

**ANALISIS FAKTOR DOMINAN DALAM KESUKSESAN *E-
GOVERNMENT* SIDEMANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE *AND* MCLEAN**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh

Haninda Ammar Faris 09031281924065

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
JURUSAN SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR DOMINAN DALAM KESUKSESAN E-
GOVERNMENT SIDEMANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE AND MCLEAN**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

di Program Studi Sistem Informasi S1

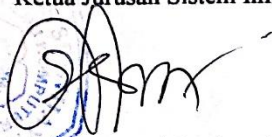
Oleh:

Haninda Ammar Faris


09031281924065

Disetujui,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,


Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Palembang, 16 Juni 2023
Pembimbing,


Ari Wedhasmara, S.Kom., M.TI.
NIP 197812112010121002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Haninda Ammar Faris
NIM : 09031281924065
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Analisis Faktor Dominan Dalam Kesuksesan *E-Government* SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dengan Menggunakan Model *Delone and Mclean*

Hasil Pengecekan iThenticate/ Turnitin : 2 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/ plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 23 Mei 2023



Haninda Ammar Faris
NIM.09031281924065

HALAMAN BERKAS PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 16 Juni 2023

Nama : Haninda Ammar Faris

NIM : 09031281924065

Judul : Analisis Faktor Dominan Dalam Kesuksesan *E-Government* SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dengan Menggunakan Model Delone and Mclean

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ari Wedhasmara, M.TI.

2. Ketua Penguji : Apriansyah Putra, M.Kom.

3. Penguji 1 : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.

4. Penguji 2 : Ali Bardadi, M.Kom.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Aku bukan si jenius sejati, aku adalah orang yang selangkah demi selangkah
membuat sesuatu dengan susah payah”

-hanindaammarrfaris

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua orang tuaku tercinta
- Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- Teman-teman sseperjuangan semasa kuliah
- Almamater kebanggaanku Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah *rabbi'alaamin*, puji syukur Penulis selalu tercurah atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, karunia, rezeki dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor Dominan Dalam Kesuksesan *E-Government* SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Menggunakan Model DeLone and McLean**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan melakukan penelitian pada masyarakat Kota Palembang yang mengakses Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Admnistrasi Masyarakat Kota Palembang).

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta banyaknya kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, doa, serta dukungan dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik dan tepat waktu. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

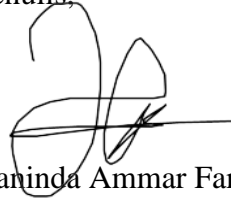
1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat, serta dukungan penuh kepada Penulis.

3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ari Wedhasmara, S.Kom., M.TI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada Penulis selama melakukan Penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Kak Muchlis dan Kak Ubbey.
7. Seluruh Dosen Penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir.
8. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
9. Kepada Dea Permata Sari, S.Ak yang telah menjadi *Support System* terbaik selama menjalani kuliah dan dalam pembuatan Tugas Akhir ini, semoga selalu menjadi *Support System* terbaik dalam kehidupan Penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler B 2019.
11. Semua pihak baik yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu serta menjadi motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Akhir Kata, Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan, Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi di kemudian hari.

Palembang, 23 Mei 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line extending to the right.

Haninda Ammar Faris

NIM.09031281924065

**ANALISIS FAKTOR DOMINAN DALAM KESUKSESAN E-
GOVERNMENT SIDEMANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE AND MCLEAN**

Oleh

**Haninda Ammar Faris
09031281924065**

ABSTRAK

E-Government merupakan upaya pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif untuk memberikan pelayanan publik yang mudah diakses dan efisien dalam hal waktu dan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi SIDEMANG yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, dengan menggunakan model Delone dan McLean. Aplikasi SIDEMANG merupakan aplikasi online yang digunakan di Kota Palembang untuk memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, terutama dalam hal surat dan perizinan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai administrasi di tingkat Kecamatan/Kelurahan secara online. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dengan 97 responden. Data kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS, melalui beberapa langkah seperti uji validitas kuesioner menggunakan konvergensi validitas dengan menghitung *outer loading*. Selanjutnya, dilakukan uji validitas diskriminan dengan menggunakan *cross loading* dan rasio *heterotrait-monotrait* untuk mengevaluasi validitas kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *composite reliability* berdasarkan nilai *cronbach alpha*. Jika dinyatakan valid dan reliabel, maka dilakukan evaluasi model struktural untuk menentukan hubungan antara konstruk, dan dilanjutkan dengan penentuan hipotesis melalui analisis jalur dengan menggunakan *path coefficient*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *information quality* mempengaruhi *user satisfaction*, *service quality* mempengaruhi *use/ intention to use*, *use/ intention to use* mempengaruhi *user satisfaction*, *use/ intention to use* mempengaruhi *net benefits*, dan *user satisfaction* mempengaruhi *net benefits*. Namun, *information quality* tidak mempengaruhi *use/ intention to use*, *system quality* tidak mempengaruhi *use/ intention to use*, *system quality* tidak mempengaruhi *user satisfaction*, dan *service quality* tidak mempengaruhi *user satisfaction*.

Kata kunci : *E-Government*, Model DeLone and McLean, Kesuksesan sistem informasi.

**ANALYSIS OF DOMINANT FACTORS IN SIDEMANG E-
GOVERNMENT SUCCESS AT THE COMMUNICATION AND
INFORMATION DEPARTMENT OF PALEMBANG CITY USING THE
DELONE AND MCLEAN MODEL**

By

**Haninda Ammar Faris
09031281924065**

ABSTRACT

E-Government is the government's effort to utilize innovative information and communication technology to provide easily accessible and efficient public services in terms of time and cost. This research aims to identify the factors influencing the success of the SIDEMANG application managed by the Department of Communication and Informatics of Palembang City, using the Delone and McLean model. SIDEMANG is an online application used in Palembang City to provide administrative services to the community, particularly in the areas of letters and permits. This application enables individuals to handle various administrative processes at the district/subdistrict level online. The research employs a quantitative method, collecting primary data through questionnaire distribution. The research sample is obtained using probability sampling, specifically simple random sampling with 97 respondents. The collected data is analyzed using the SmartPLS application, following several steps such as testing the questionnaire's validity through convergent validity by calculating outer loading. Furthermore, discriminant validity is assessed through cross loading and heterotrait-monotrait ratio to evaluate the questionnaire's validity. Reliability is examined using composite reliability based on the Cronbach's alpha value. If the data is deemed valid and reliable, a structural model evaluation is conducted to determine the relationships between constructs, followed by hypothesis determination through path analysis using path coefficient. The research findings indicate that information quality influences user satisfaction, service quality influences use/intention to use, use/intention to use influences user satisfaction, use/intention to use influences net benefits, and user satisfaction affects net benefits. However, information quality does not affect use/intention to use, system quality does not influence use/intention to use, system quality does not affect user satisfaction, and service quality does not influence user satisfaction.

Keywords : E-Government, Delone and McLean model, The success of information systems.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN BERKAS PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	18
2.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang... ..	19
2.3.1 Visi.....	19
2.3.2 Misi.....	20
2.4 SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang).....	20
2.4.1 Tampilan SIDEMANG Website.....	23
2.4.2 Tampilan SIDEMANG <i>Mobile</i>	26
2.5 Model DeLone <i>and</i> McLean	29
2.6 Populasi dan Sampel	32
2.6.1 Populasi.....	32
2.6.2 Sampel.....	33
2.7 Teknik Sampling	33
2.8 Skala Likert.....	35

2.9 <i>Content Validity</i>	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tahapan Penelitian	38
3.2 Objek Penelitian	39
3.3 Jenis Penelitian	39
3.4 Hipotesis Penelitian	40
3.5 Pengumpulan Data	41
3.5.1 Wawancara	41
3.5.2 Studi Literature.....	41
3.5.3 Kuesioner	42
3.6 Populasi dan Sampel	50
3.7 <i>Content Validity</i>	51
3.8 Analisis Data	58
3.8.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
3.8.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Alur Penelitian	61
4.2 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	62
4.3 Distribusi Responden	65
4.3.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	65
4.3.2 Frekuensi Usia Reponden	66
4.3.3 Frekuensi Pekerjaan Responden	66
4.4 Analisis Data	67
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran.....	67
4.4.2 Evaluasi Model Struktural.....	74
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Palembang.....	19
Gambar 2. 2 Alur Sidemang.....	22
Gambar 2. 3 Halaman Login Sidemang Website	23
Gambar 2. 4 Halaman Home Sidemang Website	24
Gambar 2. 5 Halaman Profile Sidemang Website.....	24
Gambar 2. 6 Gambar Halaman Buat Berkas Sidemang Website.....	25
Gambar 2. 7 Halaman Verifikasi Surat Sidemang Website	25
Gambar 2. 8 Halaman <i>Login Sidemang Mobile</i>	26
Gambar 2. 9 Halaman <i>Home Sidemang Mobile</i>	27
Gambar 2. 10 Halaman <i>Profile Sidemang Mobile</i>.....	27
Gambar 2. 11 Halaman Berkas Sidemang <i>Mobile</i>	28
Gambar 2. 12 Halaman <i>Scan Sidemang Mobile</i>	28
Gambar 2. 13 Model DeLone & McLean (1992).....	30
Gambar 2. 14 Model DeLone & McLean (2003).....	31
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	38
Gambar 3. 2 Model Hipotesis DeLone & McLean.....	40
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 4. 2 Data Usia Responden.....	66
Gambar 4. 3 Data Pekerjaan Responden.....	66
Gambar 4. 4 Hasil Akhir Item Penelitian	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Ukuran Skala Likert.....	36
Tabel 3. 1 Hipotesis.....	40
Tabel 3. 2 <i>Information Quality</i>	42
Tabel 3. 3 <i>System Quality</i>	44
Tabel 3. 4 <i>Service Quality</i>	45
Tabel 3. 5 <i>Use/ Intention to Use</i>	46
Tabel 3. 6 <i>User Satisfaction</i>	47
Tabel 3. 7 <i>Net Benefits</i>	48
Tabel 3. 8 Konten Validasi <i>Information Quality</i>	51
Tabel 3. 9 Konten Validasi <i>System Quality</i>	53
Tabel 3. 10 Konten Validasi <i>Service Quality</i>	54
Tabel 3. 11 Konten Validasi <i>Use/ Intention to Use</i>	55
Tabel 3. 12 Konten Validasi <i>User Satisfaction</i>	56
Tabel 3. 13 Konten Validasi <i>Net Benefits</i>	56
Tabel 4. 1 Kriteria Model Pengukuran	61
Tabel 4. 2 Ahli	63
Tabel 4. 3 Hasil <i>Content Validity</i>	63
Tabel 4. 4 Nilai <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4. 5 Hasil Keterangan Uji <i>Outer Loading</i>	68
Tabel 4. 6 Hasil AVE.....	69
Tabel 4. 7 Uji <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	70

Tabel 4. 8 Uji <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>.....	71
Tabel 4. 9 Uji <i>Discriminant Validity Heterotrait-Monotrait Ratio</i>.....	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4. 11 Hasil <i>Path Coefficient</i>.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kota Palembang .	A-1
Lampiran B Surat Penelitian dari DISKOMINFO Kota Palembang.....	B-1
Lampiran C Hasil Wawancara dari DISKOMINFO Kota Palembang.....	C-1
Lampiran D Content Validity	D-1
Lampiran E Kuesioner Penelitian	E-1
Lampiran F Data Responden	F-1
Lampiran G Dokumen Plagiasi	G-1
Lampiran H Surat Verifikasi Data	H-1
Lampiran I Surat Raw Data Penggunaan	I-1
Lampiran J Perbaikan Skripsi	J-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era kemajuan teknologi saat ini semakin canggih, sehingga pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi bagian yang sangat penting yang mana sangat membantu dalam hal melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. Indonesia berada di peringkat 77 dunia dalam pemeringkatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (*E-Government Survey*, 2022). Hal tersebut di dukung oleh perkembangan beberapa kota di Indonesia yang mulai membangun layanan sistem informasi sendiri untuk meningkatkan performa dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintahan diartikan sebagai *E-Government*, dimana *E-Government* adalah bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat, dan transparan Kasiyanto dalam (Kusuma Habibie, 2019). *E-Government* memiliki tiga tipe layanan yang mentransformasikan relasi antara pemerintah dengan pemerintah (*Government to Government - G2G*), pemerintah dengan warganya (*Government to Citizen - G2C*), pemerintah dengan pelaku usaha (*Government to Business - G2B*) (Monga, 2008). *E-Government* membawa manfaat yang signifikan khususnya terhadap masyarakat yang telah menerima dengan jelas manfaat terluas dari *E-Government* tersebut. Dalam menciptakan sebuah sistem informasi menjadi hal yang penting bagi pemerintah untuk tetap mengetahui serta selalu menganalisis kesuksesan dari sistem informasi tersebut, salah satunya Kota Palembang.

Kota Palembang termasuk ke peringkat 89 pada evaluasi peningkatan *smart city* di Indonesia (Tim Buku Dinamika Data et al., 2021). *Smart city* adalah sebuah kota yang menggunakan ICT (*Information Communication and Technology*) secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan, semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan Cohen (dalam Jucevičius et al., 2014). *Smart city* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efisien, meningkatkan taraf hidup masyarakat, terciptanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara intens dan lebih efektif (Dameri, 2013). Ada 6 indikator yang menjadi kunci dalam membangun *smart city* yaitu: *Smart People*, *Smart Economy*, *Smart Enviroment*, *Smart Governance*, *Smart Living* dan *Smart Mobility* Cohen (dalam Aihemaiti et al., 2018; Jucevičius et al., 2014).

Menurut (Meijer & Bolívar, 2016) untuk membangun suatu kota yang menerapkan *smart governance* diperlukan adanya kolaborasi antara manusia dengan teknologi sehingga tercipta pemerintahan yang transparan. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi. Diskominfo Kota Palembang memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi yaitu Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG).

Aplikasi SIDEMANG merupakan aplikasi yang melayani urusan administrasi ditingkat Kelurahan dan Kecamatan secara online di Kota Palembang. Masyarakat Kota Palembang yang ingin mengajukan surat keterangan tidak harus datang langsung ke kantor Kelurahan atau Kecamatan. Cukup akses SIDEMANG

melalui website atau *mobile app*, masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen secara online, cepat, singkat dan transparan. Dokumen akan di-tandatangani oleh Lurah/Camat menggunakan TTE tersertifikasi (Diskominfo Kota Palembang, 2022).

Namun dalam penelitian sebelumnya terdapat beberapa kekurangan menurut (Mahdanisa & Nurlim, 2018) apabila *e-government* tidak diukur maka dapat mengakibatkan timbulnya *digital divide*. Pada Dinas Komunikasi Informasi, Statistik dan Persandian di Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara, kekurangan SDM menjadi salah satu penghambat khususnya pada seksi *e-government* sehingga mengakibatkan belum optimalnya pengembangan sistem (Mahdanisa & Nurlim, 2018).

Menurut (Hasibuan & Sulaiman, 2019) apabila kesuksesan aplikasi tidak diukur maka akan menghalangi konsep *good governance* antara pengembangan *Smart City* dan Urbanisasi. Pada Kabupaten/ Kota Provinsi Sumatera Utara terdapat beberapa permasalahan terkait infrastruktur (masalah kabel di jalanan dan layanan internet belum merata), koordinasi (perbandingan pembangunan di perkotaan dan kabupaten), dan sumber daya manusia (urbanisasi).

Menurut (G. S. Pertiwi & Azis, 2022) apabila tidak dilakukannya pengukuran dapat menimbulkan ketidakefektifan pelayanan publik secara manual dan online. Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Barat banyaknya kebijakan baru antara pelayanan secara online dan manual sehingga menyebabkan tidak transparannya informasi pelayanan (G. S. Pertiwi & Azis, 2022).

Berdasarkan 44 jurnal bersumber dari <https://openknowledgemaps.org/> (Aisyah & Amalina, 2021; N. I. Ali et al., 2018; Alotaibi & Alshahrani, 2022; Amalia & Azizah, 2022; Angelina et al., 2019; Anggraeni & Sanjaya, 2021; Asrory, 2021; Bidha et al., 2021; Defriani & Resmi, 2019; Dewantoro et al., 2019; Elazzaoui, 2022; Ernawati et al., 2021; Fitriana, 2022; Gurendrawati et al., 2022; Hasibuan & Sulaiman, 2019; Hidayatullah et al., 2020; Juliarso, 2019; Kholis et al., 2020; Lukmansyah, 2020; Mahdanisa & Nurlim, 2018; Maimonah, 2018; Nurhaida & Putra, 2019; Permana & Mudiyaniti, 2021; D. Pertiwi et al., 2020; G. S. Pertiwi & Azis, 2022; Pratiwi et al., 2022; Pratomo et al., 2021; Puspitasari et al., 2020; I. G. J. E. Putra et al., 2021; R. P. Putra et al., 2022; Rachman, 2021; Rafinzar & Kismartini, 2020; D. N. Rahayu & Setiyani, 2022; F. S. Rahayu et al., 2018; E. B. Santoso & Rahmadanita, 2020; Septa et al., 2019; Shafira & Kurniasiwati, 2021; Sorongan & Hidayati, 2020; Syahnur & Dharsana, 2022; Wibowo et al., 2018; Yakubu & Dasuki, 2018; Yanti et al., 2020; Yudiawan et al., 2022; Yusuf & Jumhur, 2018) maka peneliti akan melakukan kajian yang lebih mendalam terkait analisis faktor dominan dalam kesuksesan Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang khususnya masyarakat yang menggunakan aplikasi berdasarkan model DeLone and McLean. *Information System Success Model* (ISSM) adalah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu aplikasi yang mana dikembangkan oleh DeLone and McLean. Pada model ini kesuksesan aplikasi dapat diukur berdasarkan 6 faktor pembangun yakni kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*services quality*), para pengguna sistem atau peminat baru (*use/ intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan keuntungan bersih sistem (*net benefits*) (Delone

& Mclean, 2003). Model ini memiliki variabel yang dinilai sangat relevan untuk menakar atau mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi, oleh karena itu model DeLone & McLean layak untuk dijadikan landasan teori dalam penelitian ini.

Penggunaan sistem adalah bagian penting dari keberhasilan sistem informasi (Delone & Mclean, 2003). Penggunaan sistem juga digunakan sebagai variabel keberhasilan sistem informasi dalam studi empiris dan terus dikembangkan (Wang & Liao, 2008). Salah satu faktor penggunaan *e-government* juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan penggunanya terhadap sistem yang dibuat oleh pemerintah (Witarsyah et al., 2017). Sehingga dengan menggunakan model DeLone and McLean berpotensi meningkatkan keberhasilan penerapan aplikasi SIDEMANG yang mana kemudian diterapkan dalam mengukur sejauh mana keberhasilan implementasi aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang. Serta faktor-faktor dominan apa saja yang mungkin berpengaruh dalam kesuksesan serta kegagalan terhadap sistem yang nantinya dapat diperbaiki atau dievaluasi untuk *maintenance* dan pengembangan sistem selanjutnya.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti membuat penelitian ini yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR DOMINAN DALAM KESUKSESAN *E-GOVERNMENT* SIDEMANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN”** untuk menganalisis faktor-faktor dominan yang berpotensi besar pada kesuksesan serta penerimaan sistem oleh masyarakat untuk membentuk usulan kuesioner serta usulan hipotesis yang diharapkan bisa dimanfaatkan untuk referensi penelitian dimasa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *information quality* terhadap *use/ intention to use*?
2. Apakah ada pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction*?
3. Apakah ada pengaruh *system quality* terhadap *use/ intention to use*?
4. Apakah ada pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*?
5. Apakah ada pengaruh *service quality* terhadap *use/ intention to use*?
6. Apakah ada pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction*?
7. Apakah ada pengaruh *use/ intention to use* terhadap *user satisfaction*?
8. Apakah ada pengaruh *use/ intention to use* terhadap *net benefits*?
9. Apakah ada pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefits*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *use/ intention to use*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *use/ intention to use*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*.

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *use/intention to use*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction*.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *use/intention to use* terhadap *user satisfaction*.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *use/intention to use* terhadap *net benefits*.
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefits*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan mengenai model DeLone *and* McLean serta dapat menambah wawasan bagi pembaca dan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aplikasi SIDEMANG terkait faktor-faktor yang tidak dominan dari model kesuksesan dari aplikasi SIDEMANG berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pelebaran dari pembahasan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Tempat penelitian ini dilakukan pada Diskominfo Kota Palembang.

2. Menggunakan model DeLone *and* Mclean untuk menganalisis faktor dominan terhadap tolak ukur kesuksesan dari aplikasi SIDEMANG.
3. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi SIDEMANG.
4. Variabel penelitian ini hanya mengacu pada *information quality, system quality, service quality, use/ intention to use, user satisfaction* dan *net benefits*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, D., Muhammad, N. P. A., & Permatasari, Y. (2020). Earnings management, business strategy, and bankruptcy risk: evidence from Indonesia. *Heliyon*, 6(2), 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03317>
- Aihemaiti, A., & Zaim, A. H. (2018). *Ranking Model of Smart Cities in Turkey*.
- Aisya, A., & Amalina, D. (2021). Evaluasi Implementasi Perangkat Lunak E-Invoice Pada Divisi Finansial Menggunakan Delone & Mclean Is Success Model (Studi Kasus : Pt Xyz). *Business and Finance Journal*, 6(2), 97–108. <https://doi.org/10.33086/bfj.v6i2.2422>
- Ali, ashikin, Tretiakov, A., & Whiddett, D. (2014). *A Content Validity Study for a Knowledge Management Systems Success Content Validity Study for a Knowledge Management Systems Success Model in Healthcare*.
- Ali, N. I., Samsuri, S., Sadry Abu Seman, M., Brohi, I. A., & Shah, A. (2018). Measuring E-Commerce Success in Malaysia: Modified Delone Mclean Model with Trust and Privacy. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(4.15), 524. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.15.26325>
- Alotaibi, R. S., & Alshahrani, S. M. (2022). An extended DeLone and McLean's model to determine the success factors of e-learning platform. *PeerJ Computer Science*, 8, 1–26. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.876>
- Amalia, L., & Azizah, A. H. (2022). Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Menggunakan Enhanced Information System Success Model di Kecamatan Benda Tangerang. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 7(3), 192–210. <https://doi.org/10.14421/jiska.2022.7.3.192-210>
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- Anggraeni, D., & Sanjaya, R. (2021). Analysis of the Success of the Personnel Management Information System at the Purwakarta District Attorney with the Delone and Mclean Method. *Nucleus*, 2(2), 45–54. <https://doi.org/10.37010/nuc.v2i2.442>
- Artanto, F. A., Kusumawardani, H. H., Sukani, A., Buwono, H. T., & Pagenstu, J. (2022). *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0*. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11493>

- Asrory, S. (2021). Analisis Tingkat Kesuksesan Sistem Informasi Website Resmi Pemerintah Kabupaten Pasuruan Menggunakan Model DeLone and McLean. *Jurnal Repositor*, 3(3), 263–272.
<https://doi.org/10.22219/repositor.v2i3.1297>
- Bidha, J. W., Lintang, D., & Dewi, R. S. (2021). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Pada Aplikasi Mobile AXISnet Berdasarkan Model DeLone and McLean. *Aisyah Journal Of Informatics and Electrical Enginerring*, 3(2), 88–95.
- Dameri, R. P. (2013). Searching for Smart City definition: a comprehensive proposal. *International Journal of Computers & Technology*, 11(5), 2544–2551. <https://doi.org/10.24297/ijct.v11i5.1142>
- Defriani, M., & Resmi, M. G. (2019). Analisis Arsitektur E-government dengan Menggunakan Kerangka Kerja Federal Enterprise Architecture (FEA). *JUMANJI (Jurnal Masyarakat Informatika Unjani)*, 3(02).
<https://doi.org/10.26874/jumanji.v3i02.59>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
<https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. In *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Issue 4).
- Dewantoro, B., Hermadi, I., & Ratono, J. (2019). Evaluation of The 1office-Integrated System Using an Adaptation to The Delone and Mclean Success Model. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 5(3), 275–286. <https://doi.org/10.17358/ijbe.5.3.275>
- Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., & Kaiser, S. (2012). Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: A predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 434–449.
<https://doi.org/10.1007/s11747-011-0300-3>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. (2020). *Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang*. Kominfo.Palembang.Go.Id.
<https://kominfo.palembang.go.id>
- Diskominfo Kota Palembang. (2022). *Buat Surat Keterangan Kini Semakin Mudah*. Sidemang.Palembang.Go.Id.
<https://sidemang.palembang.go.id/welcome-page>
- Dr. Meiryani, S. E. , Ak. , M. M. , M. Ak. , CA. (2021a). *Memahami Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) dalam Penelitian Ilmiah*. Accounting.Binus.Ac.Id.

<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-validitas-diskriminan-discriminant-validity-dalam-penelitian-ilmiah/>

Dr. Meiryani, S. E. , Ak. , M. M. , M. Ak. , CA. (2021b). *Memahami Validitas Konvergen (Convergent Validity) dalam Penelitian Ilmiah*.

Accounting.Binus.Ac.Id.

<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-validitas-konvergen-convergent-validity-dalam-penelitian-ilmiah/>

Drolet, A. L., & Morrison, D. G. (2001). Do We Really Need Multiple-Item Measures in Service Research? *Journal of Service Research*, 3(3), 196–204.

<https://doi.org/10.1177/109467050133001>

E-Government Survey. (2022). <https://publicadministration.un.org/en/>

Elazzaoui, E. (2022). Delone and McLean information systems success model in the public sector : A systematic review. *Journal of Social Scicncess and Organization Management*, 3(1), 1–24.

Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.

Fitriana, R. (2022). Quality Analysis of Vaberaya.Banyumaskab.Go.Id Website on User Satisfaction on Vaccination Activities in Banyumas District Using Delone and Mclean Success Model. *IJIIS: International Journal of Informatics and Information Systems*, 5(1), 16–24.

<https://doi.org/10.47738/ijjis.v5i1.121>

Flores, W. R., & Antonsen, E. (2013). The development of an instrument for assessing information security in organizations: Examining the content validity using quantitative methods. *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)*, 1–15. <http://aisel.aisnet.org/confirm2013/44>

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *CLAES FORNELL AND DAVID F. LARCKER* Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*.

Franke, G., & Sarstedt, M. (2019). Heuristics versus statistics in discriminant validity testing: a comparison of four procedures. *Internet Research*, 29(3), 430–447. <https://doi.org/10.1108/IntR-12-2017-0515>

Grant, J. S., & Davis, L. L. (1997). Focus on Quantitative Methods Selection and Use of Content Experts for Instrument Development. In *Inc. Res Nurs Health* (Vol. 20). John Wiley & Sons.

[https://doi.org/https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-240X\(199706\)20:3<269::AID-NUR9>3.0.CO;2-G](https://doi.org/https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-240X(199706)20:3<269::AID-NUR9>3.0.CO;2-G)

- Gurendrawati, E., Sasmi, A. A., Ulupui, I. G. K. A., Murdayanti, Y., Anwar, C., & Wahyuningsih, I. T. (2022). The DeLone and McLean Model on User Satisfaction of Academic Service Systems. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, *10*(1), 87–99. <https://doi.org/10.21009/jpeb.010.1.8>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review* (Vol. 31, Issue 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2, pp. 106–121). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota. *Buletin Utama Teknik*, *14*(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *43*(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, *6*(1), 44–52. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
- Jucevičius, R., Patašienė, I., & Patašius, M. (2014). Digital Dimension of Smart City: Critical Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *156*, 146–150. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.137>
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, *10*(1). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Katopo. (2015). Analisa Pengaruh Individual Factor Terhadap Entrepreneur Motivation Mahasiswa Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra Surabaya. *AGORA*, *3*(1), 677–685.
- Kholis, A., Husrizalsyah, D., & Pramana, A. (2020). Analisis Model Delone and Mclean pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *4*(2), 116–128.

- Kusuma Habibie, D. (2019). *Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik*.
<https://www.researchgate.net/publication/251485069>
- Lawshe, C. H. (1975). *A quantitative approach to content validity* (Vol. 28).
- Lukmansyah, D. (2020). Model Kesuksesan Sistem Informasi Pengendalian Pembangunan Daerah di Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(1), 23–30. <https://doi.org/10.54783/jv.v11i1.182>
- Lynn, M. R. (1986). Determination and Quantification Of Content Validity. *Nursing Research*, 35(6).
https://journals.lww.com/nursingresearchonline/Fulltext/1986/11000/Determination_and_Quantification_Of_Content.17.aspx
- Mahdanisa, D., & Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Gerbang Etam*, 12(25), 50–60.
- Maimonah. (2018). Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Aplikasi Taprose (Tuban Public Report Services) Temanku Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tuban. *Publika*, 6(5), 73–77.
- Martono, S., Nurkhin, A., Mukhibad, H., Anisykurlillah, I., & Wolor, C. W. (2020). Understanding the Employee's Intention to Use Information System: Technology Acceptance Model and Information System Success Model Approach. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 1007–1013. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.1007>
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mikalef, P., & Pateli, A. (2016). *Developing and validating a measurement instrument of IT-enabled dynamic capabilities*.
<https://www.researchgate.net/publication/302905460>
- Monga, A. (2008). E-government in India: Opportunities and challenges. In *JOAAG* (Vol. 3, Issue 2).
- Muhammad, M., & Arief, A. (2020). Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Model Delone & Mclean. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 5(2), 168–177. <https://doi.org/10.36549/ijis.v5i2.117>
- Nanang, G. A., Juniati, R., Sitompul, Z. N. B., Marpaung, F. K., & Sianipar, M. R. (2022). *Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Generasi Milenial* (Vol. 16).

- Nurhaida, A. M., & Putra, W. M. (2019). Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada Usaha Kecil Menengah dengan Model Adaptasi Delone & McLean. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 14–26. <https://doi.org/10.18196/rab.030133>
- Palar, F. P., Djawa, D., & Lumataw, A. (2016). *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Micros POS (Point of Sales) Terhadap Efisiensi Pelayanan Karyawan di Restoran*.
- Permana, G. P. L., & Mudiyaniti, N. W. (2021). Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui Oleh Delone Dan Mclean Di Kabupaten Gianyar. *Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 75–85. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.75-85>
- Pertiwi, D., Sejati, F. R., & Prasetianingrum, S. (2020). Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), Inpress. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v6i2.2610>
- Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government berbentuk website pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(2), 145–154. <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i2.4628>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2004). *Nursing Research: Principles and Methods*. Lippincott Williams & Wilkins. <https://books.google.co.id/books?id=5g6VttYWnjUC>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The content validity index: Are you sure you know what's being reported? Critique and recommendations. *Research in Nursing and Health*, 29(5), 489–497. <https://doi.org/10.1002/nur.20147>
- Polit, D. F., Beck, C. T., & Owen, S. V. (2007). Focus on research methods: Is the CVI an acceptable indicator of content validity? Appraisal and recommendations. *Research in Nursing and Health*, 30(4), 459–467. <https://doi.org/10.1002/nur.20199>
- Pratiwi, N. P. D., Ariyanto, D., Putra, I. N. W. A., & Mimba, N. P. S. H. (2022). Penilaian Kesuksesan Penerapan Xero Accounting Software Dengan Model UTAUT dan Delone & McLean. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(2), 3764. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i02.p13>
- Pratomo, A. H., Agusdin, R. P., Tahalea, S. P., & Cahyana, N. H. (2021). Implementation Delone & Mclean Is Success Model for Research and Community Service Management. *Journal Techno*, 7(2), 141–150.
- Puspitasari, T., Kusumawati, A., & Sujarwoto. (2020). Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan

- Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 01, 94–104. <https://doi.org/10.21456/vol10iss1pp94-104>
- Putra, I. G. J. E., Putra, M. A. P., & Juliana, I. K. A. (2021). Perencanaan Masterplan Teknologi Informasi Pada Pemerintahan Desa Berbasis E-Government. *INSERT : Information System and Emerging Technology Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.23887/insert.v1i2.31046>
- Putra, R. P., Wibowo, A., Farlina, Y., & Susilawati, D. (2022). Penerapan Model Delone And Mclean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi. *Jurnal Swabumi*, 10(1), 44–54. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v10i1.12255>
- Rachman, R. (2021). Analisa Kesuksesan E-Government Laporan dengan Model Delone-McClean dan Metode PLS-SEM. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 357–368. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1236>
- Rafinzar, R., & Kismartini, K. (2020). Inovasi e-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung dan Penghambat Program e-Musrenbang di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 227–250. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/3959/2783>
- Rahayu, D. N., & Setiyani, L. (2022). Systematic Literature Review: Delone and Mclean Model using VOSViewer on Google Scholar Database Case Year 2010-2020. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(1), 22–30. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i1.402>
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, P. W. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. In *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)* (Vol. 1, Issue 1).
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Weerakkody, V. (2015). Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 127–142. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9504-7>
- Robinson, M. A. (2018). Using multi-item psychometric scales for research and practice in human resource management. *Human Resource Management*, 57(3), 739–750. <https://doi.org/10.1002/hrm.21852>
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart City Di Kota Bandung: Suatu Tinjauan Aspek Teknologi, Manusia, Dan Kelembagaan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 16–40. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2315>
- Santoso, S. (2018). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan Amos 24*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=BLFfDwAAQBAJ>

- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). Implementasi E-Government dalam Upaya Kabupaten Kulon Progo. In *Jurnal Caraka Prabu* (Vol. 5, Issue 1).
- Sorongan, E., & Hidayati, Q. (2020). Integration of eucs variables into delone and mclean models for E-government evaluation: Conceptual models. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 6(1), 32–42. <https://doi.org/10.26594/register.v6i1.1608>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 1–40.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The Master Book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=KdjyDwAAQBAJ>
- Sumartini, Harahap, K. S., & Sthevany. (2020). *Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert di Perusahaan Pembekuan Tuna X*.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan sampel penelitian. *Jurnal Fakultas Hukum UII*, 13(17), 100–108.
- Suryawan, M. B., & Prihandoko. (2017). Evaluation of SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Using TAM and EUCS Approach. *Citec Journal*, 4(3).
- Syahnur, K. N. F., & Dharsana, M. T. (2022). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Journal of Management & Business*, 5(2), 362–370.
- Tim Buku Dinamika Data, D. J. A. I. (2021). Dinamika Data Aplikasi Informatika. In *Jakarta Pusat* (Issue 9).
- Tojib, D. R., & Sugianto, L. F. (2006). Content Validity of Instruments in IS Research. In *Journal of Information Technology Theory and Application* (Vol. 8, Issue 3). <https://aisel.aisnet.org/jitta/vol8/iss3/5>
- Waltz, C. F., Strickland, O. L., & Lenz, E. R. (2005). *Measurement in Nursing and Health Research*.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Wibowo, M. I., Santoso, A. J., & Setyohadi, D. B. (2018). Factors Affecting the Successful Implementation of E-Government on Network Documentation and Legal Information Website in Riau. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 12(1), 51. <https://doi.org/10.21512/commit.v12i1.4361>

- Widianto, A., & Aryanto, D. (2018). Kajian Perilaku Pengguna (User) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Industri Kecil Menengah (SI-IKM) Kota Tegal. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1).
- Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Farhan, M., Fudzee, M. D., & Salamat, M. A. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *Journal of Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(1), 160–167.
- Wynd, C. A., Schmidt, B., & Schaefer, M. A. (2003). Two quantitative approaches for estimating content validity. In *Western Journal of Nursing Research* (Vol. 25, Issue 5, pp. 508–518). <https://doi.org/10.1177/0193945903252998>
- Yakubu, M. N., & Dasuki, S. I. (2018). Assessing eLearning systems success In Nigeria: An application of the Delone And Mclean information systems success model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 183–203. <https://doi.org/10.28945/4077>
- Yanti, K. M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2020). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Digital di Universitas Muhammadiyah Malang Menggunakan Model DeLone & McLean. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1706–1715. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.559>
- Yudiawan, A., Rokhmah, S., Umkabu, T., Safitri, F., & Arifin. (2022). Factors Affecting the Success of E-Learning-Based Training using Learning Management System Platforms : Adaptations of Updated DeLone and McLean Models. *Journal of Education and E-Learning Research*, 9(3), 192–198. <https://doi.org/10.20448/jeelr.v9i3.4186>
- Yunita, D., & Rosa, A. (2016). *Pengaruh Mencari Variasi, Ketidakpuasan dan Ketidak Tersediaan Produk Terhadap Perpindahan Merek*.
- Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018). Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018 E- Government Implementation in Building Smart City in Bandung 2018. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3126–3130. <https://journal.trunojoyo.ac.id/iniciolegis/article/download/8822/4912>