

Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean

Dwi Andriyanto¹, Fadillah Said², Fakihotun Titiani³, Erni⁴

¹STMIK Nusa Mandiri
e-mail: 14002432@nusamandiri.ac.id

²STMIK Nusa Mandiri
e-mail: 14002413@nusamandiri.ac.id

³STMIK Nusa Mandiri
e-mail: 14002417@nusamandiri.ac.id

⁴STMIK Nusa Mandiri
e-mail: 14002422@nusamandiri.ac.id

Intisari - Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dirancang sebagai aplikasi yang dapat mewujudkan kota pintar efisien dan efektif dalam mengubah Jakarta menjadi kota metropolitan yang cerdas dan lebih baik. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dan variabel mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan enam variabel dari metode DeLone and McLean yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini adalah 170 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan 59,4% terhadap manfaat bersih. Masyarakat telah dapat merasakan manfaat Aplikasi JAKI dalam memenuhi kebutuhan warganya akan informasi terkini dan dapat mengatasi permasalahannya dengan menghemat waktu berupa pelaporan kepada pihak terkait melalui penggunaan teknologi. Sehingga penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI untuk memaksimalkan kegunaan Aplikasi JAKI menuju kota metropolitan yang cerdas dan interaktif.

Kata kunci: JAKI, aplikasi mobile, delone and mclean, kota pintar, pemerintah provinsi DKI.

Abstract - The Jakarta now (JAKI) application is designed as an application that can realize a smart city efficiently and effectively in turning Jakarta into a smarter and better metropolitan city. The purpose of this study is to determine the level of success of the current Jakarta application (JAKI) and which variables most influence user satisfaction. This study uses six variables from the DeLone and McLean method, namely: system quality, information quality, service quality, usability, user satisfaction, net benefits. The number of respondents used in this study were 170 respondents. The results of this study indicate that user satisfaction has a significant effect of 59.4% on net benefits. The public has been able to experience the benefits of the JAKI application in meeting the needs of its citizens for the latest information and can solve the problem by saving time in the form of reporting to related parties through the use of technology. So that this research can be an input for the DKI Provincial Government to maximize the usefulness of the JAKI Application towards a smart and interactive metropolitan city.

Keywords: JAKI, mobile application, delone and mclean, smart city, DKI provincial government

PENDAHULUAN

Jakarta Kini (JAKI) adalah aplikasi yang berisi beragam akses informasi resmi dan berbagai layanan dari pemerintah provinsi (pemprov) DKI Jakarta. Melalui JAKI pengguna aplikasi dapat mengakses informasi resmi seputar Jakarta langsung dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). JAKI merupakan aplikasi berbasis kota pertama yang dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC). JSC mengadaptasi konsep kota pintar melalui

optimalisasi teknologi informasi komunikasi untuk mengidentifikasi, menganalisa, dan mengontrol berbagai macam data secara efisien dan efektif.

Kota pintar dianggap sebagai sebuah strategi perkotaan dengan menggunakan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup diruang kota, sekaligus meningkatkan kualitas lingkungan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada warganya (Benevolo, Dameri, and Auria 2016). Kota pintar telah memainkan peran kunci dalam mengubah berbagai bidang kehidupan manusia, menyentuh sektor-sektor seperti

transportasi, kesehatan, energi, dan pendidikan (Hashem et al. 2016). Terdapat tiga jenis fokus yang berbeda terkait kota pintar: kota pintar sebagai kota yang menggunakan teknologi pintar (berfokus pada teknologi), kota pintar sebagai kota dengan orang yang pintar (berfokus pada sumber daya manusia), dan kota pintar sebagai kota dengan kolaborasi yang pintar (berfokus pada tata kelola) (Meijer and Bolívar 2016).

Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah informasi adalah Model DeLone and McLean (D & M) (Larasati and Andayani 2019). Model D & M dibangun berdasarkan model komunikasi Shannon dan Weaver dan dilanjutkan oleh Mason. D & M mengukur keberhasilan Sistem Informasi berdasarkan asumsi bahwa proses dalam Sistem Informasi mirip dengan Sistem Komunikasi (Mardiana, Tjakraatmadja, and Aprianingsih 2015). Model D & M terdiri dari 6 (enam) dimensi yang saling terkait yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi Sistem Informasi yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih (Baraka, Baraka, and El-Gamily 2013).

Sebelumnya pernah dilakukan beberapa studi tentang pengaruh tingkat kesuksesan sistem menggunakan metode D&M yang dilakukan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, seperti sistem learning management system (Larasati and Andayani 2019), sistem kemahasiswaan (Sapty Rahayu, Apriliyanto, and Sigit Purnomo Wuryo Putro 2018), dan sistem perhotelan (Anfina, Salisah, and Permana 2018). Penelitian-penelitian tersebut berhasil mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi dengan baik.

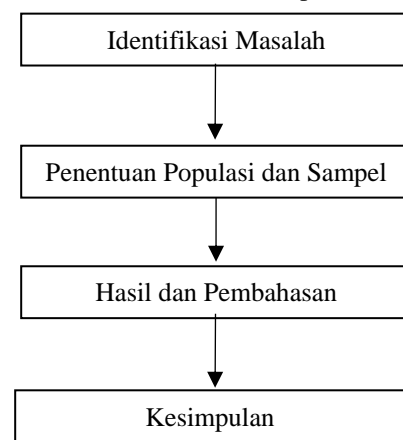
Penelitian ini bertujuan melakukan analisa tingkat kesuksesan aplikasi jakarta kini (JAKI) dengan menggunakan metode delone and mclean. Dengan menggunakan enam variabel yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Hal ini dilakukan, karena sebelumnya belum pernah dilakukan analisa tingkat kesuksesan pengguna pada aplikasi ini. Sehingga hasil studi ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan dan menjadi masukan untuk memaksimalkan kegunaan aplikasi tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kesuksesan Aplikasi JAKI yang dimiliki oleh pemprov DKI Jakarta dari persepsi pengguna Aplikasi JAKI menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penentuan sampel atau responden menggunakan teknik random sampling karena pengguna aplikasi

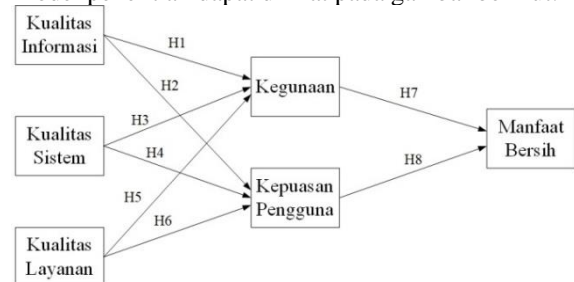
ini terdiri dari berbagai kalangan dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan latar belakang responden. Menggunakan teknik survei berbasis kuesioner yang digunakan sebagai instrumen pada tahap penelitian yang didistribusikan kepada responden dalam hal ini pengguna aplikasi JAKI untuk mendapatkan data primer dengan membagikan kuesioner secara online menggunakan google form. Menggunakan kuesioner berbasis model DeLone and McLean sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi 4 (empat) tahap seperti terlihat pada Gambar 1, yaitu : (1) Identifikasi Masalah, (2) Penentuan Populasi dan Sampel, (3) Hasil dan Pembahasan, (4) Kesimpulan



Sumber: (Andriyanto et al. 2021)
Gambar 1. Tahapan Penelitian

Model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: (Andriyanto et al. 2021)
Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 2 terdapat 8 hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini, yaitu:

- H1: Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kegunaan
- H2: Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H3: Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kegunaan
- H4: Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H5: Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kegunaan
- H6: Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H7: Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih
- H8: Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih

terhadap Kegunaan
H6: Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
H7: Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih
H8: Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian model D&M

Variabel	Indikator	Diadaptasi Dari
Kualitas Sistem	Saya merasa Aplikasi JAKI mudah untuk digunakan	(Tam and Oliveira 2016), (Ojo 2017), (Stefanovic et al. 2016), (Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015), (Moradi Abadi, Moradi Abadi, and Jafari 2017) (Ojo 2017)
	Saya merasa mudah untuk mempelajari mengoperasikan Aplikasi JAKI	(Tam and Oliveira 2016)
	Saya merasa mudah untuk melakukan navigasi pada Aplikasi JAKI	(Tam and Oliveira 2016)
	Saya merasa Aplikasi JAKI memungkinkan saya dengan mudah menemukan informasi yang saya cari	(Tam and Oliveira 2016)
	Saya merasa Aplikasi JAKI terstruktur dengan baik	(Tam and Oliveira 2016)
	Aplikasi JAKI memiliki peluang untuk membuat akun individu dengan logon-id dan password	(Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015)
Kualitas Informasi	Saya merasa informasi yang ditampilkan oleh Aplikasi JAKI adalah benar	(Tam and Oliveira 2016), (Ojo 2017), (Stefanovic et al. 2016), (Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015)
	Saya merasa informasi yang ditampilkan oleh Aplikasi JAKI berguna dan sesuai tujuannya	(Tam and Oliveira 2016), (Ojo 2017), (Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015)
	Informasi yang disediakan oleh Aplikasi JAKI adalah yang terkini	(Tam and Oliveira 2016), (Ojo 2017), (Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015),
	Informasi yang disediakan oleh Aplikasi JAKI jelas	(Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015),

Kualitas Layanan	Terdapat dukungan teknis yang memadai dari penyedia Aplikasi JAKI	(Tam and Oliveira 2016), (Ojo 2017), (Rouibah, Lowry, and Almutairi 2015) (Ojo 2017), (Moradi Abadi, Moradi Abadi, and Jafari 2017)
	Aplikasi JAKI dapat diandalkan untuk memberikan informasi sesuai kebutuhan	(Ojo 2017)
Kepuasan Pengguna	Output Aplikasi JAKI sesuai dengan proses kerja	(Ojo 2017)
	Aplikasi JAKI tersedia setiap saat	(Stefanovic et al. 2016)
	Aplikasi JAKI aman dan melindungi privasi	(Stefanovic et al. 2016), (Moradi Abadi, Moradi Abadi, and Jafari 2017), (Promin and Suriyachai 2019)
Kegunaan	Saya merasa Aplikasi JAKI menarik dan harus digunakan	(Promin and Suriyachai 2019)
	Aplikasi JAKI telah memenuhi kebutuhan pengguna	(Promin and Suriyachai 2019)
	Saya merasa puas bahwa Aplikasi Jaki memenuhi pengetahuan atau kebutuhan pemrosesan informasi saya	(Tam and Oliveira 2016)
Manfaat Bersih	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan Aplikasi JAKI	((Tam and Oliveira 2016)
	Saya merasa Aplikasi JAKI berguna bagi saya	(Ojo 2017)
	Saya akan menggunakan Aplikasi JAKI di masa depan	(Stefanovic et al. 2016)
Manfaat Bersih	Saya akan sering menggunakan Aplikasi JAKI di masa mendatang	(Stefanovic et al. 2016)
	Aplikasi JAKI membantu mengatasi keterbatasan sistem berbasis kertas	(Ojo 2017)
Manfaat Bersih	Aplikasi Jaki menghemat waktu saya	(Stefanovic et al. 2016)
	Aplikasi JAKI membantu menyelesaikan permasalahan di masyarakat	(Promin and Suriyachai 2019)

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

Jumlah pertanyaan yang digunakan dalam Kuesioner yang digunakan adalah 25 pertanyaan dengan 6 pertanyaan pada dimensi Kualitas Sistem, 4

pertanyaan pada dimensi Kualitas Informasi, 5 pertanyaan pada dimensi Kualitas Layanan, 4 pertanyaan pada dimensi Kepuasan Pengguna, 3 pertanyaan pada dimensi Kegunaan, dan 3 pertanyaan pada dimensi Manfaat Bersih. Penilaian dari setiap pertanyaan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 pilihan jawaban untuk menilai kesuksesan aplikasi JAKI.

Tabel 2. Skala Likert

No.	Persepsi	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Demografi Responden

Tabel 3. Demografi Responden

Karakteristik	Total	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	83 48.8
	Wanita	87 51.2
Umur	< 20	4 2.4
	21 - 30	76 44.7
	31 - 40	56 32.9
	41 - 50	28 16.5
	> 51	6 3.5
Pendidikan	SMA	4 2.4
	Diploma	30 17.6
	Sarjana	86 50.6
	Pasca Sarjana	49 28.8
Doktoral	1 0.6	

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

Responden dalam penelitian ini berjumlah 170 responden yaitu masyarakat yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi JAKI. Berdasarkan data pada tabel 3 terdapat 83 responden berjenis kelamin pria dan 87 responden berjenis kelamin wanita. Responden berumur kurang dari 20 tahun berjumlah 4 responden, berumur 21 sampai 30 tahun berjumlah 76 responden, berumur 31 sampai 40 tahun berjumlah 56 responden, berumur 41 sampai 50 tahun berjumlah 28 responden dan lebih dari umur 51 tahun berjumlah 6 responden. Responden berdasarkan pendidikannya yaitu terdapat 4 responden SMA, Diploma berjumlah 30 responden, Sarjana berjumlah 86 responden, Pasca Sarjana berjumlah 49 responden, Doktoral berjumlah 1 responden. Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan apakah responden sudah pernah menggunakan aplikasi JAKI. Pertanyaan ini digunakan untuk memastikan bahwa

responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang pernah menggunakan atau yang sering menggunakan aplikasi JAKI.

2. Pengujian Model

Pada tahap ini, ada tiga jenis pengujian yang dilakukan yaitu Convergence Validity, Discriminant Validity, dan Reliability Testing. Tes ini untuk melihat sejauh mana hubungan antara variabel laten dengan masing-masing indikator. Nilai Convergence Validity diambil dari outer loading setiap indikator dari setiap variabel laten. Untuk diproses lebih lanjut, nilai faktor pemuatan yang diharapkan adalah 0,7. Model penelitian dan output ditampilkan setelah hasil kuesioner diproses menggunakan Algoritma PLS dalam aplikasi SmartPLS dimana hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. PLS Outer Loading dan Cross Loading

Construct	KS	KI	KL	K	KP	MB	
Kualitas Sistem (KS)	KS1	0.88	0.69	0.73	0.71	0.70	0.69
	KS2	0.89	0.68	0.74	0.69	0.72	0.66
	KS3	0.89	0.70	0.76	0.75	0.72	0.71
	KS4	0.85	0.73	0.75	0.76	0.72	0.72
	KS5	0.79	0.73	0.73	0.73	0.73	0.70
	KS6	0.79	0.68	0.74	0.70	0.71	0.70
Kualitas Informasi (KI)	KI1	0.76	0.90	0.82	0.82	0.75	0.71
	KI2	0.75	0.89	0.75	0.74	0.73	0.67
	KI3	0.64	0.86	0.72	0.67	0.68	0.61
	KI4	0.78	0.90	0.83	0.76	0.79	0.77
	KI5	0.78	0.74	0.87	0.73	0.74	0.69
Kualitas Layanan (KL)	KL1	0.78	0.74	0.87	0.73	0.74	0.69
	KL2	0.78	0.86	0.90	0.76	0.77	0.76
	KL3	0.78	0.76	0.87	0.77	0.73	0.72
	KL4	0.72	0.73	0.84	0.72	0.69	0.72
	KL5	0.75	0.74	0.87	0.81	0.75	0.71
Kegunaan (K)	K1	0.81	0.79	0.79	0.89	0.78	0.76
	K2	0.75	0.73	0.78	0.92	0.80	0.69
	K3	0.77	0.79	0.82	0.93	0.81	0.77
Kepuasan Pengguna (KP)	KP1	0.76	0.76	0.77	0.81	0.89	0.82
	KP2	0.74	0.73	0.74	0.78	0.92	0.77
	KP3	0.78	0.75	0.75	0.77	0.91	0.73
	KP4	0.78	0.78	0.79	0.80	0.90	0.75
Manfaat Bersih (MB)	MB1	0.70	0.64	0.70	0.66	0.71	0.88
	MB2	0.75	0.70	0.72	0.72	0.75	0.91
	MB3	0.73	0.73	0.77	0.77	0.79	0.86

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)



Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

Gambar 3. Diagram SmartPLS

Berdasarkan persepsi pengguna dari masing-masing indikator, memiliki nilai outer loading lebih dari 0,7. Ini berarti memiliki dampak positif pada kesuksesan Aplikasi JAKI. Konstruk akan valid dan dapat diandalkan jika memiliki nilai AVE di atas 0,50, reliabilitas komposit di atas 0,70 dan nilai alfa Cronbach di atas 0,70 (Thung, F, 2019). Tabel 5 menunjukkan bahwa hal ini memenuhi persyaratan, sehingga akan sama bahwa model penelitian yang dilakukan mengandung hasil positif.

Tabel 5. Valititas Konvergen

Variable	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE
KS	0.924	0.941	0.726
KI	0.912	0.938	0.792
KL	0.923	0.942	0.764
K	0.905	0.940	0.840
KP	0.928	0.949	0.823
MB	0.866	0.918	0.789

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya pengaruh antar variable laten. Hasil uji nilai koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Koefisien Determin (R^2)

Variable	Nilai R^2	Keterangan
K	0.813	Kuat
KP	0.786	Kuat
MB	0.744	Kuat

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

Hipotesis dapat diterima jika nilai T-Statistic lebih besar dari 1,64 dan jika terjadi sebaliknya, hipotesis tidak diterima. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 7 terlihat bahwa tes yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS nilai T-Statistic memiliki nilai lebih besar dari 1,64 sehingga Hipotesis 1 (H1) sampai dengan Hipotesis 8 (H8) diterima.

Tabel 7. Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic ((O/STDEV))	Hasil
KS->K	0.323	0.100	3.225	Diterima
KS->KP	0.378	0.097	3.858	Diterima
KI->K	0.262	0.093	2.810	Diterima
KI->KP	0.295	0.118	2.545	Diterima
KL->K	0.360	0.131	2.757	Diterima
KL->KP	0.256	0.127	2.032	Diterima
K->MB	0.294	0.108	2.630	Diterima
KP->MB	0.594	0.105	5.737	Diterima

Sumber: (Andriyanto et al. 2021)

KESIMPULAN

JAKI dapat dikategorikan sebagai aplikasi yang baik dengan hasil pengaruh dari enam dimensi kesuksesan model Delone and McLean. Responden menunjukkan respon yang signifikan dalam penggunaan kualitas sistem Aplikasi JAKI terhadap kegunaan maupun kepuasan yang diperoleh pengguna, seperti kemudahan dalam mengoperasikan, menemukan informasi serta kemudahan penjelajahan menu yang diakses. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna sehingga pengguna meyakini informasi yang didapatkan adalah benar, jelas dan terkini. Adanya dukungan teknis yang memadai serta ketersediaan layanan setiap saat telah dapat menunjukkan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan. Dengan adanya Aplikasi JAKI membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahannya melalui sistem berupa pelaporan kepada pihak terkait tanpa menggunakan kertas serta menghemat waktu sehingga memiliki pengaruh kepuasan pengguna dan kegunaan terhadap manfaat bersih sebesar 59,4%.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta untuk tetap menggunakan aplikasi JAKI sebagai media interaktif dalam melayani kebutuhan warganya dalam mendapatkan informasi yang resmi, terkini, efektif, efisien menuju kota metropolitan yang cerdas dan lebih baik.

REFERENSI

- Andriyanto, Dwi, Fadillah Said, Fakhrotun Titiani, and Erni Erni. 2021. "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Menggunakan Model Delone And Mclean."
- Anfina, Anggiana, Febi Nur Salisah, and Inggih Permana. 2018. "Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone and Mclean." *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 4(1): 56–59.

- Baraka, Hesham A., Hoda A. Baraka, and Islam H. El-Gamily. 2013. "Assessing Call Centers' Success: A Validation of the DeLone and Mclean Model for Information System." *Egyptian Informatics Journal* 14(2): 99–108. <http://dx.doi.org/10.1016/j.eij.2013.03.001>.
- Benevolo, Clara, Renata Paola Dameri, and Beatrice D Auria. 2016. "Empowering Organizations: Enabling Platforms and Artefacts." 11: 315. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-23784-8>.
- Hashem, Ibrahim Abaker Targio et al. 2016. "The Role of Big Data in Smart City." *International Journal of Information Management* 36(5): 748–58. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.05.002>.
- Larasati, Niken Ayu, and Sri Andayani. 2019. "Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean." 04: 13–20.
- Mardiana, Siti, Jann H. Tjakraatmadja, and Atik Aprianingsih. 2015. "DeLone-Mclean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models." *International Journal of Economics and Financial Issues* 5(July 2016): 172–82.
- Meijer, Albert, and Manuel Pedro Rodríguez Bolivar. 2016. "Governing the Smart City: A Review of the Literature on Smart Urban Governance." *International Review of Administrative Sciences* 82(2): 392–408.
- Moradi Abadi, Amitis, Artonis Moradi Abadi, and Abbas Jafari. 2017. "Innovation Acceptance and Customer Satisfaction. A Survey on Tax Information Systems." *AD-minister* (june): 149–71.
- Ojo, Adebowale I. 2017. "Validation of the Delone and Mclean Information Systems Success Model." *Healthcare Informatics Research* 23(1): 60–66.
- Promin, Ekkapong, and Petcharat Suriyachai. 2019. "Improvement of Scanned Medical Document Management System." 2019 11th *International Conference on Knowledge and Smart Technology, KST 2019*: 126–31.
- Rouibah, Kamel, Paul Benjamin Lowry, and Laila Almutairi. 2015. "Dimensions of Business-to-Consumer (B2C) Systems Success in Kuwait: Testing a Modified DeLone and McLean IS Success Model in an e-Commerce Context." *Journal of Global Information Management* 23(3): 41–71.
- Sapty Rahayu, Flourensia, Robert Apriliyanto, and Yohanes Sigit Purnomo Wuryo Putro. 2018. "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean." *Indonesian Journal of Information Systems* 1(1): 34–46.
- Stefanovic, Darko et al. 2016. "Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective." *Information and Management* 53(6): 717–26.
- Tam, Carlos, and Tiago Oliveira. 2016. "Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: DeLone & McLean and TTF Perspective." *Computers in Human Behavior* 61: 233–44. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>.
- Thung, Feby. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Bina Manajemen* 8 No.1: 74–95.

PROFIL PENULIS

Dwi Andriyanto, S.Mn. Tahun 2008 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Terbuka. Saat ini bekerja sebagai Pranata Komputer Ahli Muda di Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Teknologi Informasi dan Keuangan (TIK)

Fadillah Said, S.Kom. Tahun 2010 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri. Saat ini bekerja sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama di Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Fakihotun Titiani, S.Kom. Tahun 2020 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Teknik Informatika STMIK Nusa Mandiri. Saat ini sedang melanjutkan kuliah pada Program Pasca Sarjana (S2) Program Studi Ilmu Komputer di STMIK Nusa Mandiri.

Erni, S.Kom. Tahun 2020 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri. Saat ini sedang melanjutkan kuliah pada Program Pasca Sarjana (S2) Program Studi Ilmu Komputer di STMIK Nusa Mandiri.