

ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE GRATIS KABEH DENGAN PENDEKATAN DELONE AND MCLEAN

Latifah Adi Triana¹, Septi Fajarwati², Ika Romadoni Yunita³, Gustin Setyaningsih⁴,
Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo⁵

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto^{1,2,3,4}

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto⁵

latifah.triana82@gmail.com¹, septi.semangat45@amikompurwokerto.ac.id², ikarom@amikompurwokerto.ac.id³,
gustin@amikompurwokerto.ac.id⁴, awiet@ittelkom-pwt.ac.id⁵

Abstrak—Website Gratis Kabeh adalah sistem yang digunakan untuk pengajuan dokumen kependudukan, website tersebut menjadi solusi bagi warga di Banyumas terutama yang berada jauh dari Kota Purwokerto dapat mengurus pengajuan dokumen kependudukan secara online tanpa harus ke Dindikcapil. Namun pada penerapannya, masih terdapat warga yang memilih mendaftar secara offline, adapun beberapa keluhan dari masyarakat Banyumas belum adanya panduan pengajuan dalam website, keterlambatan konfirmasi via e-mail, pengguna kesulitan dalam melakukan pengajuan karena website sedang error. Hal tersebut menjadikan alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kesuksesan website Gratis Kabeh dengan model DeLone and McLean serta mengetahui variabel mana saja yang memiliki pengaruh terhadap website Gratis Kabeh. Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 250 sampel dengan teknik purposive sampling. Metode yang dipilih adalah DeLone and McLean Is Success Model, untuk mengetahui pengaruh antar variabel pada model ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan hipotesis penelitian diterima karena berpengaruh signifikan dan positif, kemudian hasil nilai F2 menunjukkan pengaruh yang lemah pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, dan variabel Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih memiliki pengaruh lemah. Namun variabel Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh sedang terhadap Manfaat Bersih.

Kata kunci: Analisis Kesuksesan, DeLone and McLean, Website Gratis Kabeh, SmartPLS

Abstract—The Kabeh Free Website is a system used for submitting population documents, the website is a solution for residents in Banyumas, especially those who are far from Purwokerto City, to be able to submit residence documents online without having to go to Dindikcapil. However, in practice, there are still residents who choose to register offline, while there are several complaints from the Banyumas community that there is no submission guide on the website, delays in confirmation via e-mail, users have difficulty submitting because the website is having an error. This is the reason for researchers to conduct research with the aim of knowing the success of the Gratis Kabeh website with the DeLone and McLean model and knowing which variables have an influence on the Gratis Kabeh website. The sample used in this study amounted to 250 samples with a purposive sampling technique. The method chosen is the DeLone and McLean Is Success Model, to determine the effect of the variables in this model. The results showed that the overall research hypothesis was accepted because it had a significant and positive effect, then the results of the F2 value showed a weak effect on the variables Information Quality, System Quality, Service Quality on Use and User Satisfaction, and the Usage variable on User Satisfaction and Net Benefit had a weak effect. However, the User Satisfaction variable has a moderate effect on Net Benefit.

Keyword: Success Analysis, DeLone and McLean, Gratis Kabeh Website, SmartPLS

I. PENDAHULUAN

Menurut Instruksi Presiden nomor 3 Tahun 2003, Pemerintah Indonesia sudah membuat kebijakan mengenai implementasi e-government yang terintegrasi diawali dari pemerintah daerah hingga ke pemerintah pusat[1]. Salah satu implementasi *E-Government* oleh Pemerintah Daerah Banyumas adalah website Gratis Kabeh. Website Gratis Kabeh dibawah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Banyumas. Website tersebut merupakan bentuk kemudahan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dindikcapil bagi masyarakat Banyumas dalam mengurus dokumen kependudukan secara online.

Website Gratis Kabeh dipublikasikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas pada Bulan April 2020, awalnya bertujuan untuk menghindari kerumunan di Kantor Dindikcapil saat pandemi Covid-19 menyebar, sehingga website tersebut menjadi solusi bagi masyarakat untuk tetap bisa memperoleh layanan kependudukan tanpa harus mendatangi Kantor Dindikcapil serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga lebih efisien[2]. Layanan administrasi yang ditawarkan pada website Gratis Kabeh meliputi pembuatan e-KTP, akte kelahiran, akte kematian, kartu keluarga, KIA, pindah keluar dan masuk, serta layanan kependudukan lain.

Dalam penerapan website Gratis Kabeh di Banyumas kurang lebih sekitar 2 tahun sejak dirilis pada tahun 2020, tentunya masih terdapat permasalahan yang dialami pengguna. Permasalahan yang ditemukan yakni beberapa komentar pada postingan Instagram resmi Dindikcapil dan beberapa keluhan yang disalurkan melalui akun Facebook, WhatsApp, Twitter dan e-mail resmi Dindikcapil. Keluhan terkait informasi pada website yaitu belum terdapat panduan atau pedoman pengajuan secara online di website Gratis Kabeh sehingga pengguna merasakan kesulitan saat akan melakukan pengajuan dokumen kependudukan pertama kali. Keluhan terkait pelayanan pada website antara lain keterlambatan konfirmasi via e-mail oleh petugas Dindikcapil menjadikan pengguna merasa kebingungan apakah pengajuan yang dilakukan diterima atau tidak, pengguna merasa contact person Dindikcapil sulit untuk dihubungi dan kurang fast respon dalam menanggapi pertanyaan dari pengguna, dan beberapa pengguna belum menerima nomor antrian untuk pengambilan berkas yang dibutuhkan. Kemudian keluhan pengguna terkait sistem antara lain, pengguna kesulitan mengunduh berkas atau dokumen

serta terkadang sistem mengalami error atau gagal diakses sehingga proses pengajuan online yang dilakukan oleh pengguna harus ditunda terlebih dahulu.

Adapun kendala-kendala tersebut tentunya menyulitkan pengguna dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan, sehingga diperlukan sebuah analisis untuk mengetahui bagian mana dari sistem yang perlu diperbaiki serta mengetahui dampak positif dari diterapkannya sistem tersebut [3]. Dikarenakan website tersebut perannya yang sangat penting bagi Dindikcapil dan masyarakat Banyumas, maka perlu diketahui apakah website yang digunakan dapat dikatakan sukses dan memberikan manfaat. Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan dan kepuasan pemakai serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut. Kesuksesan sebuah sistem informasi memiliki definisi yang berbeda dilihat dari sisi semantik, teknis dan efektivitas sehingga diperlukan sebuah model kesuksesan yang mencakup keseluruhan. Penelitian [4] mempelajari tingkat keberhasilan *E-Government* LAPOR dan faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan presentase tingkat kesuksesan penerapan sistem sebesar 73,4%, maka penerapan sistem dapat dikatakan sukses. Pendekatan yang digunakan adalah model kesuksesan DeLone dan McLean yaitu sebuah model yang sederhana, lengkap dan valid dalam mengukur kesuksesan serta mengerti akan SI yang bersifat multidimensional.

Tujuan utama DeLone dan McLean saat melibatkan kesuksesan sistem informasi ke dalam bentuk yang lebih sederhana dan untuk memberikan panduan untuk peneliti lainnya. Menurut [5], DeLone and McLean IS Success Model adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi dari sisi pengguna. Sedangkan menurut [6] dalam metode DeLone and McLean IS Success Model terdapat enam dimensi yang digunakan antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kemudian penelitian [7], Metode DeLone and McLean IS Success Model digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu sistem informasi dengan memberikan kerangka kerja yang komprehensif. Kemudian penelitian [8] terdapat responden penelitian sebanyak 341 mahasiswa aktif pengguna SPADU Web Portal Mahasiswa. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa SIPADU Web Portal Mahasiswa tergolong sangat sukses dengan persentase kesuksesan 82.06%. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.340. Variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.350. Variabel kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.292. Variabel kepuasan pengguna berpengaruh

positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.649

Model DeLone and McLean IS Success dipilih karena telah divalidasi, dan beberapa dimensi yang digunakan sesuai untuk mengevaluasi sistem informasi. Selain itu memiliki dimensi lebih banyak untuk merepresentasikan kesuksesan, kerangka kerja yang sederhana dan komprehensif, kemudian sudah banyak penelitian menggunakan model ini sehingga memberikan basis dukungan empiris yang luas dan pengukuran yang terbukti.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Analisis

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil sehingga didapatkan hubungan antar komponen serta fungsi tiap komponen [9]. Tahap pertama yang dilakukan untuk menentukan kebutuhan, permasalahan yang ada pada sistem, dan seperti apa sistem yang dibuat pada saat pengembangan system [10]. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan tahapan pertama yang dilakukan untuk menetapkan, mengumpulkan dan memecahkan suatu permasalahan yang terdapat pada sistem

B. Kesuksesan

Kesuksesan adalah keberhasilan atau keberuntungan [11]. Kesuksesan bukanlah sebuah tujuan akhir dengan kualitas seadanya, namun sebagai suatu proses yang perlu dicapai setahap demi setahap tergantung tujuan yang ingin dicapai [12]. Maka dapat disimpulkan bahwa kesuksesan adalah sebuah keberhasilan baik oleh individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

C. Sistem informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem yang berada dalam organisasi yang memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, sifatnya manajerial, kegiatan strategi dari suatu organisasi [13]. Sistem informasi adalah suatu kesatuan dari beberapa perangkat yang didalamnya memuat perangkat keras, perangkat lunak, komputer dan perangkat manusia sehingga data yang diperoleh oleh perangkat-perangkat tersebut nantinya diolah dengan perangkat lunak serta perangkat keras [14].

Pengertian lain dari sistem informasi sebuah kumpulan dari beberapa komponen yang mengelola data supaya data yang diolah dapat dijadikan sebagai informasi yang bermakna dan dapat membantu mencapai tujuan organisasi [15]. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sistem yang tersusun dari beberapa komponen seperti perangkat lunak, perangkat keras, komputer, dan manusia yang membentuk suatu kesatuan yang berguna untuk membantu mempermudah menyelesaikan pekerjaan.

D. Website

Website merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat [16]. Website disebut juga site, situs, situs web atau portal yang merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website disebut home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Kemudian pengertian lain mengenai website adalah sebuah tempat berkumpulnya informasi-informasi dari berbagai sektor yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya [17]. Website dapat dimanfaatkan untuk media dalam melakukan penyebaran informasi yang bisa diakses oleh siapapun dan dimanapun serta kapanpun itu [18].

Media yang memiliki beberapa halaman yang saling terhubung satu sama lain atau *hyperlink* dimana sebuah website berfungsi untuk memberikan informasi atau edukasi berupa teks, gambar, video, suara serta animasi atau gabungan dari semuanya [19]. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa website adalah kumpulan dari beberapa halaman yang saling berkaitan satu dengan lainnya, memiliki fungsi untuk menyebarkan informasi yang dapat diakses oleh pengguna internet diseluruh dunia.

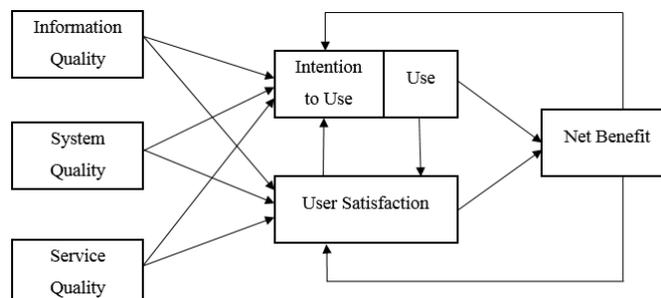
E. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang disingkat Dindikcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota [20]. Untuk penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan pendayagunaan, hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain [21]. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang menangani pengurusan Administrasi Kependudukan di wilayah provinsi atau kabupaten. Dindikcapil Kabupaten Banyumas memberikan kemudahan pelayanan administrasi penduduk melalui layanan Gratis Kabeh Banyumas berbasis website yang dapat diakses melalui internet. Gratis Kabeh merupakan terobosan yang dilakukan Pemerintah untuk memberikan pelayanan pembuatan berbagai dokumen kependudukan secara gratis dan online tanpa perlu datang ke kantor Dindikcapil. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Gratis Kabeh adalah bentuk layanan sistem informasi berupa website yang dikelola oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas yang berkaitan dengan pengajuan dokumen kependudukan di Wilayah Banyumas.

F. DeLone And McLean Is Success Model

Model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna [5]. Sebuah kerangka untuk mengkonseptualisasikan dan mengoprasionalkan kesuksesan sebuah sistem informasi [22]. Berdasarkan kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa metode DeLone And McLean Is Success Model adalah sebuah

kerangka kerja untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dari sisi pengguna. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa DeLone and McLean Model adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi oleh pengguna. Terdapat enam variabel pada metode ini yang sudah dimodifikasi pada tahun 2003, ditunjukkan pada gambar berikut [23]:



Gambar 2. 1 Model DeLone and McLean 2003

Berikut penjelasan dari variabel-variabel dari model DeLone and McLean Is Success, Information Quality variable membahas mengenai karakteristik dari output yang dihasilkan. Seperti apakah sistem memberikan informasi yang jelas, konsisten serta relevan. System Quality Variable akan membahas mengenai karakteristik dari sistem informasi yang digunakan, seperti system flexibility, system reliability, kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem. Service Quality Variable akan membahas mengenai kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan. Usage Intentions Variable penggunaan akan membahas mengenai tingkat dan cara yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sebuah sistem informasi, contoh tingkat jumlah penggunaan, tingkat keseringan penggunaan, dan tingkat kebutuhan penggunaan. User Satisfication Variable akan membahas mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem. System Benefit Variable akan membahas mengenai dampak, hasil dan manfaat yang diberikan sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi adalah suatu alur yang sistematis untuk merekam pola perilaku orang, benda, peristiwa yang terjadi sesuai fakta yang terjadi di lapangan [24]. Observasi dilakukan dengan mendatangi langsung objek penelitian yaitu di Dindikcapil untuk mendapatkan informasi terkait website Gratis Kabeh. Wawancara [25], adalah teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung atau tidak langsung maupun melalui media tertentu antara pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga bisa dikonstruksikan makna dalam satu topik. Wawancara dilakukan dengan pihak Dindikcapil yaitu customer service

Dindukcapil dan pengelola website Gratis Kabeh untuk mendapatkan data serta informasi yang berhubungan dan diperlukan pada penelitian. Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi yang tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah [26]. Studi pustaka yang dilakukan dengan cara mencari referensi dari dokumen-dokumen pendukung berupa buku dan jurnal penelitian sebelumnya di internet yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan yakni analisis kesuksesan sistem informasi dengan model DeLone and McLean. Kuesioner menjadi salah satu instrumen atau alat pengumpul data yang paling umum digunakan dalam penelitian kuantitatif [24]. Kuesioner dikatakan layak atau valid jika mampu mengukur ataupun menggambarkan variabel yang akan diteliti secara akurat dan tepat. Pada tahap ini kuesioner yang disusun terdiri dari 29 pernyataan, yang memuat enam variabel dalam metode DeLone and McLean Is Success Model. Kuesioner tersebut nantinya akan dibagikan kepada sebagian pengguna website, dengan kriteria warga Banyumas yang sudah pernah mengoperasikan website Gratis Kabeh. Dari hasil kesinoner yang dibagikan akan dijadikan acuan untuk dialkukannya analisis data. Dokumentasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk pengumpulan atau penyediaan suatu dokumen untuk memperoleh keterangan, pengetahuan serta bukti langsung dari sumber yang terkait [24]. Dokumentasi dijadikan salah satu metode pengumpulan data untuk mendapatkan bukti yang relevan sebagai acuan dalam penelitian. Untuk mendapatkan hasil pengumpulan data berupa dokumentasi, dilakukan dengan mencari di sumber resmi Dindukcapil, seperti pada Instagram Dindukcapil terdapat komentar mengenai keluhan dari warga Banyumas untuk dijadikan bukti maka dilakukan *screenshot* pada bagian tersebut, kemudian pada menu aduan di website resmi Dindukcapil didapatkan *softfile* berupa rekaman keluhan-keluhan dan pertanyaan dari warga Banyumas. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dijadikan bahan untuk pengumpulan data pada bagian dokumentasi. Sedangkan model yang digunakan mengutip dari DeLone and McLean seperti tabel 1.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
Information Quality (Kualitas informasi)	Kelengkapan	Informasi mengenai pelayanan kependudukan yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh sudah lengkap	J. Iivari [27]
	Mudah dipahami	Informasi mengenai pelayanan	

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
Information Quality (Kualitas Informasi)	Kesesuaian	kependudukan yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh sesuai kebutuhan	J. Iivari [27]
		Informasi mengenai pelayanan kependudukan yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh sudah sesuai	
	Ketepatan waktu	Informasi mengenai pelayanan kependudukan yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh sudah <i>up to date</i>	
	Keakuratan informasi	Informasi mengenai pelayanan kependudukan yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh tidak ambigu	
System Quality (Kualitas Sistem)	Penyajian informasi	Informasi yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh bebas dari kesalahan	J. Iivari [27]
		Kehandalan	

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
		pengguna yang baru pertama kali mengakses	
	Fleksibel	<i>Website</i> Gratis Kabeh dapat diakses dimana saja selama media elektronik terhubung internet	
	Waktu Respon	<i>Website</i> Gratis Kabeh dapat merespon dengan cepat permintaan dari pengguna	
	Kenyamanan	Saya merasa nyaman dalam menggunakan <i>website</i> Gratis Kabeh	
	Kemudahan	Saya merasa mudah dalam menggunakan <i>website</i> Gratis Kabeh	
	Reliabilitas	Saya merasa <i>website</i> Gratis Kabeh dapat melayani kebutuhan saya tanpa ada masalah	
<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	<i>Assurance</i>	Saya merasa aman dalam mengakses <i>website</i> Gratis Kabeh	DeLone and McLean [28]
	<i>Empathy</i>	Saya merasa <i>website</i> Gratis Kabeh memberikan masukan yang berguna dalam mengurus	

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
		pengajuan dokumen kependudukan secara online	
	<i>Responsiveness</i>	Saya merasa sistem memberikan tanggapan sesuai dengan yang saya lakukan	
	<i>Notification</i>	Saya selalu mendapatkan notifikasi terkait pengajuan dokumen kependudukan yang saya lakukan diterima atau tidak	
<i>Use</i> (Penggunaan)	Frekuensi Penggunaan	Saya sering menggunakan <i>website</i> Gratis Kabeh untuk mengurus pengajuan dokumen kependudukan secara online	J. Iivari [27], DeLone and McLean [28]
	Minat Menggunakan	Saya merasa akan menggunakan <i>website</i> Gratis Kabeh lagi untuk mengurus pengajuan dokumen kependudukan secara online	
	Sifat Penggunaan	Saya dalam mengurus dokumen kependudukan pada <i>website</i> Gratis Kabeh	

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan)		dilakukan sendiri tanpa bantuan orang lain	DeLone and McLean [28]
	Memenuhi Kebutuhan	Saya dapat mengurus dokumen kependudukan di <i>website</i> Gratis Kabeh tanpa dipungut biaya	
	Kesenangan	Saya merasa senang dengan adanya <i>website</i> Gratis Kabeh karena saya dapat mengurus pengajuan dokumen kependudukan secara online	
	Kepuasan informasi	Saya merasa puas karena informasi yang disajikan dalam <i>website</i> Gratis Kabeh sesuai kebutuhan	
	Efisien	Saya merasa puas dengan adanya <i>website</i> Gratis Kabeh karena menghemat waktu saya dalam mengurus pengajuan dokumen kependudukan	

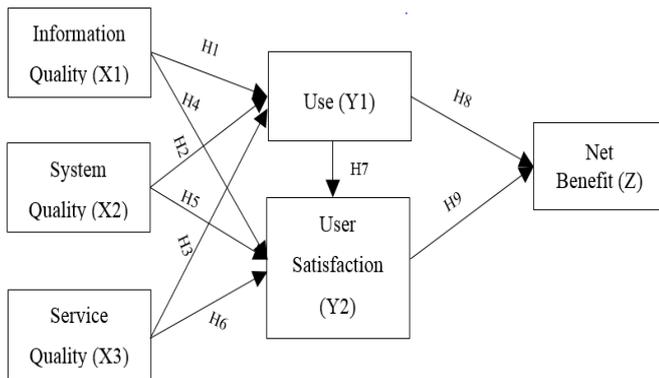
Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
	Kepuasan menyeluruh	Secara keseluruhan saya sangat puas dengan fitur dalam <i>website</i> Gratis Kabeh	
<i>Net Benefit</i> (Manfaat Bersih)	<i>Speed of Accomplishing Task</i>	Dengan menggunakan <i>website</i> Gratis Kabeh saya lebih cepat dalam menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan secara online	Davis [29]
	<i>Job Performance</i>	Menurut saya dengan adanya <i>website</i> Gratis Kabeh meningkatkan kinerja saya dalam mengurus dokumen kependudukan	
	<i>Effectiveness</i>	Dengan menggunakan <i>website</i> Gratis Kabeh saya lebih efektif dalam menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan	Davis [29]
	<i>Ease of Job</i>	<i>Website</i> Gratis Kabeh memudahkan saya dalam menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan	

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
	<i>Usefulness in Work</i>	<i>Website Gratis Kabeh berguna bagi saya dalam menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan</i>	

Pengujian hipotesis berdasarkan Gambar 2. Hipotesis Penelitian.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian.

Hipotesis :

- 1) H1 : Information Quality (kualitas informasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Use (penggunaan)
- 2) H2 : System Quality (kualitas sistem) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Use (penggunaan)
- 3) H3 : Service Quality (kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Use (penggunaan)
- 4) H4 : Information Quality (Kualitas informasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna)
- 5) H5: System Quality (kualitas sistem) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna)
- 6) H6 : Service Quality (kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna)
- 7) H7 : Use (penggunaan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction (kepuasan pengguna)
- 8) H8 : Use (penggunaan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Net Benefit (manfaat bersih)
- 9) H9 : User Satisfaction (kepuasan pengguna) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Net Benefit (manfaat bersih)

Teknik sampel atau populasi yang digunakan teknik purposive sampling, dimana penentuan sampel dengan kriteria

Warga Banyumas yang sudah pernah mengakses atau melakukan pengajuan dokumen kependudukan melalui website Gratis Kabeh serta warga Banyumas yang berusia di atas 17 tahun. Ukuran serta desain sampel amat penting sehingga perlu dicermati, sebab keduanya sangat berperan dalam menetapkan sampel dari sebuah populasi [24]. Acuan dalam menentukan ukuran sampel dengan > 30 serta < 500 merupakan ukuran sampel yang ideal untuk sebagian besar penelitian. Ketika sampel dipecah menjadi sub sampel, ukuran minimum dari sampel tersebut ialah 30 untuk tiap kategorinya. Penelitian multivariate (termasuk multiple regresi) harus mempunyai sampel yang berlipat ganda (10 kali lipat atau lebih) sesuai dengan variabel yang dipakai. Penelitian yang sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat seperti matched pair untuk ukuran sampel sebesar 20-30. Berdasarkan pendapat di atas, peneliti mengambil pendapat pertama menurut Roscoe yang mana sampel untuk penelitian yang tepat berkisar lebih dari 30 atau kurang dari 500, sehingga peneliti mengambil sampel untuk diteliti sebanyak 250.

Analisis data menggunakan aplikasi SmartPLS Adapun pada tahap analisis data, terdapat beberapa tahapan yang dilakukan antara lain. Outer Model, tujuannya dari tahapan ini untuk menguji validitas indikator pada tiap variabel serta menguji apakah setiap instrumen variabel penelitian sudah reliabel atau konsisten atau ketepatannya. Nilai dari validitas konvergen memiliki kaitan dengan indikator yang berada pada suatu variabel diharuskan mempunyai korelasi yang tinggi. Untuk menentukan nilai validitas konvergen suatu indikator penelitian dapat dilakukan dari hasil Loading Factor, dimana suatu indikator dikatakan valid apabila nilai loading factor $> 0,7$. Kemudian selain nilai loading factor, nilai average variance extracted (AVE) juga harus memenuhi kriteria yaitu $> 0,50$ agar suatu pernyataan pada kuesioner penelitian dikatakan valid. Kemudian validitas diskriminan berkaitan dengan dasar bahwa nilai korelasi pada tiap indikator suatu variabel terhadap variabelnya harus lebih besar dari nilai korelasi tiap indikator suatu variabel terhadap variabel lain Untuk mengetahui nilai validitas diskriminan dapat melihat dari hasil nilai Cross Loading, dimana dikatakan valid apabila setiap variabel memiliki nilai Cross Loading $> 0,70$. Terakhir Uji Reliabilitas Pada uji reliabilitas bertujuan untuk menilai reliabilitas suatu variabel dengan bantuan software SmartPLS yaitu dengan melihat hasil nilai Cronbach's Alpha dan Composit Reliability dimana diharuskan kedua hasil bernilai $> 0,70$.

Selanjutnya Inner Model dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai R-Square tersebut berguna dalam memperkirakan derajat variasi peralihan pada variabel bebas terhadap variabel terikat seperti Tabel 2. Derajat R-Square.

Tabel 2. Derajat R-Square

No.	Derajat	Keterangan
1	$> 0,19$	Lemah
2	$> 0,33$	Sedang
3	$> 0,67$	Kuat

Kemudian pada standar kedua dilihat dari nilai Signifikansi dimana untuk menentukan nilai signifikansi pada model harus lebih dari nilai signifikansi (two-tailed) t-value seperti Tabel 3. T-Value.

Tabel 3. T-Value

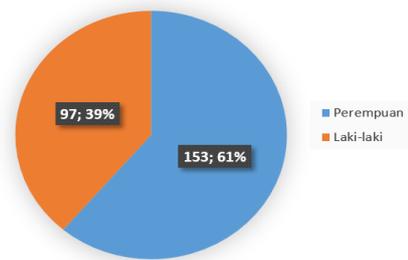
No.	(two-tailed) t-value	Level Signifikansi
1	1,65	10%
2	1,96	5%
3	2,58	1%

Dari tabel di atas apabila nilai T-statistik lebih besar dari nilai (two-tailed) t-value maka dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Pada penelitian ini level signifikansi yang diterapkan adalah 5% sehingga nilai (two-tailed) t-value sebesar 1,96. Selanjutnya Uji Effect Size (F2) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, adakah memiliki pengaruh yang cukup besar atau tidak (Yulinda, Ubaidillah and Anang, 2022). Menurut kriteria pengukuran F2, apabila hasil nilai F2 sebesar 0,02 maka variabel laten eksogen memiliki pengaruh yang lemah. Apabila hasil nilai F2 sebesar 0,15 maka variabel laten eksogen memiliki pengaruh yang sedang. Apabila hasil nilai F2 sebesar 0,35 maka variabel laten eksogen memiliki pengaruh yang baik. Terakhir pengujian hipotesis penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan melihat hasil dari tabel Path Coefficient pada nilai Original Sample dan P Value harus $< 0,05$ (Hamid and Anwar, 2019).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden pada penelitian ini didapatkan profil responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, alamat dan usia.

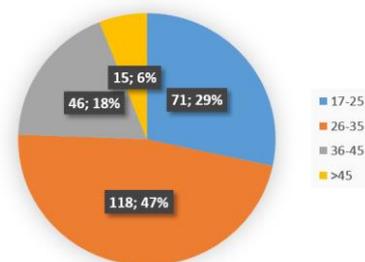
Jenis Kelamin



Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, responden pada penelitian ini dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 153 orang dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 97 orang.

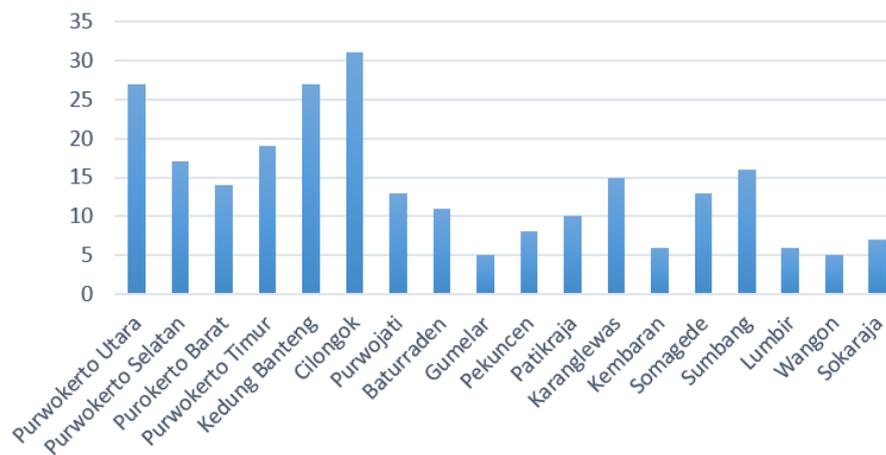
Usia



Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, responden dengan rentang usia 17-25 tahun sebanyak 71 orang, kemudian responden dengan rentang usia 26-35 tahun sebanyak 118 orang, kemudian responden dengan rentang usia 36-45 tahun sebanyak 46 orang, dan kemudian responden dengan rentang usia >45 tahun sebanyak 15 orang.

Alamat (Kecamatan)



Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Domisili

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, responden penelitian yang berada di Kecamatan Purwokerto Utara sebanyak 27 orang, responden yang berada di Kecamatan Purwokerto Selatan sebanyak 17 orang, responden yang berada di Kecamatan Purwokerto Barat sebanyak 14 orang, kemudian responden yang berada di Kecamatan Purwokerto Timur sebanyak 19 orang, responden yang berada di Kecamatan Kedung Banteng sebanyak 27 orang, responden yang berada di Kecamatan Cilongok sebanyak 31 orang, responden yang berada di Kecamatan Purwojati sebanyak 13 orang, responden yang berada di Kecamatan Baturraden sebanyak 11 orang, responden yang berada di Kecamatan Gumelar sebanyak 5 orang, responden yang berada di Kecamatan Pekuncen sebanyak 8 orang, responden yang berada di Kecamatan Patikraja sebanyak 10 orang, responden yang berada di Kecamatan Karanglewas sebanyak 15 orang, responden yang berada di Kecamatan Kembaran sebanyak 6 orang, responden yang berada di Kecamatan Somagede sebanyak 13 orang, responden yang berada di Kecamatan Sumbang sebanyak 16 orang, responden yang berada di Kecamatan Lumbar sebanyak 6 orang, responden yang berada di Kecamatan Wangon sebanyak 5 orang, responden yang berada di Kecamatan Sokaraja sebanyak 7 orang.

Tahapan Outer Model dengan Pengujian Validitas Konvergen melihat nilai dari outer model berdasarkan hasil dari skor komponen atau item tiap variabel yang diuji menggunakan SmartPLS. Untuk melihat skor dari validitas konvergen dapat dilihat pada nilai *loading factor* tiap item lebih besar dari 0,70 maka dapat dikatakan bahwa item tersebut valid. Berikut ini merupakan hasil dari *loading factor* berdasarkan item pada kuesioner.

Tabel 4. Validitas Konvergen

Variabel	Kode atau Indikator	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
Kualitas Informasi (X1)	x1.1	0,914	Valid
	x1.2	0,765	Valid
	x1.3	0,815	Valid
	x1.4	0,825	Valid
	x1.5	0,912	Valid
	x1.6	0,787	Valid
Kualitas Sistem (X2)	x2.1	0,817	Valid
	x2.2	0,846	Valid
	x2.3	0,852	Valid
	x2.4	0,771	Valid
	x2.5	0,835	Valid
	x2.6	0,785	Valid
Kualitas Layanan (X3)	x3.1	0,882	Valid
	x3.2	0,878	Valid
	x3.3	0,883	Valid
	x3.4	0,872	Valid
Penggunaan (Y1)	y1.1	0,741	Valid
	y1.2	0,895	Valid
	y1.3	0,872	Valid

Variabel	Kode atau Indikator	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y2)	y1.4	0,807	Valid
	y2.1	0,882	Valid
	y2.2	0,851	Valid
	y2.3	0,849	Valid
	y2.4	0,852	Valid
Manfaat Bersih (Z)	z.1	0,794	Valid
	z.2	0,788	Valid
	z.3	0,816	Valid
	z.4	0,839	Valid
	z.5	0,725	Valid

Menunjukkan bahwa keseluruhan indikator pernyataan pada variabel kualitas informasi, variabel kualitas sistem, variabel kualitas layanan, variabel penggunaan, variabel kepuasan pengguna dan variabel manfaat bersih menghasilkan nilai *loading factor* lebih dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan keseluruhan indikator pada keenam variabel penelitian valid. Selanjutnya pada pengujian validitas konvergen perlu melihat nilai AVE dari model yang sudah diuji, dengan catatan nilai AVE harus lebih dari 0,50 untuk lolos uji. Berikut ini merupakan hasil nilai AVE seluruh variabel pada penelitian:

Tabel 5. Nilai AVE

No.	Variabel	Nilai AVE
1	Kualitas Informasi	0,703
2	Kualitas Sistem	0,670
3	Kualitas Layanan	0,772
4	Penggunaan	0,691
5	Kepuasan Pengguna	0,737
6	Manfaat Bersih	0,629

Menunjukkan bahwa AVE variabel kualitas informasi (X1) sebesar 0,703, nilai AVE variabel kualitas sistem (X2) sebesar 0,670, kemudian nilai AVE variabel kualitas layanan (X3) sebesar 0,772, nilai AVE variabel penggunaan (Y1) sebesar 0,692, selanjutnya nilai AVE variabel kepuasan pengguna (Y2) sebesar 0,737, dan nilai AVE variabel manfaat bersih (Z) sebesar 0,629. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan keseluruhan variabel pada penelitian memiliki nilai AVE > 0,50. Sehingga dari pengujian validitas konvergen untuk hasil nilai *loading factor* dan hasil nilai AVE sudah terpenuhi, dengan demikian keseluruhan indikator pada variabel penelitian ini sudah valid serta layak untuk digunakan.

Pada pengujian validitas diskriminan bertujuan menguji validitas instrumen pada variabel penelitian, dengan melihat dari nilai korelasi tiap indikator suatu variabel terhadap variabelnya harus lebih besar dari nilai korelasi tiap indikator suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam software SmartPLS untuk uji validitas diskriminan dapat melihat hasil dari nilai *cross loading*, di bawah ini merupakan hasil *cross loading* pada penelitian.

Tabel 6. Validitas Diskriminan

	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Sistem (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z)	Keterangan
x1.1	0.914	0.476	0.248	0.403	0.367	0.385	Valid
x1.2	0.765	0.558	0.296	0.369	0.569	0.530	Valid
x1.3	0.815	0.467	0.396	0.394	0.506	0.350	Valid
x1.4	0.825	0.382	0.286	0.385	0.414	0.377	Valid
x1.5	0.912	0.470	0.257	0.405	0.373	0.388	Valid
x1.6	0.787	0.421	0.148	0.336	0.391	0.432	Valid
x2.1	0.477	0.817	0.369	0.460	0.674	0.564	Valid
x2.2	0.496	0.846	0.476	0.475	0.542	0.544	Valid
x2.3	0.459	0.852	0.420	0.443	0.510	0.490	Valid
x2.4	0.436	0.771	0.358	0.345	0.504	0.444	Valid
x2.5	0.361	0.835	0.425	0.379	0.543	0.539	Valid
x2.6	0.509	0.785	0.282	0.316	0.562	0.540	Valid
x3.1	0.312	0.406	0.882	0.379	0.503	0.400	Valid
x3.2	0.285	0.472	0.878	0.384	0.493	0.389	Valid
x3.3	0.226	0.415	0.883	0.391	0.488	0.403	Valid
x3.4	0.342	0.382	0.872	0.450	0.506	0.414	Valid
y1.1	0.402	0.382	0.246	0.741	0.315	0.374	Valid
y1.2	0.322	0.417	0.474	0.895	0.490	0.521	Valid
y1.3	0.342	0.445	0.458	0.872	0.476	0.517	Valid
y1.4	0.476	0.408	0.311	0.807	0.475	0.480	Valid
y2.1	0.513	0.592	0.516	0.500	0.882	0.578	Valid
y2.2	0.415	0.607	0.528	0.450	0.851	0.689	Valid
y2.3	0.429	0.627	0.438	0.431	0.849	0.650	Valid
y2.4	0.476	0.511	0.457	0.459	0.852	0.478	Valid
z.1	0.340	0.471	0.321	0.378	0.542	0.794	Valid
z.2	0.498	0.470	0.408	0.465	0.580	0.788	Valid
z.3	0.465	0.560	0.313	0.518	0.557	0.816	Valid
z.4	0.356	0.507	0.349	0.511	0.559	0.839	Valid
z.5	0.293	0.521	0.423	0.394	0.555	0.725	Valid

Nilai cross loading pada setiap indikator pada Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih keseluruhannya memiliki nilai korelasi terhadap variabelnya sendiri lebih besar dari pada nilai korelasi terhadap variabel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai cross loading, seluruh instrumen pada penelitian valid. Pada pengujian reliabilitas,

suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 dan nilai Composite Reliability > 0,70. Di bawah ini merupakan hasil pengujian untuk menentukan reliabilitas suatu variabel.

Tabel 7. Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	Kualitas Informasi (X1)	0,914	0,934	Reliabel
2	Kualitas Sistem (X2)	0,901	0,924	Reliabel
3	Kualitas Layanan (X3)	0,902	0,931	Reliabel
4	Penggunaan (Y1)	0,850	0,899	Reliabel
5	Kepuasan Pengguna (Y2)	0,881	0,918	Reliabel
6	Manfaat Bersih (Z)	0,852	0,894	Reliabel

Hasil reliabilitas pada seluruh variabel pada penelitian, nilai Cronbach's Alpha Kualitas Informasi yaitu 0,914, untuk Kualitas Sistem yaitu 0,901, selanjutnya untuk variabel kualitas layanan yaitu 0,902, untuk Penggunaan yaitu 0,850, untuk Kepuasan Pengguna yaitu 0,881 dan untuk Manfaat Bersih yaitu 0,852. Dari hasil Cronbach's Alpha dari keseluruhan variabel $> 0,70$ dapat disimpulkan keseluruhan variabel pada penelitian reliabel. Kemudian pada hasil nilai Composite Reliability Kualitas Informasi yaitu 0,934, untuk Kualitas Sistem yaitu 0,924, selanjutnya untuk Kualitas Layanan yaitu 0,931, untuk Penggunaan yaitu 0,899, untuk Kepuasan Pengguna yaitu 0,918 dan untuk Manfaat Bersih yaitu 0,894. Dari hasil Composite Reliability dari keseluruhan variabel $> 0,70$ maka dapat disimpulkan keseluruhan variabel pada penelitian reliabel.

Pada pengujian Inner Model dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel satu dengan variabel lain, nilai R-square dan nilai signifikansi pada model penelitian. Pada tahap inner model, hal pertama yang perlu dilakukan adalah melihat hasil nilai R-Square pada setiap variabel dependen.

Tabel 8. Uji R-Square

No.	Variabel	R-square
1	Penggunaan (Y1)	0.348
2	Kepuasan Pengguna (Y2)	0.582
3	Manfaat Bersih (Z)	0.551

Nilai R-square pada variabel Penggunaan (Y1) sebesar 0,348. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Penggunaan (Y1) dapat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Sistem dan variabel Kualitas Layanan sebesar 34,8% dan sisanya 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Nilai R-square pada variabel Kepuasan Pengguna (Y2) sebesar 0,582. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (Y2) dapat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Informasi, variabel Kualitas Sistem dan variabel Kualitas Layanan sebesar 58,2% dan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Nilai R-square pada variabel Manfaat Bersih (Z) sebesar 0,547. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Manfaat Bersih (Z) dapat dipengaruhi oleh variabel Penggunaan (Y1) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y2) sebesar 54,7% dan sisanya 45,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel apakah berpengaruh signifikan, dapat dikatakan berpengaruh signifikan jika T statistics pada model lebih besar dari nilai (two-tailed) t-value yaitu 1,96.

Tabel 9. Uji Signifikansi

	T Statistics (O/STDEV)
Kualitas Informasi (X1) -> Penggunaan (Y1)	3.763
Kualitas Sistem (X2) -> Penggunaan (Y1)	3.385
Kualitas Layanan (X3) -> Penggunaan (Y1)	4.413
Kualitas Informasi (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	3.449
Kualitas Sistem (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	6.918
Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	4.302
Penggunaan (Y1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	2.755
Penggunaan (Y1) -> Manfaat Bersih (Z)	5.177
Kepuasan Pengguna (Y2) -> Manfaat Bersih (Z)	10.724

Untuk melihat signifikansi dari sebuah hipotesis dapat dilihat melalui nilai T statistic, nilai T statistics Kualitas Informasi terhadap Penggunaan sebesar 3,763 $> 1,96$, kemudian Kualitas Sistem terhadap Penggunaan sebesar 3,385 $> 1,96$, untuk Kualitas Layanan terhadap Penggunaan sebesar 4,413 $> 1,96$, kemudian Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 3,449 $> 1,96$, untuk Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 6,918 $> 1,96$, untuk Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 4,302 $> 1,96$ selanjutnya Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 2,775 $> 1,96$, untuk Penggunaan terhadap Manfaat Bersih sebesar 5,117 $> 1,96$, dan untuk Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih sebesar 10,724 $> 1,96$. Berdasarkan hasil nilai T statistics pada model penelitian, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan model berpengaruh signifikan sebab nilai T statistics lebih dari 1,96. Pada Uji Effect Size (F2) dilakukan dengan melihat hasil pengujian inner model yang sudah dilakukan.

Tabel 10. Uji Effect Size (F2)

	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Sistem (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	Manfaat Bersih (Z)
Kualitas Informasi (X1)				0,059	0,037	
Kualitas Sistem (X2)				0,052	0,219	
Kualitas Layanan (X3)				0,083	0,111	
Penggunaan (Y1)					0,034	0,121
Kepuasan Pengguna (Y2)						0,493
Manfaat Bersih (Z)						

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan sebesar 0,059 dalam kategori lemah. Untuk pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,037 dalam kategori lemah. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan sebesar 0,052 dalam kategori lemah. Kemudian pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,219 dalam kategori sedang. Untuk pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan sebesar 0,083 dalam kategori lemah. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,111 dalam kategori lemah. Selanjutnya pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,034 dalam kategori lemah. Untuk pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih sebesar 0,121 dalam kategori lemah. Kemudian pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih sebesar 0,493 dalam kategori besar. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan memiliki pengaruh nilai efek dan perbedaan dalam jumlah kecil terhadap Penggunaan. kemudian Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan memiliki pengaruh nilai efek dan perbedaan dalam jumlah kecil terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem memiliki pengaruh nilai efek dan perbedaan dalam jumlah sedang terhadap Kepuasan Pengguna. Selanjutnya Penggunaan memiliki pengaruh nilai efek dan perbedaan dalam jumlah kecil terhadap Manfaat Bersih, sedangkan Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh nilai efek dan perbedaan dalam jumlah besar terhadap Manfaat Bersih.

Tahap uji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai p value dan original sample untuk mengetahui hubungan yang positif serta signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian.

Tabel 11. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	P Values
Kualitas Informasi (X1) - > Penggunaan (Y1)	0.237	0.000
Kualitas Sistem (X2) -> Penggunaan (Y1)	0.239	0.001
Kualitas Layanan (X3) - > Penggunaan (Y1)	0.265	0.000

	Original Sample (O)	P Values
Kualitas Informasi (X1) - > Kepuasan Pengguna (Y2)	0.154	0.001
Kualitas Sistem (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.403	0.000
Kualitas Layanan (X3) - > Kepuasan Pengguna (Y2)	0.256	0.000
Penggunaan (Y1) -> Kepuasan Pengguna (Y2)	0.147	0.006
Penggunaan (Y1) -> Manfaat Bersih (Z)	0.276	0.000
Kepuasan Pengguna (Y2) -> Manfaat Bersih (Z)	0.557	0.000

Berdasarkan pengaruh Kualitas Informasi (X1) terhadap Penggunaan (Y1) adalah signifikan positif, dibuktikan dengan p-value yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,237 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kualitas Informasi (X1) terhadap Penggunaan (Y1) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima. Pengaruh Kualitas Sistem (X2) terhadap Penggunaan (Y1) adalah signifikan positif dibuktikan dengan p-value yaitu $0,001 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,239 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kualitas Sistem (X2) terhadap Penggunaan (Y1) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima. Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1) adalah signifikan positif dibuktikan dengan p-value yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,265 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Penggunaan (Y1) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima. Kualitas Informasi (X1) terhadap

Kepuasan Pengguna (Y2) adalah signifikan positif dibuktikan dengan p-value yaitu $0,001 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,154 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kualitas Informasi (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini diterima. Kualitas Sistem (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah signifikan positif dibuktikan dengan p-value yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,403 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kualitas Sistem (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini diterima. Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah signifikan positif dibuktikan dengan hasil p-value yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,256 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H6) dalam penelitian ini diterima. Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah signifikan positif dengan p-value yaitu $0,005 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,147 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Penggunaan (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh (H7) dalam penelitian ini diterima. Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat Bersih (Z) adalah signifikan positif dengan p-value yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,276 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Penggunaan (Y1) terhadap Manfaat Bersih (Z) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedelapan (H8) dalam penelitian ini diterima. Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat Bersih (Z) adalah signifikan positif dibuktikan dengan p-value yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai original sample adalah positif yaitu sebesar 0,557 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh Kepuasan Pengguna (Y2) terhadap Manfaat Bersih (Z) adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kesembilan (H9) dalam penelitian ini diterima. Kepuasan Pengguna (Y2) berpengaruh positif signifikan terhadap Manfaat Bersih (Z)

V. KESIMPULAN

hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan DeLone and McLean Is Success Model, dapat dikatakan model mampu mengukur kesuksesan sistem informasi dimana model mampu menggambarkan pengaruh dari enam variabel kesuksesan sistem informasi yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih yang dibuktikan dengan keseluruhan hipotesis pada penelitian diterima, dikarenakan berpengaruh signifikan positif serta memenuhi kriteria P-value $< 0,05$ dan nilai Original Sample bernilai positif. Berdasarkan hasil nilai R2 keseluruhan variabel dependen mampu dipengaruhi oleh variabel independen dibuktikan dengan keseluruhan nilai R2 lebih dari 0,33 sehingga dapat dikatakan cukup berpengaruh. Kemudian berdasarkan hasil nilai F2 menunjukkan bahwa

Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang lemah terhadap Penggunaan website, kemudian Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang lemah terhadap Kepuasan Pengguna website, namun Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang cukup terhadap Kepuasan Pengguna website, untuk Penggunaan website memiliki pengaruh yang lemah terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih, sedangkan Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh yang cukup terhadap Manfaat Bersih.

Peneliti memberikan sedikit saran untuk para pengembang dan pengelola website Gratis Kabeh, diharapkan mampu meningkatkan kualitas informasi dengan menambahkan panduan penggunaan yang sudah beberapa kali diadukan oleh pengguna, meningkatkan kualitas sistem dengan sesegera mungkin mengatasi error yang terjadi seperti gagal diakses pada website, dan meningkatkan kualitas layanan pada website dengan memberikan pelayanan yang prima serta tanggapan yang tepat waktu serta lebih jelas. Sehingga dengan meningkatnya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan akan berdampak pada peningkatan penggunaan dalam pengajuan dokumen kependudukan serta meningkatkan kepuasan pengguna website. Sehingga manfaat atau dampak positif yang dirasakan oleh pengguna akan meningkat seiring dengan meningkatnya kepuasan pengguna dan penggunaan website Gratis Kabeh. penelitian selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kesuksesan penerapan website Gratis Kabeh diharapkan untuk melakukan penelitian dengan pokok bahasan yang lain, karena penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel manfaat bersih sebab variabel manfaat bersih dalam penelitian ini hanya terbatas pada kontribusi sistem bagi individu saja sehingga diharapkan pada penelitian mendatang menambahkan kontribusi bagi kelompok atau organisasi. Selanjutnya saat penyebaran kuesioner kepada responden bila perlu peneliti ikut mendampingi agar saat pengisian kuesioner, responden dapat lebih terarahkan sehingga hasil jawaban kuesioner yang didapatkan lebih akurat

REFERENSI

- [1] R. Affandi, Nur Ahmad., Amalia, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Dukcapil (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Ogan Ilir, Menggunakan Model Delone and McLean," *Mantik*, vol. 6, no. 3, 2022.
- [2] Kalisalak, "Pengelolaan Berkas Kependudukan Kabupaten Banyumas Gratis Kabeh," *Desa Kalisalak*, 2020. <https://kalisalak.desa.id/pengelolaan-berkas-kependudukan-kabupaten-banyumas-gratis-kabeh/>.
- [3] D. Gustiono, "Delone & McLean IS Success Model," 2019. <https://sis.binus.ac.id/2019/04/11/delone-mclean-is-success-model/>.
- [4] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E-Government Laporan Dengan Model Delone - Mclean Pada Pengembangan Smart City," *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, 2021.
- [5] D. N. Ernawati, Muji., Hermaliani, Eni Heni., Sulistyowati, "Penerapan Delone and Mclean Model Untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [6] D. Hudin, Jamal Maulana., Farlina, Yusti., Amegia, Rizal., Gunawan, A., Pribadi, Denny., Riana, "Measuring Quality Of Information System Through Delone Mclean Model In Online Information System Of New Student Registration," 2018.
- [7] A. Miftah, Muhammad., Assaf, "Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem

- Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, 2020.
- [8] Y. Yulinda, Ajeng Wahyu Tri., Ubaidillah, Azka., Anang, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Studi Kasus: SIPADU Web Portal Mahasiswa Politeknik Statistika STIS. Seminar Nasional Official Statistics,” 2022.
- [9] R. Septiani, Yuni., Arribe, Edo., Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 1, 2020.
- [10] M. S. Azis, Nur., Pribadi, Gali., Nurcahya, “Analisa Dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android,” *IKRA-ITH Inform.*, vol. 4, no. 3, 2020.
- [11] E. Andriyanto, Dwi., Said, Fadillah., Titiani, Fakhrotun., “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean,” *Paradigma*, vol. 23, no. 1, 2021.
- [12] S. Ervannudin, Ardhany Nur., Sulistiowati., Suhandiah, “Analisis Kesuksesan dengan Penerapan Model DeLone & McLean pada Website Pusat Pelayanan Tugas Akhir (PPTA) Universitas Dinamika,” *J. Sist. Inf. dan Komput. Akunt.*, vol. 11, no. 1, 2022.
- [13] D. A. Hasbialloh, Muslim., Jakaria, “Aplikasi Penjualan Barang Perlengkapan Hand Phone Di Zildan Cell Singaparna Kabupaten Tasikmalaya,” *J. Manaj. dan Tek. Inform.*, vol. 1, no. 1, 2017.
- [14] Irwanto, “Perancangan Sistem Informasi Sekolah Kejuruan dengan Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus SMK PGRI 1 Kota Serang-Banten),” *J. Pendidik.*, vol. 12, no. 1, 2021.
- [15] M. R. Lim, Maydianto., Ridho, “Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop,” *J. Comasie*, vol. 4, no. 2, 2021.
- [16] K. Dalimunthe, Nurmaini., Dawiyah, Arabiatul., Nazari, Faris., Purba, “Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, 2019.
- [17] B. Jordan, Bernardito., Triayudi, Agung., Rahman, “Analisa Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Dan End User Computing Satisfaction Pada Website Infobengkel,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 1, 6AD.
- [18] Prasetyo, Muhamad Awiet Wiedanto., Setyaningsih, Gustin, Bachtiar, Rizky Bangkit., Saputri, Devi Yunita., “Tuan Desa Application Menggunakan Metode Topsis Sebagai Penentuan Rencana Kerja Pembangunan Kerja,” *Sains Teknol.*, vol. 11, no. 1, 2022.
- [19] Elgamar, *Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP*. Malang: Multimedia Edukasi, 2020.
- [20] M. T. Karnavian, *Peraturan Menteri Dalam Negeri*. Indonesia, 2020.
- [21] J. Widodo, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*. Indonesia, 2019.
- [22] H. Wara, Lidya Stefany., Kalangi, Lintje, Gamaliel, “Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara,” *J. Ris. Akunt. dan Audit. “Goodwill,”* vol. 12, no. 1, 2021.
- [23] E. Delone, William., McLean, “The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success : A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, 2003.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. 2019.
- [25] N. Akmal, Mukaira El., Sirait, Chichi., Sinaga, Theresia Agrifina., Ulina, Friska., Restiani, Desi., Sari, “Gambaran Perilaku Faking Pada Kegiatan Wawancara Kerja,” *J. Psikol.*, vol. 18, no. 1, 2020.
- [26] Prasetyo, Muhamad Awiet Wiedanto., Saputri, Devi Yunita, Riziana, Afilda Trisetya., “Penentuan Penerima Bantuan Sosial Dana Desa Dengan Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Simple Additive Weighting Method,” *J. Komput. Terap.*, vol. 8, no. 2, 2022.
- [27] J. Iivari, “An Empirical Test of the Model of Information System Success,” *DATA BASE Adv. Inf. Syst.*, vol. 36, no. 2, pp. 8–27, 2005.
- [28] W. Delone and E. 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.
- [29] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, 1989.
- [30] Maradi AY. Pemanfaatan android untuk sistem kendali robot penembak dengan mikrokontroler. *CYCLOTRON*. 2020 Feb 15;3(1).