliminasi batas-batas birokrasi, serta membangun proses kerja dan jaringan sistem manajemen dan berkemungkinan badan-badan negara bekerja dengan sinergi dalam mempermudah akses pada seluruh layanan publik dan informasi yang harus disediakan oleh pemerintah.

Perjanjian yang dilaksanakan tersebut berlangsung selama 1 tahun dan dapat diperpanjang sejalan dengan keperluan dua belah pihak. Seiring dengan sudah diterapkannya aplikasi Pintu Si Juara tersebut, tiap institusi pasti mengharapkan kesuksesan dari penggunaan sistem 5 informasi tersebut sehingga evaluasi terhadap penerapannya merupakan topik yang tidak kalah penting bagi praktisi dan peneliti. Setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, perlu

dilakukan penelaahan pasca implementasi [7].

Berdasarkan maksud dari pembentukannya, sehingga suatu sistem informasi dinyatakan mempunyai hasil untuk mengimplementasikan jika dapat diberikan pembuktian memberikan hasil pada manfaat positif atau akibat-akibat yang diterima oleh pemakainya. Evaluasi penerapan terhadap kesuksesan sistem informasi ialah topik riset yang telah diberikan konsep semenjak awal 1980-an, sampai dengan ditemuinya suatu konsep penilaian yang diterapkan oleh McLean dan DeLone yang dikenali dengan ISSM (Information System Success Model). Berdasarkan pendapat McLean dan DeLone, suatu sistem informasi dapat dilakukan pengukuran kesuksesan dan keberhasilannya menurut 6 faktor kunci kesuksesan, yakni sistem, kualitas informasi, dan pelayanan (quality of information, service, and system), niat dalam mempergunakan (intention to use), net benefit (manfaat bersih) dan user satisfaction (kepuasan pengguna). McLean dan DeLone menjabarkan pada ISSM bahwa net benefit (manfaat bersih) ialah suatu tujuan yang diraih jika mempunyai kualitas sistem, informasi, dan layanan yang maksimal, yang mana pada tiga aspek kualitas ini akan menentukan teraihnya niat penggunaan dan kepuasan dari pengguna sistem informasi, yang akan berdampak dalam manfaat bersih yang dirasakan dalam pemakaian sistem [8].

Dengan latar belakang tersebut, penulis mencoba untuk menguji kesuksesan aplikasi dan membuktikan secara ilmiah mengenai kesuksesan aplikasi Pintu Si Juara Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dengan mempergunakan konsep Information System Success Model (ISSM) yang dijelaskan oleh McLean & DeLone. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi penilaian bahan pertimbangan dan masukan pada pihak manajemen aplikasi Pintu Si Juara maka

dapat memelihara sistem, layanan dan informasi yang telah baik dan 6 memberikan peningkatan sistem, layanan dan informasi yang kurang maksimal. Menurut perihal yang telah dijabarkan sebelumnya, penulis tertarik dalam melaksanakan riset berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Pintu Si Juara Menggunakan Model Kesuksesan Delone & Mclean”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada Karya tulis ini adalah :

1. Bagaimana Hasil uji kesuksesan Aplikasi Pintu Si Juara jika diukur menggunakan model kesuksesan Delone & Mclean?
2. Bagaimana rekomendasi terhadap Aplikasi Pintu Si Juara berlandaskan ISSM?

Tujuan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka karya tulis ini disusun dengan tujuan :

1. Untuk menelusuri seberapa besar kesuksesan aplikasi PINTU SI JUARA Menggunakan Model Kesuksesan Delone & McLean.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan Aplikasi Pintu Si Juara.

Manfaat

1. Teoritis
 - a. Memberikan suatu saran dan sumbangan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dengan hasil pengujian tersebut dapat menjadi bahan evaluasi dan pengambilan keputusan untuk mengembangkan aplikasi tersebut.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan sekaligus digunakan sebagai landasan atau pembanding bagi peserta didik poltekim dan pembaca dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan rumusan

penelitian atau berbagai pihak lain yang terkait membahas uji kesuksesan suatu sistem informasi.

2. Praktis

Penulis berharap bahwa, manfaat teoritis yang berupa rekomendasi dari hasil penelitian dapat diimplementasikan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya sebagai pengelola aplikasi agar dapat memberikan layanan yang lebih baik.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi

Menurut Leitch dan Davis [9] sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem di dalam suatu organisasi yang dapat memenuhi keperluan pengolahan mendukung operasi, transaksi harian, serta pengelolaan dan aktivitas strategi organisasi, dan menyelenggarakan masukan yang dibutuhkan kepada pihak eksternal yang berkaitan. Pemrosesan sistem informasi dimaksudkan untuk memberikan data maupun informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan pergerakan organisasi yang sesuai. Sementara berdasarkan pendapat Stair and Reynolds [10] Sistem Informasi ialah seperangkat unsur atau komponen dalam bentuk orang, metode, basis data dan alat yang saling bergantung bersama yang bertujuan untuk mengoperasikan, menyimpan serta memanifestasikan informasi untuk mencapai suatu sasaran yang diharapkan.

Sehingga berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi yaitu gabungan dari sekumpulan komponen yang tidak terbatas jumlahnya, yang terdiri dari pengguna, perangkat lunak dan perangkat keras, jaringan digital beserta data. Komponen tersebut saling bekerja sama untuk mendapat suatu tambahan

informasi dalam hal pengambilan keputusan organisasi.

E-Government

E-Government merupakan singkatan dari *electronic government* yang berasal dari bahasa Inggris bermakna pemerintahan elektronik. Istilah ini merupakan sebuah penemuan baru pada sistem birokrasi pemerintah yang mana mempergunakan teknologi informasi yang dipentingkan sehingga dapat memberikan perbaikan terhadap birokrasi pemerintah [11]. Pada hakikatnya pembentukan serta pembangunan e-government membutuhkan sebuah sistem dikarenakan tujuan pokok dari pengembangan ini ialah agar dapat melayani masyarakat dengan murah, cepat, dan handal dengan pembentukan sebuah sistem aplikasi pelayanan masyarakat.

Information System Succes Model

Pengujian pelaksanaan sistem informasi (SI) dalam hal tingkatan kesuksesannya menjadi topik utama bahan bahasan para ahli hingga tahun 1980. Maka dari itu, Delone & McLean mengajukan dan memublikasikan konsep model kesuksesan sistem informasi yang pertama pada tahun 1992 [12]. DeLone & McLean mengungkapkan analisis keberhasilan sistem informasi secara terintegrasi. Konsep ISSM ini juga sangat banyak diterapkan oleh berbagai peneliti untuk menaksir kelayakan sistem informasi. Salah satu alasan konsep ini digunakan oleh para peneliti karena metode yang sederhana tetapi sangat efektif. Dengan kalimat tersebut konsep ISSM Delone dan Mclean ini mengukur kesuksesan sistem secara utuh dengan Variabel yang saling mempengaruhi baik satu dengan yang lainnya sehingga enam dimensi pengukuran model kesuksesan ini tidak ditakar secara satu persatu [12]. Berikut merupakan gambar konsep Delone & Mclean:



Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan objek yang memiliki informasi yang ingin diketahui dan menjadi pusat perhatian peneliti [13]. Populasi dapat berupa kelompok orang, suatu peristiwa atau segala sesuatu yang mempunyai ciri tertentu [13]. Sampel dapat diartikan sebagian jumlah anggota populasi yang memiliki karakteristik sama seperti populasi [13]. Sampel bisa juga disebut gambaran dari suatu populasi yang memberikan pencerminan yang benar terkait populasi [14].

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah teknik sampling jenuh, dimana berdasarkan sugiyono [13] sampling jenuh adalah metode penetapan sampel jika semua anggota populasi dipergunakan selaku sampel. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna Aplikasi Pintu Si Juara yang berjumlah 27 orang yang terdiri dari pengguna dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya maupun Badan Pusat Statistika Kota Surabaya

Partial Least Square – Structural Equation Model (PLS-SEM)

SEM yaitu teknik pengembangan dari analisa multivariat yaitu analisa regresi ganda serta jalur (path analysis) [15]. Penggunaan prosedur SEM memanfaatkan proses menggambar keterkaitan antara variabel-variabel yang tidak bisa diteliti dengan langsung (variabel laten) dan pengamatan (indikator) [16].

Dibandingkan dengan path analysis serta regresi ganda, Structural Equation Model (SEM) mempunyai kapasitas yang lebih maksimal perihal analisa dan prediksi karena dapat menganalisis hingga tingkat palingdalam [17].

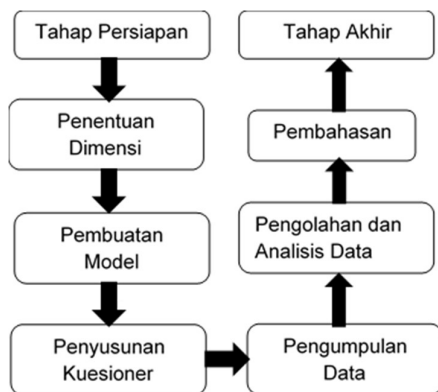
PLS yaitu suatu teknik dalam mengelola Structural Equation Model (SEM). PLS ialah teknik analisa persamaan struktural yang dengan basis varian dan dengan bersamaan dapat

menguji model pengukuran dan model struktural . Evaluasi model pada PLS ada dua proses yakni evaluasi outer model (model pengukuran) dan inner model (evaluasi model struktural).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yakni metode kuantitatif. Metode kuantitatif yakni metode penelitian dengan eksperimen dan survei [13]. Metode kuantitatif dipergunakan dalam mengumpulkan data dengan mendistribusikan kuesioner terhadap pengguna aplikasi Pintu Si Juara.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesuksesan aplikasi Pintu Si Juara pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dengan menguji pengaruh dari variabel *Information System Success Model* oleh Delone & Mclean yang meliputi Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Intensitas penggunaan, Kualitas Sistem, Kepuasan pengguna dan juga Manfaat Bersih. Berikut merupakan tahapan yang dilakukan:



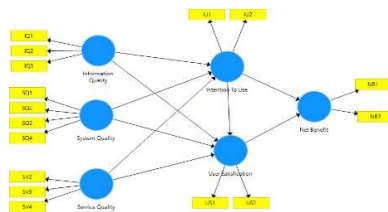
Gambar 2. Prosedur Penelitian

PEMBAHASAN

Interpretasi hasil akan menunjukkan hubungan pengaruh yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil dari uji hipotesis, dapat menjelaskan variabel apa saja yang memengaruhi dan tidak memengaruhi manfaat bersih aplikasi Pintu Si Juara.

Analisis data menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dengan menggunakan bantuan aplikasi olah data SmartPLS v3.3.3. Pemilihan aplikasi SmartPLS sebagai alat bantu olah data dalam penelitian ini bukan tanpa sebab melainkan dilihat dari keadaan dan faktor-faktor penelitian yang telah ditemukan pada tahapan sebelumnya. Proses pengolahan data dalam aplikasi ini yakni menggunakan metode bootstrapping atau dapat dikenali dan diartikan juga dengan penggandaan secara acak. Dengan kata lain, untuk penelitian ini yang menggunakan sampel kecil masih bisa menggunakan metode ini dengan memanfaatkan aplikasi olah data SmartPLS karena tidak memerlukan syarat minimum sampel. Keterbatasan jumlah sampel sedangkan model yang digunakan cukup kompleks menjadi dasar penguat dalam pemilihan aplikasi SmartPLS ini. Setelah melakukan input data file dengan format CSV lalu dilanjutkan dengan menggambar model penelitian pada bidang gambar, dilanjutkan dengan analisis jalur (path analysis) yang didalamnya terdapat analisis outer model dan analisis inner model. Pada tahapan ini, didapatkan hasil dari uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis. Selain itu, didapatkan juga besaran nilai pengaruh dari variabel pada

model yang sudah ditentukan sebelumnya.



Gambar 3. Diagram Jalur

Selanjutnya, Dalam penelitian ini, telah ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ = Variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi Pintu Si Juara
- H₂ = Variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pintu Si Juara
- H₃ = Variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi Pintu Si Juara
- H₄ = Variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pintu Si Juara
- H₅ = Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi Pintu Si Juara
- H₆ = Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pintu Si Juara
- H₇ = Variabel penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pintu Si Juara
- H₈ = Variabel penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi Pintu Si Juara
- H₉ = Variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi Pintu Si Juara

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 27 responden. Kuesioner disebar menggunakan metode online yang menggunakan Google Form, Pendistribusian kuesioner melalui Google Form dilaksanakan dengan memberikan link Google Form melalui Whatsapp dan email yang sebelumnya sudah didata informasi kontak responden tersebut.

Analisis Data

1. Outer Model

Outer Model atau Model Pengukuran dilakukan dengan menguji validitas dan realibilitas. Uji Validitas Menggunakan *Convergent Validity* serta *Discriminant Validity*.

Tabel 1. Convergent Validity

Indikator	Loading Factor	Keterangan
IQ1	0.816	Valid
IQ2	0.775	Valid
IQ3	0.827	Valid
SQ1	0.818	Valid
SQ2	0.793	Valid
SQ3	0.895	Valid
SQ4	0.830	Valid
SV2	0.912	Valid
SV3	0.846	Valid
SV4	0.837	Valid
US1	0.891	Valid
US2	0.869	Valid
IU1	0.923	Valid
IU2	0.872	Valid
NB1	0.917	Valid
NB2	0.916	Valid

Suatu indikator dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai *Loading factor* lebih dari 0.50. Selanjutnya, suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi

Discriminant Validity apabila indikator pada suatu variabel memiliki nilai *Cross loading* lebih besar dibandingkan variabel lainnya. Sebelum masuk dalam uji *discriminant validity*, indikator tersebut harus sudah memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.50. pada pengujian ini ditemukan satu indikator yang memiliki nilai korelasi dengan variabelnya lebih kecil daripada dengan variabelnya sehingga dilakukan pengeliminasi. Indikator tersebut adalah IQ2. Berikut hasil dari nilai *crossloading* pada setelah dilakukan eliminasi:

 Tabel 2. *Discriminant Validity*

	IQ	IU	NB	SQ	SV	US
IQ1	0.933	0.433	0.443	0.400	0.377	0.482
IQ3	0.905	0.277	0.398	0.312	0.064	0.474
IU1	0.390	0.921	0.622	0.562	0.710	0.419
IU2	0.308	0.875	0.460	0.368	0.585	0.395
NB1	0.360	0.562	0.916	0.205	0.425	0.533
NB2	0.481	0.557	0.917	0.238	0.428	0.540
SQ1	0.311	0.495	0.188	0.818	0.397	0.352
SQ2	0.341	0.487	0.307	0.793	0.532	0.435
SQ3	0.375	0.458	0.163	0.895	0.540	0.463
SQ4	0.256	0.282	0.125	0.830	0.385	0.379
SV2	0.276	0.656	0.327	0.549	0.912	0.239
SV3	0.235	0.685	0.473	0.457	0.846	0.244
SV4	0.149	0.545	0.405	0.459	0.837	0.504
US1	0.522	0.445	0.512	0.480	0.442	0.898
US2	0.384	0.347	0.520	0.380	0.213	0.862

Pada analisis outer model juga dilakukan uji reliabilitas yang ditentukan dengan melihat dari nilai *Cronbach's alpha*, *Composite reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	AVE
IQ	0.916	0.817	0.651
IU	0.893	0.763	0.807
NB	0.913	0.810	0.840
SQ	0.902	0.855	0.697
SV	0.900	0.832	0.750
US	0.873	0.710	0.775

Ditinjau dari tabel diatas, semua variabel telah dinyatakan reliabel karena memiliki nilai diatas ambang batas masing masing item nya. Untuk *Composite Reliability*, nilai nya harus ≥ 0.60 dan tidak lebih dari 0.95. selanjutnya untuk *Cronbach's alpha*, nilai nya harus ≥ 0.70 dan yang terakhir nilai dari AVE harus lebih besar daripada 0.50.

2. Inner Model

Analisa Inner Model digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yang telah dibuat bernilai positif dan signifikan, bernilai positif dan tidak signifikan, dan bernilai tidak signifikan dan negatif. Hasil tersebut berkesinambungan dengan uji hipotesis yang telah dibentuk dimana pengujian ini dapat menjadi dasar hipotesis tersebut diterima atau tidak. Berikut hasil uji model struktural:

Tabel 4. Uji Model Struktural

	T-Statistics	Path Coefficients	Hasil
IQ \rightarrow IU	1.113	0.196	Ditolak
IQ \rightarrow US	1.805	0.351	Ditolak
IU \rightarrow NB	3.613	0.435	Diterima
IU \rightarrow US	0.604	0.156	Ditolak
SQ \rightarrow IU	0.671	0.103	Ditolak
SQ \rightarrow US	0.379	0.252	Ditolak
SV \rightarrow IU	3.916	0.619	Diterima
SV \rightarrow US	0.148	0.037	Ditolak
US \rightarrow NB	2.808	0.388	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel tersebut, didapatkan 3 hipotesis yang diterima karena nilai T-Statistics tersebut lebih dari 1.96. Sedangkan 6 hipotesis lainnya ditolak karena mempunyai hasil dibawah dari syarat

yang telah ditentukan meskipun dari semua hipotesis bernilai positif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan proses penelitian yang telah dilaksanakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi Pintu Si Juara dengan mempergunakan model kesuksesan Delone & Mclean. Dalam model tersebut terdapat 3 (tiga) variabel bebas yaitu variabel Information Quality (kualitas informasi), variabel System Quality (kualitas sistem) dan Service Quality (kualitas layanan), selain itu terdapat 3 (tiga) variabel terikat yakni variabel Intention to Use (penggunaan), variabel User Satisfaction (kepuasan pengguna) dan variabel Net Benefit (manfaat bersih). Faktor-faktor yang berpengaruh pada variabel manfaatbersih (Net Benefit) berdasarkan uji hipotesis penelitian, terdapat 3 hipotesis yang diterima yang memengaruhi kesuksesan net benefit yakni:

A. Kualitas layanan (Service Quality) memberi hasil signifikan dan positif kepada Intention to Use (penggunaan). Hal ini dibuktikan dengan nilai path coefficients variabel SV terhadap IU memperlihatkan nilai 0.619 dan mempunyai nilai T-statistics sebesar 3.916 yang memperlihatkan bahwa nilai tersebut mempunyai pengaruh signifikan. Sehingga bila variabel SQ terjadi peningkatan maka akan terjadi peningkatan pula kepada variabel Intention to Use yang berujung peningkatan pada variabel manfaat bersih (Net Benefit).

B. Variabel penggunaan (Intention to Use) memberi hasil signifikan dan positif kepada manfaat bersih (Net Benefit). Perihal ini dibuktikan dengan nilai path coefficients variabel IU terhadap NB memperlihatkan nilai

0.435 dan mempunyai nilai T-statistics sebesar 3.613 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut memiliki pengaruh signifikan. Sehingga jika terjadi peningkatan pada variabel IU maka akan meningkat pula kesuksesan Net Benefit.

C. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) memberi hasil signifikan dan positif kepada manfaat bersih (Net Benefit). Perihal ini dibuktikan dengan nilai path coefficients variabel IU kepada NB menunjukkan angka 0.388 dan memiliki nilai T-statistics sejumlah 2.808 yang memperlihatkan bahwa nilai tersebut memiliki pengaruh signifikan. Sehingga jika terjadi peningkatan pada variabel User Satisfaction maka akan meningkat pula kesuksesan Net Benefit.

2. Rekomendasi untuk pengembangan aplikasi Pintu Si Juara, menurut pembahasan dan hasil analisa aplikasi Pintu Si Juara pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya dapat dinyatakan baik, namun demikian masih dapat ditingkatkan dan dikembangkan menjadi lebih baik daripada saat ini dengan mempertimbangkan padavariabel Service Quality yang mempunyai pengaruh hubungan yang signifikan dan positif kepada kesuksesan Net Benefits. Beberapa tindakan yang dapat meningkatkan Net Benefit berdasarkan Indikator dalam Service Quality antara lain :

A. Memberi informasi dengan lengkap sesuai dengan kebutuhan instansi terkait dan meningkatkan kemudahan akses pada semua informasi atau data yang disajikan.

B. Melakukan evaluasi atau maintenance berkala agar tidak terjadi error dalam aplikasi Pintu Si Juara.

- C. Meningkatkan pelayanan yang cepat disaat terjadi Error dalam aplikasi Pintu Si Juara.
- D. Meningkatkan Interface aplikasi Pintu Si Juara menjadi lebih baik, bagus dan User Friendly.

Beberapa tindakan tersebut direkomendasikan sesuai dengan konsep Information System Success Model Delone & Mclean, sehingga pengguna aplikasi yang dalam pengembangannya nanti tidak hanya pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya maupun Badan Pusat Statistika Kota Surabaya namun berkembang hingga di berbagai Instansi yang selalu memerlukan data-data keimigrasian, oleh karena nya peningkatan tersebut diharapkan dapat membuat seluruh pengguna aplikasi menerima manfaat dan merasa puas atas layanan yang tersedia.

Saran

Berdasarkan Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka terdapat sebagian saran yang dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pengembangan aplikasi ataupun bagiriset berikutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Saran Praktis

- A. Aplikasi ini dapat dikembangkan secara kesisteman maupun penggunaan aplikasi, dengan cara memperluas kerjasama dengan instansi lain yang berhubungan dengan data- data keimigrasian, seperti Kementerian Pariwisata misalnya. Hal ini juga dapat menjadi pertimbangan untuk mengimplementasikan aplikasi ini di kantor imigrasi kota lainnya.
- B. Pengembangan selanjutnya dapat menyediakan menu login dengan perbeaan akses setiap akun nya seperti akun administrator, akun pengguna kantor imigrasi, akun pengguna instansi lain. Sehingga

dapat meminimalisir hal hal yang tidak diinginkan yang akan terjadi dikemudian hari.

2. Saran Akademis

- A. Saran untuk penelitian selanjutnya apabila melakukan penelitian serupa maka perhatikan jumlah indikator dengan jumlah pernyataan agar tidak terlalu banyak namun masih tetap dapat merepresentasikan dari variabel itu sendiri, dan untuk tidak terlalu sedikit sehingga apabila indikator harus dieliminasi masih ada indikator lain yang mewakili variabel.
- B. Saran berikutnya berlandaskan hasil riset ini, maka apabila terdapat hubungan antara variabel atau uji hipotesis penelitian ditolak maka disarankan untuk melakukan peninjauan kembali terhadap indikator-indikator tersebut.
- C. Dalam pengolahan dan pengujian hipotesis, apabila menggunakan sampel yang kecil disarankan tetap menggunakan software SmartPLS karena software tersebut tidak dibatasi minimum sampel terlebih didalamnya terdapat analisis menggunakan metode *bootstrapping*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Z. Fahlefi, "Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda)," *J. Paradig.*, vol. 3, no. 2, pp. 155–166, 2014.
- [2] K. S. Wahyuni, M. C. Saputra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)

- Menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 3, no. 1, pp. 1137–1144, 2019.
- [3] R. I. Instruksi Presiden, “No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan,” *E-Government*.
- [4] O. H. Taufiq, D. Yuliani, and D. Hermawandi, “Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance,” *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 6, no. 1, pp. 145–152, 2019.
- [5] Wilnotomo, “Modul SIMKIM Bab 1-4,” pp. 1–22, 2019.
- [6] A. MOSEPA, A. A. RAHMAN, and F. ROZARIUS, “PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA TANJUNGPINANG/DEVELOPMENT OF THE INTEGRITY ZONE IN TANJUNGPINANG ADMINISTRATIVE COURT,” *J. Huk. Peratun*, vol. 1, no. 2, pp. 183–202, 2018.
- [7] T. Sutabri, *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi, 2012.
- [8] E. Erwin and A. Wijaya, “Penggunaan Model DELONE Dan MCLEAN Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi GO-JEK Di Palembang,” *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 3, no. 1, p. 9, 2019, doi: 10.32524/jusitik.v3i1.624.
- [9] H. M. Jogiyanto, *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Penerbit Andi, 2017.
- [10] R. Stair and G. Reynolds, *Principles of information systems*. Cengage Learning, 2020.
- [11] I. Lazaroni, “Manajemen Kinerja Pegawai Secara Elektronik (E-Performance) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya” Menggunakan Information System Success Model (ISSM),” 20172017, , [Online]. Available: <http://repository.its.ac.id/id/eprint/42566>.
- [12] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 19th ed. Bandung: ALFABETA, 2013.
- [14] S. E. Suliyanto and S. MM, “Metode Penelitian Kuantitatif,” 2017.
- [15] S. Haryono, “Mengenal Metode Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Penelitian Manajemen menggunakan AMOS,” *J. Ekon. dan Bisnis STIE YPN Vol. VII No. 1 Oktober 2014*, vol. VII, no. 1, pp. 23–34, 2014.
- [16] E. U. Nikmatu Sholiha and M. Salamah, “Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013),” *J. Sains Dan Seni ITS*, vol. 4, no. 2, pp. 169–174, 2015.
- [17] R. N. Meilita, Y. N. Nasution, and M. N. Hayati, “Structural Equation Modelling Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus: Pengaruh Locus of Control, Self Efficacy, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kaltim Post Samarinda),” *Pros. Semin. Sains dan Teknol. FMIPA Unmul*, vol. 1, no. 1, pp. 41–45, 2016.