

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JEPIN MENGGUNAKAN *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Dela Anggraini¹, Nurul Mutiah², Renny Puspita Sari³

¹²³Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Pengetahuan Alam,
Universitas Tanjungpura, Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak, 78124, Indonesia
E-mail: delaanggr28@student.untan.ac.id, nurul@sisfo.untan.ac.id,
rennysari@sisfo.untan.ac.id

Abstract

The existence of Presidential Instruction No.3/2003 about national policy and strategy on information technology development at e-government, requires the Pontianak City government to participate in developing government and public service applications, one of which is JePin Apps. However, until now we don't know whether the JePin Apps has been successfully implemented and what can affect its success. Delone and Mclean IS Success Model is a model for measuring the success of information systems and Importance Performance Analysis is a model used to measure user satisfaction based on the suitability between importance and performance scored, as well as to determine priority improvements in the JePin Application. The research which conducted using the Delone and Mclean IS Success Model with data analysis using SEM based on PLS showed that of the 26 existing statements there were 2 statements that were invalid because they had a loading factor value of <0.7 . In addition to the 7 hypotheses formed, there are 6 accepted hypotheses, namely H1, H2, H3, H4, H5, H7 and the rejected hypothesis is H6 which shows the relationship between the Service Quality (LQ) variable and the Citizen Satisfaction (CS) variable, where the results of the t-test showed that H6 had a value of <1.96 so it was not significant. Meanwhile, the final results of the IPA analysis showed that the JePin Apps has not met user expectations because the conformity level has only reached 99.3% or less than 100%, so improvement is needed by looking at the quadrant analysis where the main priority for improvement is focused on the indicators of Efficiency, Responsive, Reliability, Well-Informedness, Overall Satisfaction, and Act in Citizen Interest.

Keywords: *Delone and Mclean IS Success Model, Importance Performance Analysis, SEM, JePin Apps*

Abstrak

Adanya Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan teknologi informasi di pemerintahan atau *e-government*, mewajibkan Pemerintah Kota Pontianak turut serta dalam mengembangkan aplikasi pemerintahan dan pelayanan publik, salah satunya Aplikasi JePin. Namun hingga saat ini belum diketahui apakah aplikasi Jepin telah sukses diterapkan dan apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesannya. *Delone and Mclean IS Success Model*

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JEPIN MENGGUNAKAN *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

merupakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi dan *Importance Performance Analysis* merupakan model pengukuran kepuasan pengguna berdasarkan kesesuaian antara kepentingan dan penilaian kinerja, serta untuk mengetahui prioritas perbaikan pada Aplikasi JePin. Adapun dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Delone and Mclean IS Success Model* dan analisis data menggunakan SEM berbasis PLS menunjukkan bahwa dari 26 pernyataan yang ada terdapat 2 pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai *loading factor* yaitu 0.7. Selain itu dari 7 hipotesis yang dibentuk terdapat 6 hipotesis yang diterima yaitu H1, H2, H3, H4, H5, H7 dan hipotesis yang ditolak adalah H6 yang menunjukkan hubungan antara variabel *Service Quality* (LQ) dan variabel *Citizen Satisfaction* (CS), dimana hasil uji *t-test* H6 memiliki nilai <1.96 sehingga dinyatakan tidak signifikan. Sementara itu, hasil akhir analisis IPA menunjukkan secara keseluruhan bahwa Aplikasi JePin belum memenuhi harapan pengguna karena tingkat kesesuaian hanya mencapai 99.3% atau kurang dari 100%, sehingga diperlukan perbaikan dengan melihat pada analisis kuadran dimana prioritas utama perbaikan tertuju pada indikator *Efficiency, Responsive, Reliability, Well-Informedness, Overall Satisfaction, dan Act in Citizen Interest*.

Kata Kunci: *Delone and Mclean IS Success Model, Importance Performance Analysis, SEM, Jepin Apps*

1. Pendahuluan

Sejak adanya Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, penerapan *e-government* menjadi suatu kewajiban baru bagi pemerintah daerah untuk diterapkan pada pemerintahannya agar terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) [1].

Pemerintah Kota Pontianak adalah salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang turut berupaya dalam mengaplikasikan konsep *e-government* untuk kepentingan pemerintahan terutama dalam meningkatkan akses pelayanan publik. Salah satu aplikasi yang dibuat dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas adalah Aplikasi JePin.

Aplikasi JePin merupakan sebuah sistem *e-government* yang muncul sejak tahun 2019 dengan konsep *single portal* yang menyajikan berbagai informasi dan kemudahan akses berbagai layanan pemerintahan. Namun, pengimplementasian sistem *e-government* ini kerap kali tidak bertahan lama dikarenakan layanan yang sering kali tidak memuaskan penggunanya [2], sehingga penting untuk mengetahui apakah aplikasi JePin sebagai suatu aplikasi *e-government* telah sukses diterapkan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Pontianak dari segi layanan, informasi dan aspek lainnya.

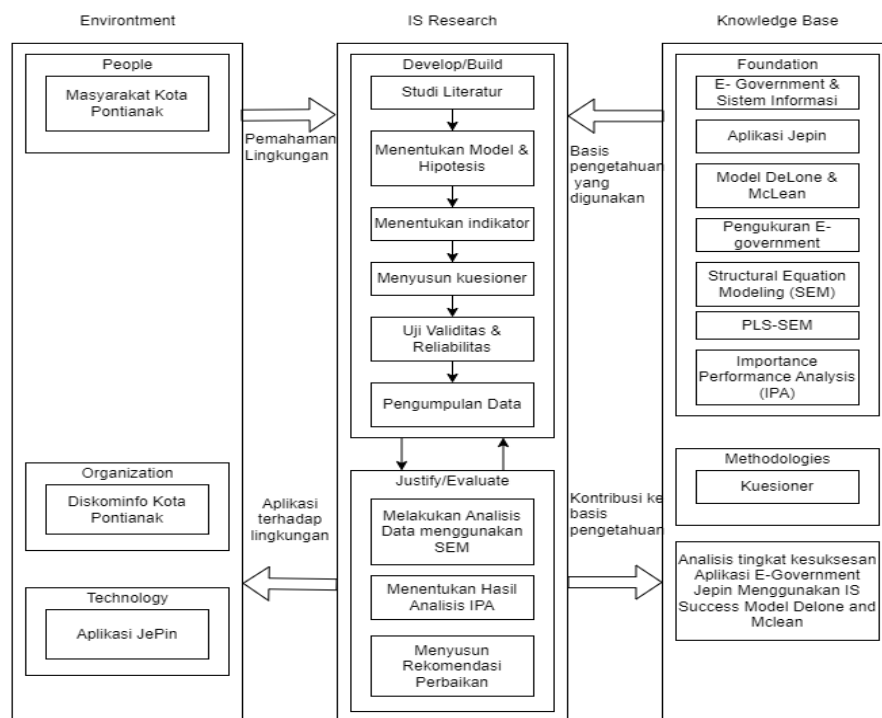
Kesuksesan *e-government* bergantung pada bagaimana persepsi penilaian masyarakat yang menggunakannya [3]. Hal ini dapat diartikan bahwa *e-government* dapat dikatakan sukses jika mampu memberikan nilai yang positif bagi masyarakat. Kesuksesan sistem *e-government* dapat diukur menggunakan *DeLone and McLean IS Success Model* dengan menggunakan persepsi penilaian masyarakat sebagai mediatornya. Model ini telah digunakan pada beberapa penelitian serupa diantaranya adalah untuk mengukur kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) [4], Aplikasi Gojek [5] dan Aplikasi Uber Driver [6]. *DeLone and McLean IS Success Model* digunakan oleh banyak peneliti karena dianggap dapat memberikan hasil yang cukup valid dengan model yang sederhana [7]. Pada Penelitian ini *DeLone and McLean IS Success Model* akan digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap aplikasi JePin berdasarkan perspektif masyarakat

Pontianak untuk mengetahui kesuksesan dan variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan aplikasi JePin sebagai suatu sistem *e-government*. Selain itu akan dilakukan pula analisa terhadap kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan masyarakat terhadap aplikasi JePin menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dapat menganalisa kepuasan pengguna secara menyeluruh serta menentukan atribut-atribut yang harus diperbaiki dan atribut-atribut yang patut dipertahankan dari suatu layanan [8].

2. Metodologi Penelitian

A. Desain Penelitian

Alur penelitian ini secara keseluruhan ditampilkan dalam *framework* Hevner yang terdapat pada Gambar 1.



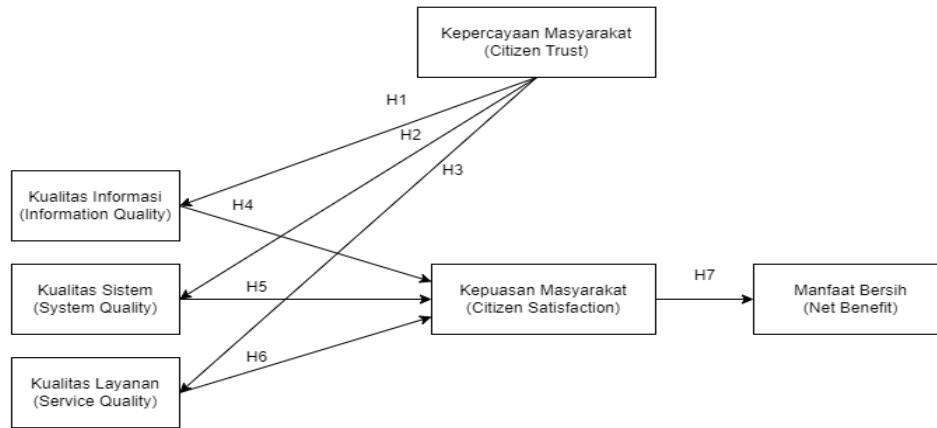
Gambar 1. Alur Penelitian

Langkah pertama untuk melakukan penelitian ini adalah melakukan studi literatur untuk membangun model penelitian. Kemudian merancang model dan hipotesis yang berlandaskan *DeLone and McLean IS Success Model* dengan penyesuaian dalam konteks *e-government*. Setelah itu menentukan indikator dan membuat kuesioner. Kemudian melakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang akan disebar ke responden. Setelah kuesioner layak untuk digunakan maka kuesioner akan disebar kepada masyarakat Kota Pontianak. Data yang didapat kemudian akan dianalisa kembali menggunakan pendekatan SEM berbasis PLS menggunakan *software SmartPLS* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui hasil akhir tingkat kesuksesan aplikasi JePin dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi JePin.

B. Model dan Hipotesis

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JEPIN MENGGUNAKAN *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah *DeLone and McLean IS Success Model* [9] yang dimodifikasi dalam konteks *e-government* [3][10], dimana variabel yang digunakan yaitu terdiri dari *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Citizen Trust*, *Citizen Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Model tersebut terdapat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model dan Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian terdiri dari:

- H1: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kepercayaan Masyarakat dengan Kualitas Informasi Aplikasi JePin
- H2: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kepercayaan Masyarakat dengan Kualitas Sistem Aplikasi JePin
- H3: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kepercayaan Masyarakat dengan Kualitas Layanan Aplikasi JePin
- H4: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi JePin
- H5: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi JePin
- H6: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi JePin
- H7: Terdapat hubungan signifikan dan pengaruh positif antara Kepuasan Masyarakat dengan Manfaat Bersih pada Aplikasi JePin

C. Indikator dan Pernyataan

Adapun variabel penelitian, indikator dan pernyataan yang digunakan sebagai instrumen penelitian dicantumkan pada Tabel 1.

TABEL 1 INDIKATOR DAN PERNYATAAN

No	Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
1	<i>Citizen Trust</i>	<i>Trusted</i>	CT1	Pemerintah Kota Pontianak menyediakan aplikasi <i>e-government</i> yang handal dan terpercaya
		<i>Act in Citizen Interest</i>	CT2	Pemerintah Kota Pontianak menciptakan aplikasi JePin untuk membantu berbagai kepentingan masyarakat
2	<i>System Quality</i>	<i>Ease of Use</i>	SQ1	Fitur yang ada pada aplikasi JePin mudah untuk digunakan

		<i>Convenience of Access</i>	SQ2	Aplikasi JePin dapat diakses dan dijalankan pada perangkat yang dimiliki tanpa kendala
		<i>System Integration</i>	SQ3	Aplikasi JePin dapat terpaut dan terkoneksi langsung dengan sistem informasi pemerintahan lainnya
		<i>Response Time</i>	SQ4	Aplikasi JePin memiliki kecepatan respon yang baik
		<i>Usability</i>	SQ5	Fitur pada aplikasi JePin dapat berfungsi dengan baik sesuai kegunaannya
		<i>Language</i>	SQ6	Pengguna aplikasi JePin dapat memahami bahasa yang dimaksud oleh sistem
3	<i>Information Quality</i>	<i>Currency</i>	IQ1	Informasi yang disajikan pada aplikasi JePin selalu diperbarui
		<i>Accuracy</i>	IQ2	Informasi yang disajikan pada aplikasi JePin ialah informasi yang terjamin kebenarannya
		<i>Understandability</i>	IQ3	Konten dan informasi yang tersedia pada aplikasi JePin lugas dan mudah dipahami
		<i>Completeness</i>	IQ4	Aplikasi JePin menyediakan informasi yang beragam
		<i>Relevance</i>	IQ5	Konten dan Informasi yang disajikan pada aplikasi JePin berguna dan sesuai kebutuhan masyarakat
4	<i>Service Quality</i>	<i>Responsive</i>	LQ1	Aplikasi JePin memberikan tanggapan yang cepat dan tepat sesuai yang dibutuhkan pengguna
		<i>Reliability</i>	LQ2	Aplikasi JePin memiliki layanan yang konsisten dan berfokus pada kebutuhan pengguna
		<i>Assurance</i>	LQ3	Aplikasi JePin mampu memberikan rasa aman dan nyaman saat diakses maupun saat mengirim data
		<i>Tangible</i>	LQ4	Aplikasi JePin memiliki desain dan tampilan warna yang baik
5	<i>Citizen Satisfaction</i>	<i>Meets Citizens Expectation</i>	CS1	Aplikasi JePin yang ada saat ini sudah memenuhi harapan masyarakat terhadap <i>e-government</i>
		<i>Efficiency</i>	CS2	Penggunaan aplikasi JePin dapat memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik secara hemat waktu, tenaga serta biaya
		<i>Information Satisfaction</i>	CS3	Keseluruhan Informasi yang didapat dari aplikasi JePin memuaskan
		<i>System Satisfaction</i>	CS4	Keseluruhan sistem aplikasi JePin memuaskan dan berfungsi baik
		<i>Overall Satisfaction</i>	CS5	Kinerja aplikasi JePin dalam memberikan pelayanan publik secara keseluruhan memuaskan
6	<i>Net Benefit</i>	<i>Time</i>	NB1	Penggunaan aplikasi JePin dapat mempercepat pekerjaan masyarakat
		<i>Ease of information retrieval</i>	NB2	Aplikasi JePin membantu masyarakat mendapatkan banyak informasi berguna tentang layanan pemerintah
		<i>Avoid Personal Interaction</i>	NB3	Penggunaan aplikasi JePin membantu mengurangi interaksi secara langsung dengan pihak terkait
		<i>Well-Informedness</i>	NB4	Aplikasi JePin membantu masyarakat mendapatkan informasi yang lebih baik terkait isu-isu terbaru dan kebijakan pemerintah

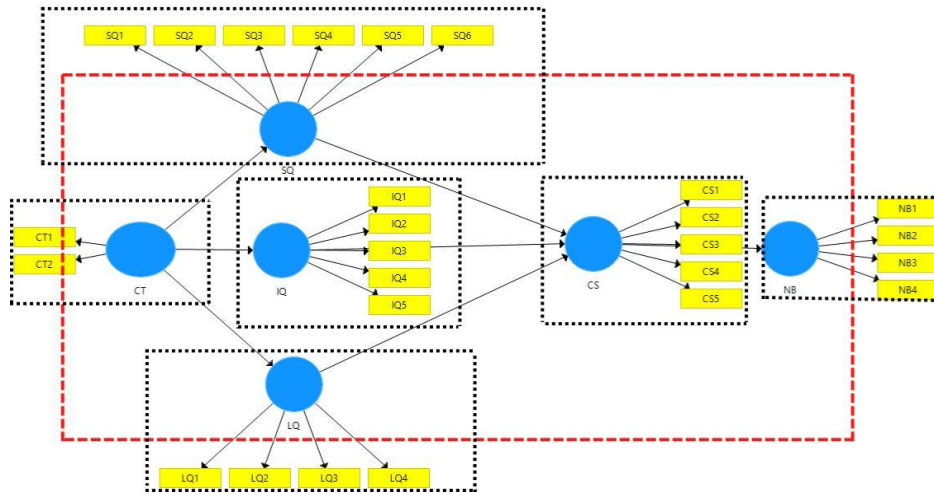
3. Hasil dan Pembahasan

A. Model Pengukuran

Penelitian ini melakukan analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Metode SEM digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel berdasarkan model penelitian yang dibuat dan menguji apakah model yang diamati dapat menunjukkan

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JEPIN MENGGUNAKAN *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

hubungan yang terarah dan signifikan [11]. SEM yang digunakan ialah berbasis PLS, dengan bantuan *software SmartPLS 3.0* sehingga model penelitian digambarkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Model Pengukuran PLS

Analisis data dilakukan dengan melakukan pengukuran *outer* model dan pengukuran *inner* model dengan menggunakan 100 data yang didapat dari jawaban responden yang telah dikumpulkan sebelumnya.

B. Hasil Pengujian Outer Model

Uji *outer* model dilakukan untuk mengetahui bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabelnya. Pengujian ini terbagi menjadi uji validitas dan reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat pada nilai *loading factors* dan AVE, dimana nilai *loading factors* harus mencapai nilai $>0,7$ untuk dinyatakan valid dan nilai AVE minimal bernilai 0,5 agar dapat diterima [12]. Berikut ini adalah nilai *loading factors* yang didapat pada pengujian pertama:

TABEL 2 NILAI LOADING FACTORS (UJI 1)

	CT	SQ	IQ	LQ	CS	NB
CT1	0.810					
CT2	0.823					
SQ1		0.734				
SQ2		0.653				
SQ3		0.720				
SQ4		0.722				
SQ5		0.706				
SQ6		0.721				
IQ1			0.711			
IQ2			0.745			
IQ3			0.748			
IQ4			0.607			
IQ5			0.723			
LQ1				0.769		

LQ2	0.723
LQ3	0.714
LQ4	0.718
CS1	0.705
CS2	0.708
CS3	0.704
CS4	0.708
CS5	0.720
NB1	0.764
NB2	0.707
NB3	0.708
NB4	0.724

Dari hasil pengujian pertama didapati 2 item tidak valid yaitu pada SQ2 dan IQ4 sehingga dilakukan penghapusan dan dilakukan pengujian kembali. Berikut adalah hasil pengujian kedua:

TABEL 3 NILAI LOADING FACTORS (UJI 2)

	CT	SQ	IQ	LQ	CS	NB
CT1	0.804					
CT2	0.830					
SQ1		0.752				
SQ3		0.741				
SQ4		0.727				
SQ5		0.712				
SQ6		0.745				
IQ1			0.715			
IQ2			0.785			
IQ3			0.757			
IQ5			0.748			
LQ1				0.769		
LQ2				0.724		
LQ3				0.713		
LQ4				0.718		
CS1					0.704	
CS2					0.709	
CS3					0.702	
CS4					0.709	
CS5					0.719	
NB1						0.763
NB2						0.707
NB3						0.708
NB4						0.724

Dari hasil pengujian kedua nilai *loading factors* semua item telah mencapai >0.7 sehingga dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya yaitu melihat nilai AVE. Nilai AVE yang didapat dari hasil pengujian juga menunjukkan bahwa setiap variabel sudah mencapai nilai >0.5, sehingga setiap variabel dianggap baik. Hasil uji AVE ditampilkan pada tabel 4.

TABEL 4 NILAI AVERAGE VARIANCE EXTRACTED

<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	
CT	0.667

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JEPIN MENGGUNAKAN *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

SQ	0.541
IQ	0.565
LQ	0.535
CS	0.502
NB	0.527

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan dibantu dengan nilai *cronbach's alpha*. Pada SEM-PLS variabel dinyatakan reliabel ketika nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* mencapai ≥ 0.7 dan sekurang-kurangnya > 0.5 untuk dikatakan dapat diterima. Dari hasil pengukuran yang dilakukan didapati bahwa semua variabel sudah reliabel, hal ini diketahui melalui nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang terdapat pada tabel 5.

TABEL 5 HASIL UJI RELIABILITAS

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
CT	0.501	0.800
SQ	0.789	0.855
IQ	0.743	0.838
LQ	0.710	0.821
CS	0.753	0.835
NB	0.701	0.817

C. Hasil Pengujian Inner Model

Pengujian *inner model* pada penelitian ini dilakukan melalui uji *R-Square*, Q^2 , *Path Coefficient* dan *T-test*. Uji *R-square* dilakukan untuk menjelaskan jumlah varian yang dimiliki variabel dependen. Pengujian *R-square* memiliki standar pengukuran dari 0 hingga 1, dimana jika nilai *r-square* tinggi maka tingkat signifikansi dari hubungan variabel yang diuji juga semakin tinggi [12]. Uji Q^2 dilakukan untuk menguji relevansi prediksi keterkaitan antara hubungan tiap variabel. Nilai Q^2 harus mencapai lebih dari 0 untuk setiap konstruk laten endogen agar dapat dikatakan relevan [13]. Adapun hasil pengujian *R-square* dan Q^2 terdapat pada tabel 6.

TABEL 6 NILAI R-SQUARE DAN Q^2

	<i>R-Square</i>	Q^2
SQ	0.210	0.095
IQ	0.325	0.178
LQ	0.217	0.097
CS	0.509	0.234
NB	0.307	0.139

Berdasarkan tabel 5, nilai *R-square* variabel *Citizen Trust* berpengaruh terhadap variabel *System Quality* sebesar 0.21, *Citizen Trust* berpengaruh terhadap variabel *Information Quality* sebesar 0.325, *Citizen Trust* berpengaruh terhadap variabel *Service Quality* sebesar 0.217. Variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* mempengaruhi variabel *Citizen Satisfaction* dengan nilai sebesar 0.509. Variabel *Citizen Satisfaction* mempengaruhi variabel *Net Benefit* dengan nilai sebesar 0.307. Adapun pengujian Q^2 terhadap semua variabel dependen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Citizen Satisfaction*, *Net Benefit* menunjukkan bahwa nilai Q^2 sudah lebih dari 0 sehingga setiap variabel dinyatakan memiliki keterkaitan prediktif terhadap variabel lainnya.

Adapun pengujian *Path Coefficient* dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel dalam hipotesis yang akan diuji. Nilai *path coefficient* tiap hubungan harus memiliki nilai >0.1 untuk dikatakan memiliki pengaruh positif [14]. Sementara itu, pengujian *T-test* dilakukan untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Nilai *T-test* harus bernilai >1.96 agar suatu hipotesis dapat diterima dan dinyatakan signifikan [12]. Hasil pengujian *Path Coefficient* dan *T-test* dengan signifikansi sebesar 5% dapat dilihat pada tabel 7.

TABEL 7 HASIL UJI PATH COEFFICIENT DAN T-TEST

Kode	Hubungan	Path Coefficient	T-test	Hasil
H1	<i>Citizen Trust</i> → <i>System Quality</i>	0.459	3.936	Diterima
H2	<i>Citizen Trust</i> → <i>Information Quality</i>	0.570	6.331	Diterima
H3	<i>Citizen Trust</i> → <i>Service Quality</i>	0.466	4.297	Diterima
H4	<i>System Quality</i> → <i>Citizen Satisfaction</i>	0.303	2.930	Diterima
H5	<i>Information Quality</i> → <i>Citizen Satisfaction</i>	0.368	3.023	Diterima
H6	<i>Service Quality</i> → <i>Citizen Satisfaction</i>	0.177	1.787	Ditolak
H7	<i>Citizen Satisfaction</i> → <i>Net Benefit</i>	0.554	6.297	Diterima

Hasil pengujian pada tabel 7 menunjukkan bahwa terdapat 1 jalur hubungan yang tidak signifikan yaitu pada hipotesis H6 yaitu hubungan antara variabel *Service Quality* dengan *Citizen Satisfaction*.

D. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan antara skor kinerja dan skor kepentingan dari masing-masing variabel. Kriteria penilaiannya yaitu tingkat kesesuaian harus memiliki persentase nilai $> 100\%$ untuk dinyatakan bahwa tingkat kinerja sudah memiliki kesesuaian dengan tingkat kepentingan [15]. Adapun hasil analisis tingkat kesesuaian IPA terdapat pada tabel 8.

TABEL 8 HASIL ANALISIS TINGKAT KESESUAI IPA

Variabel	Indikator	Kode	Mean Kinerja (x)	Mean Kepentingan (y)	Tingkat Kesesuaian (%) / indikator	Tingkat Kesesuaian (%) / variabel
<i>Citizen Trust</i>	<i>Trusted</i>	CT1	4.13	4.13	100%	98.8%
	<i>Act in Citizen Interest</i>	CT2	4.07	4.16	97.8%	
<i>System Quality</i>	<i>Ease of Use</i>	SQ1	4.20	3.98	105%	103%
	<i>Convenience of Access</i>	SQ2	3.96	4.01	98.7%	
	<i>System Integration</i>	SQ3	4.12	4.02	102%	
	<i>Response Time</i>	SQ4	4.16	4.00	104%	
	<i>Usability</i>	SQ5	4.23	4.08	104%	
	<i>Language</i>	SQ6	4.15	4.03	103%	
<i>Information</i>	<i>Currency</i>	IQ1	4.15	4.34	95,6%	99,7%

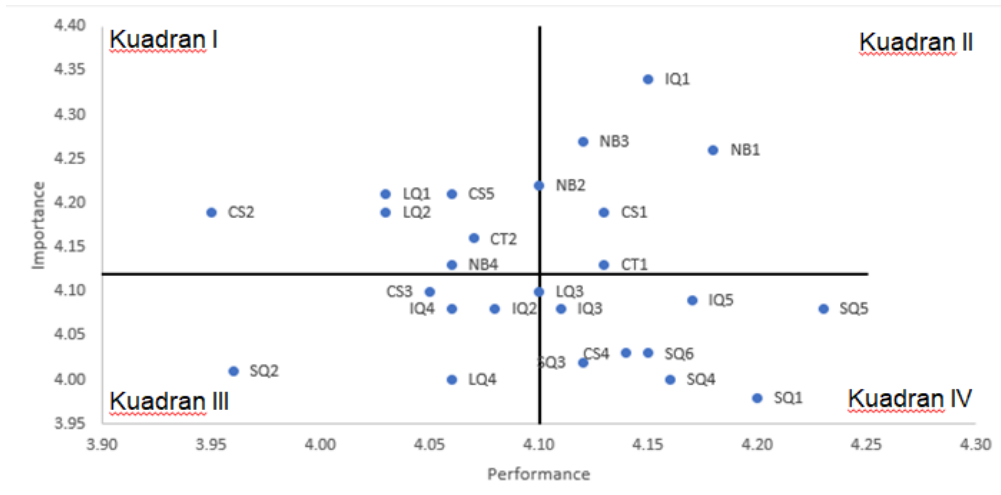
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JEPIN MENGGUNAKAN *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

<i>Quality</i>	<i>Accuracy</i>	IQ2	4.08	4.08	100%	
	<i>Understandability</i>	IQ3	4.11	4.08	101%	
	<i>Completeness</i>	IQ4	4.06	4.08	99.5%	
	<i>Relevance</i>	IQ5	4.17	4.09	102%	
<i>Service Quality</i>	<i>Responsive</i>	LQ1	4.03	4.21	95.7%	98.3%
	<i>Reliability</i>	LQ2	4.03	4.19	96.2%	
	<i>Assurance</i>	LQ3	4.10	4.10	100%	
	<i>Tangible</i>	LQ4	4.06	4.00	101%	
<i>Citizen Satisfaction</i>	<i>Meets Citizens Expectation</i>	CS1	4.13	4.19	98.5%	98.1%
	<i>Efficiency</i>	CS2	3.95	4.19	94.3%	
	<i>Information Satisfaction</i>	CS3	4.05	4.10	98.7%	
	<i>System Satisfaction</i>	CS4	4.14	4.03	103%	
	<i>Overall Satisfaction</i>	CS5	4.06	4.21	96.4%	
<i>Net Benefit</i>	<i>Time</i>	NB1	4.18	4.26	98.1%	97.4%
	<i>Ease of information Retrieval</i>	NB2	4.10	4.22	97.1%	
	<i>Avoid Personal Interaction</i>	NB3	4.12	4.27	96.5%	
	<i>Well-Informedness</i>	NB4	4.06	4.13	98.3%	

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian IPA diketahui bahwa secara keseluruhan hanya variabel *System Quality* yang memiliki tingkat kesesuaian >100%, sementara variabel lain memiliki tingkat kesesuaian <100% yang berarti tingkat kinerja pada variabel tersebut belum sesuai dengan tingkat kepentingannya. Rendahnya nilai tingkat kesesuaian ini terjadi karena terdapat beberapa indikator yang tidak sukses diterapkan dalam Aplikasi JePin, sehingga dapat mempengaruhi nilai dari indikator pada variabel lain. Untuk mengetahui indikator apa saja yang memerlukan perbaikan maka harus dilakukan analisis kuadran IPA.

E. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang akan dilakukan maupun indikator yang harus dipertahankan untuk meningkatkan kesuksesan Aplikasi JePin. Adapun hasil pemetaan terhadap seluruh indikator DeLone and McLean IS Success Model dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Analisis Kuadran IPA

Berdasarkan ketentuan dalam analisis kuadran, prioritas utama perbaikan terdapat pada kuadran I. Kuadran I berisi indikator yang penting menurut responden namun pada kenyataannya kinerja indikator tersebut rendah, atau belum memenuhi harapan pengguna. Adapun indikator tersebut adalah *Efficiency* (CS2), *Responsive* (LQ1), *Reliability* (LQ2), *Well-Informedness* (NB4), *Overall Satisfaction* (CS5), dan *Act in Citizen Interest* (CT2). Indikator-indikator tersebut harus diperbaiki untuk meningkatkan kesuksesan Aplikasi JePin.

4. Kesimpulan

Penilaian masyarakat terhadap tingkat kesuksesan aplikasi JePin menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel *Citizen Satisfaction*. Hal tersebut disebabkan oleh adanya ketidakberhasilan pemerintah Kota Pontianak dalam memaksimalkan kinerja dari variabel *Service Quality* tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil analisis kesesuaian IPA yang menunjukkan bahwa hanya variabel *System Quality* yang mencapai tingkat kesesuaian >100%. Setiap variabel saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lain sehingga kegagalan suatu indikator pada variabel dapat mempengaruhi indikator/variabel lain. Dalam hal ini variabel yang harus diperbaiki berdasarkan analisis kuadran IPA adalah *Efficiency*, *Responsive*, *Reliability*, *Well-Informedness*, *Overall Satisfaction*, dan *Act in Citizen Interest*. Pemerintah Kota Pontianak harus memprioritaskan perbaikan aplikasi JePin berdasarkan indikator-indikator tersebut untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi JePin.

Daftar Pustaka

- [1] “Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.” <https://jdih.kominfo.go.id/> (accessed Apr. 10, 2023).
- [2] M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. F. Hair, “Partial Least Squares Structural Equation Modeling,” in *Handbook of Market Research*, Cham: Springer International Publishing, 2017, pp. 1–40. doi: 10.1007/978-3-319-05542-8_15-1.
- [3] O. Agbabiaka and R. Ugaddan, “The public value creation of eGovernment: A test of the respecified is success model,” in *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, IEEE Computer Society, Mar. 2016,

- pp. 2923–2932. doi: 10.1109/HICSS.2016.366.
- [4] D. Andriyanto, F. Said, F. Titiani, and E. Erni, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean,” *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 23, no. 1, Mar. 2021, doi: 10.31294/p.v23i1.10018.
- [5] A. W.-J. J. S. dan T. Informasi and undefined 2019, “Penggunaan Model DeLone Dan McLean Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Di Palembang,” *journal.ukmc.ac.id*, Accessed: Apr. 10, 2023. [Online]. Available: <https://journal.ukmc.ac.id/index.php/jutsi/article/download/501/479>
- [6] M. I. Rosyadi, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Model Delone Dan McLean,” *Institut Teknologi Sepuluh Nopember*, 2017. https://repository.its.ac.id/42517/1/5210100073-Undergraduated_Theses.pdf (accessed Apr. 10, 2023).
- [7] A. F. S. Admaja, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika,” 2014.
- [8] H. Syahputra, A. Ramadhanu, and R. B. Putra, “Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian,” vol. 1, no. 4, 2020, doi: 10.31933/JEMSI.
- [9] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information Systems Success Measurement,” *Foundations and Trends® in Information Systems*, vol. 2, no. 1, pp. 1–116, 2016, doi: 10.1561/29000000005.
- [10] M. Scott, W. Delone, and W. Golden, “Measuring eGovernment success: A public value approach,” *European Journal of Information Systems*, vol. 25, no. 3, pp. 187–208, May 2016, doi: 10.1057/ejis.2015.11.
- [11] J. E. Collier, “Applied structural equation modeling using AMOS: basic to advanced techniques,” 2020, Accessed: Feb. 01, 2023. [Online]. Available: https://books.google.com/books/about/Applied_Structural_Equation_Modeling_usi.html?hl=id&id=lgHpDwAAQBAJ
- [12] David Garson, “PARTIAL LEAST SQUARES (PLS-SEM) 2016 Edition,” 2016. [Online]. Available: www.statisticalassociates.com
- [13] G. Sterrenberg and B. Keating, “Measuring IS success of e-government: A case study of the disability sector in Australia,” *ACIS 2016 Proceedings*, Jan. 2016, Accessed: Feb. 01, 2023. [Online]. Available: <https://aisel.aisnet.org/acis2016/75>
- [14] J. E. Collier, “Applied structural equation modeling using amos: Basic to advanced techniques,” *Applied Structural Equation Modeling using AMOS: Basic to Advanced Techniques*, pp. 1–354, Jan. 2020, doi: 10.4324/9781003018414.
- [15] K. S. Wahyuni, M. Chandra 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),” 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>