

Kepuasan Pengguna pada Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo

T L M Suryanto¹, M N Triantono², A Faroqi³

¹²³Sitem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: trilathif.si@upnjatim.ac.id¹, muhammadnurfian07@gmail.com²,
asiffaroqi.si@upnjatim.ac.id³

Abstrak. Pada era revolusi industri 4.0 dimana teknologi telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Adanya kebijakan pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam bidang e-government yang terintegrasi. BNNK Sidoarjo memiliki program layanan yang diintegrasikan dengan teknologi informasi bernama Sistem Informasi Pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pelayanan dan analisis faktor yang paling mempengaruhi kesuksesan Sistem Informasi Pelayanan. Penelitian ini mengadopsi ISSM Delone & Mclean dari Yi-Shun Wang dan Yi -Wen Liao. Jumlah sampel sebanyak 374 pengunjung Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasioanal Kabupaten Sidoarjo. Data penelitian dianalisis menggunakan PLS-SEM. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan identifikasi pengukuran kesuksesan terhadap Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo menggunakan ISSM Delone & Mclean, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Serta pada variabel kualitas informasi (*information quality*) menjadi faktor utama yang mendorong pengguna (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap penggunann Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo. Sedangkan faktor yang paling mempengaruhi dalam kesuksesan pada Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo dengan menggunakan ISSM Delone & Mclean, yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari nilai path coefficient yang paling besar sebesar 0.549.

Kata kunci: ISSM, Sistem Informasi Pelayanan, kepuasan pengguna, kesuksesan

Abstract. In the era of the industrial revolution 4.0 where technology has become the basis of human life. The existence of an Indonesian government policy to utilize information technology in the integrated e-government sector. BNNK Sidoarjo has a service program that is integrated with information technology called Service Information Systems. The research objective is to determine the success of the application of Service Information Systems and to analyze the factors that most determine the success of Service Information Systems. This research is comprehensive ISSM Delone & Mclean from Yi-Shun Wang and Yi-Wen Liao. The total sample was 374 visitors to the National Narcotics Agency Service Information System, Sidoarjo Regency. The research data were analyzed using PLS-SEM. Based on the results of research and discussion of measuring the success measurement of the BNNK Sidoarjo Service Information System using ISSM Delone & Mclean, it can be concluded that user (usage) and user satisfaction have a positive effect on net benefits (net benefits). As well as the variable quality of information (information quality) is the main factor that encourages users (use) and user satisfaction (user satisfaction) to users of the

BNNK Sidoarjo Service Information System. Meanwhile, the factors that most influence the success of the BNNK Sidoarjo Service Information System using ISSM Delone & Mclean, namely user satisfaction (user satisfaction) from the largest path coefficient value of 0.549.

Keywords: ISSM, Sistem Informasi Pelayanan, user satisfaction, success

1. Pendahuluan

Era revolusi industri 4.0. atau revolusi industri dunia ke-empat dimana teknologi telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Kemajuan Teknologi Informasi serta berkembangnya jaringan internet yang terus berkembang sehingga keduanya merupakan kebutuhan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Adanya teknologi informasi mempermudah segala kegiatan yang diinginkan. Salah satunya, perkembangan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang e-government yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-government. Adapun tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Sistem Informasi Pelayanan merupakan bagian dari pelayanan teknologi informasi berbasis website yang dikelola oleh Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. Adapun Sistem Informasi Pelayanan bertujuan untuk mempermudah administrasi serta mengolah data pengunjung yang akan menggunakan Program Layanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. Penerapan teknologi informasi oleh Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk Sistem Informasi Pelayanan Adapun Informasi disajikan dalam Sistem Informasi Pelayanan berupa profil BNNK Sidoarjo, berita, serta layanan gratis meliputi: pengaduan masyarakat, permohonan sosialisasi, permohonan rehabilitasi, pendaftaran tes urine, pendaftaran tes urine mandiri, dan survei kepuasan pasien.

Implementasi suatu sistem tidak jarang mengalami kegagalan. Kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi [1] dibedakan menjadi 2 aspek. Aspek pertama adalah aspek teknis, yaitu aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis dari suatu sistem. Sedangkan aspek yang kedua adalah aspek non-teknis, yaitu yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Maka evaluasi terhadap efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti. Setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi [2].

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean. Model kesuksesan sistem teknologi informasi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dipilih karena merupakan model tersebut sederhana tetapi dianggap cukup valid [1]. Model DeLone & McLean (2003) dianggap dapat mewakili setiap dimensi pengukuran dari kesuksesan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. Dalam menentukan kesuksesan website terdapat 6 elemen penting yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Berdasarkan paparan sebelumnya, maka akan dilakukan jurnal ang mengangkat judul kepuasan pengguna pada penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo menggunakan ISSM Delone & Mclean.

2. Tinjauan Pustaka

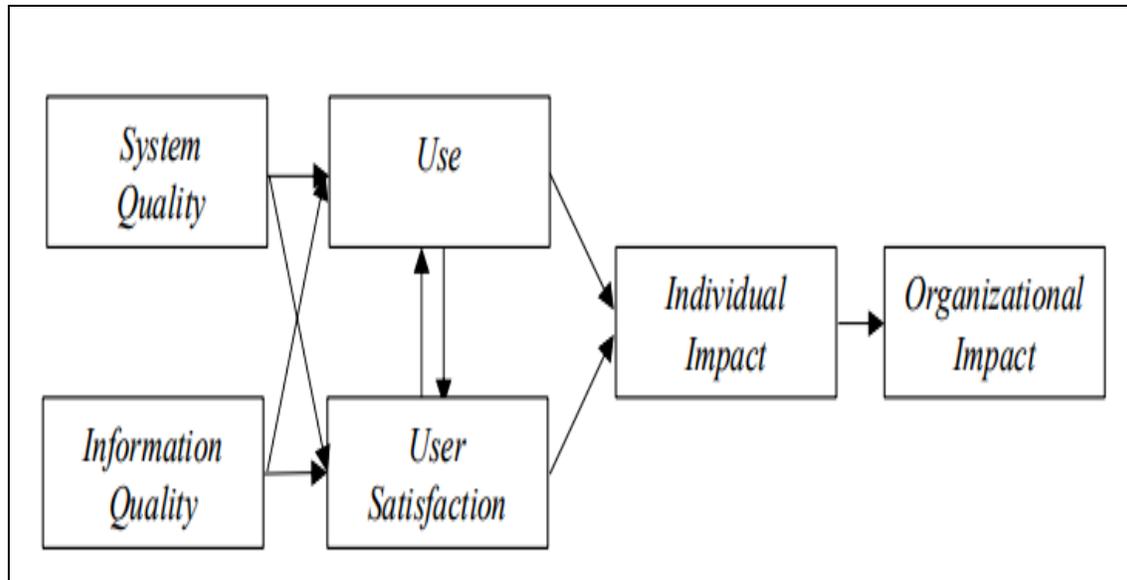
2.1 ISSM Delone & Mclean

Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah model yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) cepat

mendapatkan tanggapan. Salah satu sebabnya karena model mereka yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Sebab lainnya adalah memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi dapat diterapkan secara sukses di organisasi [1]. DeLone dan McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu:

1. Pembuatan dari suatu sistem informasi
2. Penggunaan sistem informasi tersebut
3. Konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem

Model DeLone and McLean yang dikembangkan pada tahun 1992 dapat dilihat pada Gambar 1



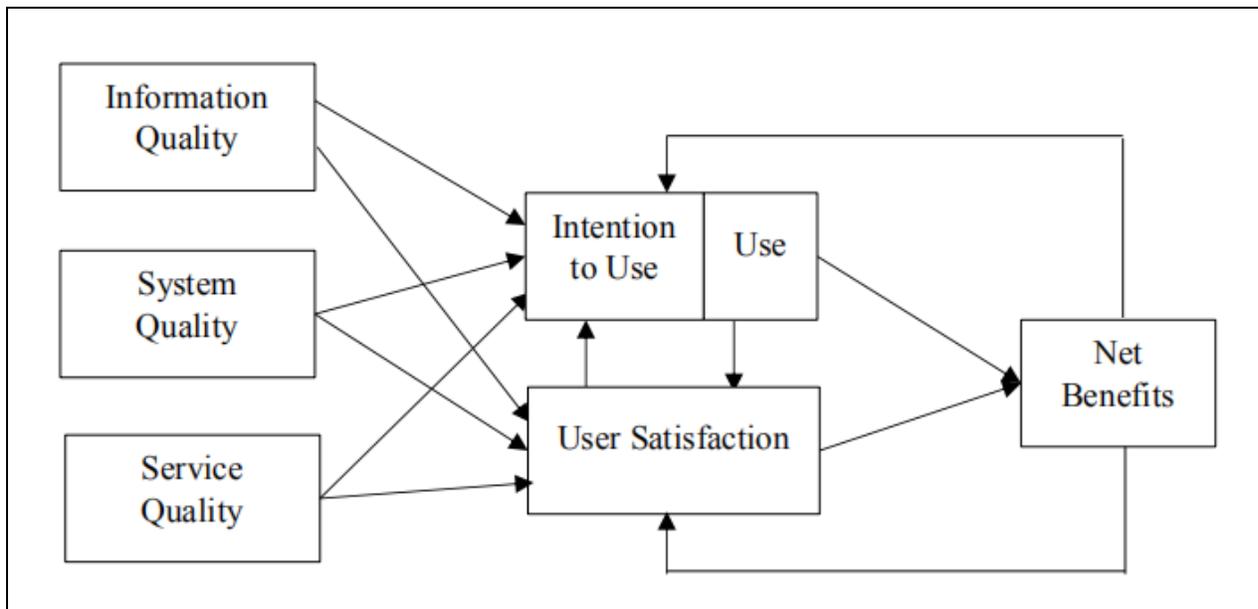
Gambar 1 ISSM DeLone & McLean (1992)

Model dasar dari DeLone dan McLean memiliki enam komponen atau variabel pengukuran dari model ini, yaitu:

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
5. Dampak individu (*individual impact*)
6. Dampak organisasi (*organizational impact*)

Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean ini, Kualitas sistem (*system quality*) mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi (*information quality*) mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*) mengukur kesuksesan efektivitas [1].

Model kesuksesan DeLone dan McLean mendapatkan kritik tajam dari Seddon (1997). Kritik Seddon memperlakukan penggunaan model proses dan model klausul yang tercampur di model DeLone dan McLean (1992). Seddon mengatakan bahwa proses dan kausal adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan. DeLone dan McLean (2003) setuju dengan kritik ini.



Gambar 2. ISSM DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dengan memperluasnya [3]. Hal-hal diperbarui adalah:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*quality system*) dan kualitas informasi (*information quality*)
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaatmanfaat bersih (*net benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Minat memakai adalah sebuah sikap (*attitude*), sedangkan pemakaian adalah suatu perilaku (*behavior*)
4. Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian akan menggunakan (*use*)
5. Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai
6. Model yang diperbarui mempunyai arah panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif atau negative dalam bentuk kausal.

2.2 E-Government

E-Government merupakan singkatan dari Electronic Government yang memiliki arti pemerintah elektronik. Electronic administration (e-adm) merupakan substitusi ungkapan *electronic government* (e-gov) yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya[4].

Menurut The World Bank Group (Suaedi & Wardiyanto, 2010), E-Government merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Selain

itu dalam E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh institusi-institusi pemerintahan yang mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan dengan sesama pemerintah itu sendiri [5].

2.2.1. Macam-Macam E-Government

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang membuat hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain jadi meningkatkan. Terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini [4].

1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Aplikasi e-government dalam tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.

2. *Government to Business (G-to-B)*

Aplikasi e-government dalam tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entity yang berorientasi profit.

3. *Government to Government (G-to-G)*

Aplikasi e-government dalam tipe G-to-G juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (government to government) untuk memperlancar kerjasama, baik antar negara atau kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

2.2.2. Manfaat E-Government

E-Government memberi manfaat peningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Beberapa manfaat dari E-Government menurut CIMSA, sebuah perusahaan di Madrid, Spanyol yang memiliki kompetensi dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai berikut :

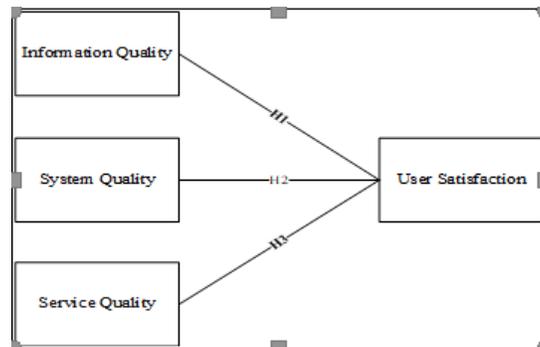
- a. E-Government meningkatkan efisiensi.
- b. E-Government meningkatkan layanan.
- c. E-Government membantu mencapai hasil kebijakan tertentu.
- d. E-Government berkontribusi terhadap tujuan kebijakan ekonomi.
- e. E-Government membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan warganya.

3. Metodologi

Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka atau jumlah dan dapat diukur besar kecilnya[6]. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Untuk melakukan penelitian kuantitatif diperlukan adanya pembangunan model konseptual.

3.1. Model Konseptual

Model konseptual dibangun berdasarkan penelitian terdahulu [7] [8] [9] [10].



Gambar 3. Model Konseptual

3.2. Hipotesis Penelitian

- H1 : Information Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction pada Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo.
- H2 : System Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction pada Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo
- H3 : Service Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction pada Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti[11]. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo pada bulan Oktober 2020 sebanyak 5.632 pengunjung.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti[7]. Penelitian ini menggunakan perhitungan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi = 5.632

e: Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance) = 0,05

Pada rumus Slovin hasil perhitungan jumlah sampel dari populasi berdasarkan taraf kesalahan 5% adalah 374 responden [12].

Penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling dimana teknik Simple Random Sampling juga sering digunakan untuk populasi tanpa memperhatikan strata tertentu.

3.4. Penyusunan Instrumen

Tabel 1. Indikator Variabel

Variabel	Kode	Indikator	Instrumen Pernyataan
<i>Information Quality</i>	KI1	<i>Completeness</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo memberikan informasi yang lengkap
	KI2	<i>Precision</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta
	KI3	<i>Accuracy</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo menyediakan

			informasi yang akurat
	KI4	<i>Relevancy</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo dapat memberikan informasi yang saya perlukan
	KI5	<i>Format</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo menyajikan informasi yang jelas
<i>System Quality</i>	KS1	<i>Flexibility of the system</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo dapat digunakan dimana saja
	KS2	<i>Ease of Use</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo mudah digunakan
	KS3	<i>Respons time</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo tidak membutuhkan akses waktu yang lama
	KS4	<i>Ease Of learning</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo mudah dipelajari
	KS5	<i>Language</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo mudah untuk dimengerti
<i>Service Quality</i>	KL1	<i>Users understanding of system</i>	Saya memiliki pemahaman yang cukup tentang fitur-fitur dan cara penggunaan Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo
	KL2	<i>Empathy</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo memberikan informasi mengenai program layanan BNNK Sidoarjo
	KL3	<i>Responsiveness</i>	Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan
	KL4	<i>Assurance</i>	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo
<i>User Satisfaction</i>	KP1	<i>Overall satisfaction</i>	Secara menyeluruh saya merasa puas saat menggunakan Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo
	KP2	<i>Repeat visit</i>	Saya menggunakan kembali Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo dalam mencari informasi mengenai Program Layanan BNNK Sidoarjo
	KP3	<i>Repeat Purchases</i>	Saya merasa puas dengan data dan informasi yang saya dapat
	KP4	<i>System satisfaction</i>	Saya merasa puas dengan sistem pada Sistem Informasi Pelayanan BNNK Sidoarjo

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1. Data Demografi Responden

4.1.1. Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	142	38%
Perempuan	232	62%
Total	374	100%

Pada Tabel 2 di atas menunjukkan jenis kelamin untuk responden secara keseluruhan. Dari 374 jumlah responden, responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 142 responden (38%) , perempuan berjumlah 232 responden (62%).

4.1.2. Asal Kota

Tabel 3. Asal Kota Responden

Asal kota	Jumlah	Presentase
Kabupaten Sidoarjo	261	70%
Lainnya	113	30%
Total	374	100%

Pada Tabel 3 di atas menunjukkan asal kota (sesuai identitas KTP) untuk responden secara keseluruhan. Dari 374 jumlah responden, asal Kabupaten Sidoarjo berjumlah 261 responden (70%). yang lainnya berjumlah 113 responden (30%).

4.1.3. Usia

Tabel 4. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
15-19	54	14%
20-24	294	78%
25-29	25	7%
30-34	1	1%
Total	374	100%
Usia	Jumlah	Presentase

Pada Tabel 4 di atas menunjukkan komposisi Usia untuk responden secara keseluruhan. Dari 374 responden. Responden dengan usia 15-19 tahun berjumlah 54 responden (14%), usia 20-24 tahun berjumlah 294 responden (78%), usia 25-29 tahun berjumlah 25 responden (7%), usia 30-34 tahun berjumlah 1 responden (1%).

4.2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi [12]. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software WarpPLS (Partial Least Square) mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (inner model) dan pengujian hipotesis.

4.2.1. Outer Model

Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas, yang juga mengukur hubungan indikator terhadap variabel. Parameter model pengukurannya ditentukan melalui validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability, cronbach's alpha, dan average variance extracted (AVE).

Tabel 5. Nilai Outer Model

Variabel	Kode	Loading	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	AVE
<i>Information Quality</i>	KI1	0.775	0.895	0.853	0.631
	KI2	0.818			
	KI3	0.832			
	KI4	0.728			

Variabel	Kode	Loading	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	AVE
<i>System Quality</i>	KI5	0.816	0.870	0.813	0.575
	KS1	0.675			
	KS2	0,778			
	KS3	0.678			
	KS4	0.831			
<i>Service Quality</i>	KS5	0.806	0.871	0.803	0.629
	KL1	0.730			
	KL2	0.799			
	KL3	0.831			
<i>User Satisfaction</i>	KL4	0.809	0.914	0.874	0.726
	KP1	0.847			
	KP2	0.817			
	KP3	0.859			
	KP4	0.882			

Nilai loading dikatakan telah memenuhi syarat validitas konvergen jika lebih dari 0.6. Pada variabel *information quality* nilai pada KI1, KI2, KI3, KI4, KI5 bernilai lebih dari 0.6 berarti telah memenuhi syarat validitas konvergen. Pada variabel *system quality* nilai pada KS1, KS2, KS3, KS4, KS5 bernilai lebih dari 0.6 berarti telah memenuhi syarat validitas konvergen. Pada variabel *service quality* nilai pada KL1, KL2, KL3, KL4 bernilai lebih dari 0.6 berarti telah memenuhi syarat validitas konvergen. Sedangkan, pada variabel *user satisfaction* nilai pada KP1, KP2, KP3, KP4 bernilai lebih dari 0.6 berarti telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Nilai Composite Reliability untuk memenuhi syarat reliabilitas pada nilai variabel lebih besar dari 0.7. berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa *information quality* bernilai 0.895, *system quality* bernilai 0.870, *service quality* bernilai 0.871, sedangkan *user satisfaction* bernilai 0.914. maka berdasarkan nilai keseluruhan variabel telah memenuhi nilai composite reliability.

Nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel lebih besar 0.6. Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa *information quality* bernilai 0.853, *system quality* bernilai 0.813, *service quality* bernilai 0.803, sedangkan *user satisfaction* bernilai 0.874. maka berdasarkan nilai keseluruhan variabel telah memenuhi nilai Cronbach's Alpha

Nilai hasil Average Variance Extracted (AVE) juga merupakan nilai untuk mengevaluasi convergent validity. Nilai yang disarankan 0.5 hingga 0.6 sudah dianggap cukup. Hasil yang didapatkan dari pengujian nilai AVE yaitu Nilai AVE yang dihasilkan pada masing-masing variabel yaitu diatas 0.5. berdasarkan Tabel 5 nilai AVE 0.631, 0.575, 0.629, 0.726 menunjukkan bahwa sudah memenuhi syarat nilai AVE dan convergent validity yang baik namun 0.4 dapat diterima karena jika nilai AVE kurang dari 0.5 , tetapi composite reliability lebih tinggi dari 0.6 dan validitas konvergen memenuhi syarat[13].

4.2.2. Inner Model

Evaluasi model struktural atau inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Inner model dievaluasi dengan melihat koefisien determinasi (R-square), Stoner-Geisser Coefficient (Q-Square), dan Uji Hipotesis [14].

Inner model dievaluasi dengan melihat koefisien determinan (R-square) dan Uji Hipotesis[15].

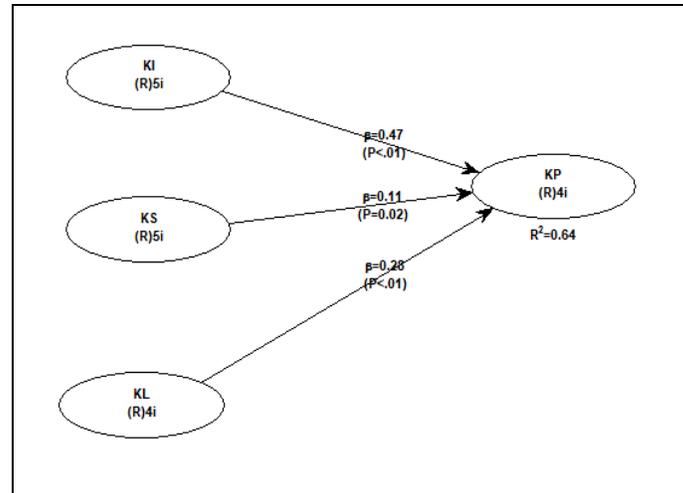
Tabel 6. Nilai R-Square

Variabel	R-Square
<i>User Satisfaction</i>	0.642

Nilai R-Square Square untuk variabel laten *information quality*, *system quality*, *service quality* yang mempengaruhi variabel *user satisfaction* dalam model struktural memiliki nilai R-Square sebesar 0.642 yang dapat di interpretasikan 64,2%, sehingga 35,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut

4.3. Pengujian Hipotesis

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis menggunakan Warppls 6.0 yang disajikan pada Gambar 2:



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Path Coefficient	P Value	Keterangan
KI-KP	0.474	<0.001	Signifikan
KS-KP	0.108	0.017	Signifikan
KL-KP	0.284	<0.001	Signifikan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat path coefficient dan P value. Jika nilai P value <0.05 menunjukkan bahwa signifikan berarti hipotesis diterima dan tidak signifikan berarti hipotesis tidak diterima [16]. Pada variabel *information quality* memiliki path coefficient 0.474 berarti menunjukkan positif dan P value <0.001 berarti menunjukkan signifikan. Variabel *system quality* memiliki path coefficient 0.108 berarti menunjukkan positif dan P value <0.017 berarti menunjukkan signifikan. Sedangkan pada Pada variabel *service quality* memiliki path coefficient 0.284 berarti menunjukkan positif dan P value <0.001 berarti menunjukkan signifikan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan pengguna pada penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo menggunakan ISSM Delone & Mclean, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna penelitian ini yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality* memiliki efek positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. Hal ini didapat dari hasil uji hipotesis. Sedangkan faktor yang paling mempengaruhi dalam kepuasan pengguna pada Sistem Informasi

Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan ISSM Delone & Mclean , yaitu *information quality* didapat dari nilai path coefficient yang paling besar sebesar 0.474.

6. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan jurnal ini, yaitu Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo selaku tempat penelitian dan responden penelitian.

7. Referensi

- [1] Jogiyanto, H. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2007
- [2] Lee, R. C.. Does the Success of Information Systems Really Matters to Firm Performance? *IBusiness*, 04(02), 98–107. 2012 <https://doi.org/10.4236/ib.2012.42012>
- [3] DeLone, W. H., & McLean, E. R. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30, 2003, <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- [4] Majdalawi, Y. K., Almarabeh, T., Mohammad, H., & Quteshate, W. E-Government Strategy and Plans in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 08(04), 211–223. 2015. <https://doi.org/10.4236/jsea.2015.84022>
- [5] Bank, T. *The World Bank Annual Report 2011 : Year in Review*. 2011.
- [6] D. Aditya, *Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*. 2013.
- [7] Wang, Y. S., & Liao, Y. W. Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733, 2008, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- [8] Saputro, P. H., Budiyo, D., & Santoso, J. Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. 2016. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- [9] Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. 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), 172–182.2015
- [10] Nursudi, A., Sudarno. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah*. Diponegoro Journal Of Accounting, 2 (3), pp. 1-12,2013.
- [11] Arikunto S., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2010.
- [12] Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta,.2011.
- [13] C. Huang, Y. Wang, T. Wu, and P. Wang, “An Empirical Analysis of the Antecedents and Performance Consequences of Using the Moodle Platform,” vol. 3, no. 2, 2013, doi: 10.7763/IJIT.2013.V3.267.
- [14] Monica, M, M. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Sistem dari Perspektif Pengguna dengan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: “SINTAK” Unika Soegijapranata. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata. Semarang. 2017.*

- [15] Utami, A. W., & Samopa, F. ANALISA KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) DI PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN D & M IS SUCCESS MODEL (STUDI KASUS: ITS SURABAYA) Ardhini. *Sisfo*, 4(5), 294–309.2013.
- [16] F. S. Ardhini Warih Utami, “Analisis Kesuksesan Sitem Informasi Akademik (SIAKAD) di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D&M IS Succes Model (Studi Kasus: ITS Surabaya),” *J. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 5, pp. 294–309, 2013.