

Evaluation Of Jogja Application Success from User's Perspective Using Development of DeLone and McLean Models To Support The Realization Of The Smart Province

Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Jogja Istimewa Dari Perspektif Pengguna Menggunakan Pengembangan DeLone and McLean Model Dalam Mendukung Terwujudnya Smart Province

Angelica Amartya Putri^{1*}, Herlina Jayandianti², Bambang Yuwono³

^{1,2,3} Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, Indonesia

¹124170011@upnyk.ac.id, ²herlina.jayandianti@upnyk.ac.id, ³bambangy@upnyk.ac.id

*: Penulis korespondensi (corresponding author)

Informasi Artikel

Received: March 2021

Revised: June 2021

Accepted: June 2021

Published: August 2021

Abstract

Purpose: This study aims to measure success and determine the factors that support or hinder the success of the Jogja Istimewa application.

Method: This study uses a modified DeLone and McLean Model 2003. The data used are primary data obtained from interviews with the DISKOMINFO and answers to 125 users of the Jogja Istimewa application as respondents in a distributed questionnaire. The results of the questionnaire were processed using SPSS to test the validity, reliability and normality of the data. After that, the data is processed using Structural Equation Modeling (SEM) to test the inner model and outer model which includes hypothesis testing.

Result: There are nine hypotheses tested using the SEM model. Nine hypotheses were proposed, it was stated that five hypotheses were accepted and four other hypotheses were rejected. the Jogja Istimewa application has a high success rate. The factors that are stated to influence the success of the Jogja Istimewa application are Information Quality, Service Quality, System Quality and User Satisfaction. The factors that are stated to hinder the success of the Jogja Istimewa application are Format of Output and Reliability in the Information Quality variable, the System Quality variable in the Language indicator, and the Charges for System Use indicator on the Intention to Use variable.

State of the art: Based on previous research, this study has a fairly similar reference but different case studies, indicators, and conceptual models to test hypotheses in addition to knowing the factors that hinder and support the success of the Jogja Istimewa application.

Keywords: Delone and Mclean model, Jogja Istimewa, Success Evaluation, SEM

Kata kunci: Model Delone dan Mclean, Jogja Istimewa, Evaluasi Kesuksesan, SmartPLS

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat keberhasilan aplikasi Jogja Istimewa, mengukur keberhasilannya, sekaligus memberi rekomendasi strategis untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi Jogja Istimewa dan mengetahui hubungan antar variabel.

Metode: Penelitian ini mengadaptasi pengembangan DeLone dan McLean Model 2003. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan DISKOMINFO dan jawaban 125 pengguna aplikasi Jogja Istimewa sebagai responden dalam kuesioner yang disebar. Hasil angket diolah menggunakan SPSS untuk menguji normalitas data. Setelah itu data diolah menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk pengujian inner model dan outer model yang meliputi pengujian hipotesis melalui software SmartPLS.

Hasil: Dari sembilan hipotesis yang diajukan, lima hipotesis diterima dan empat hipotesis lainnya ditolak. Dikarenakan tidak semua variabel saling mempengaruhi signifikan maka aplikasi Istimewa Jogja ini dinyatakan belum sukses. Faktor-faktor yang menjadi penghambat keberhasilan aplikasi Jogja Istimewa adalah indikator Format Output dan Reliability pada variabel Kualitas Informasi; indikator Language, fungsi fitur yang tidak berjalan semestinya, dan pengelola lambat melakukan perbaikan pada variabel Kualitas Sistem; indikator tangibles, assurance, dan responsiveness pada variabel Kualitas Layanan.

State of the art: Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki karakteristik yang cukup mirip namun berbeda studi kasus, indikator, dan model konseptual untuk menguji hipotesis dengan tambahan untuk mengetahui faktor yang menghambat kesuksesan aplikasi Jogja Istimewa dan hubungan antar variabel.

1. Pendahuluan

Smart province merupakan konsep provinsi yang memanfaatkan teknologi digital dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan publik dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam mendukung terwujudnya kualitas kehidupan yang lebih modern dan meningkatkan manajemen kota [2]. Pemerintah Daerah DIY menggandeng PT Gamatechno Indonesia untuk menciptakan salah satu smart province platform yang dapat mengenalkan Jogja (pariwisata, sejarah dan budaya DIY serta informasi-informasi penting lainnya) secara digital kepada masyarakat yaitu aplikasi Jogja Istimewa. Disisi lain, peran aplikasi Jogja Istimewa yaitu untuk mempermudah

Pemerintah Daerah DIY dalam pemberian informasi sekaligus meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya masyarakat lokal DIY maupun masyarakat pendatang yang berkunjung ataupun tinggal di DIY.

Untuk mewujudkan aplikasi yang baik maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui bagaimana implementasi suatu aplikasi yang telah dijalankan, bagaimana dampak serta manfaatnya terhadap pengguna maupun perusahaan. Evaluasi suatu aplikasi telah dilakukan oleh Sarasati & Madyatmadja (2020) menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dimana metode ini menjelaskan bahwa manfaat serta kemudahan penggunaan menentukan niat individu dalam menggunakan sistem. Aplikasi yang dievaluasi yaitu LAKSA yang merupakan aplikasi yang dikelola Diskominfo Kota Tangerang yang disediakan untuk menjadi salah satu pelayanan publik dalam mendengar aspirasi masyarakat setempat. Selain itu, evaluasi aplikasi juga dapat dilakukan menggunakan metode Task Technology Fit (TTF) seperti yang telah dilakukan Aurealia & Siregar (2017) dalam menganalisis teknologi pendukung kinerja dosen dimana metode TTF tersebut berfokus pada kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan. Selanjutnya, evaluasi aplikasi dapat dilakukan dengan metode End User Computing Satisfaction yang telah dilakukan oleh Rahman & Hartawan Syarif (2019) yang menguji user interface aplikasi safe travel milik kementerian luar negeri RI. Metode EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi dimana pengguna tersebut mengevaluasi aplikasi tersebut berdasarkan pengalaman user dalam menggunakan aplikasi itu sendiri. Menurut Laudon (2000), faktor manusia, teknologi, dan organisasi sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan dari suatu sistem informasi. Namun, metode dari penelitian yang telah dijabarkan diatas memiliki keterbatasan terkait hubungan antara faktor yang diteliti terhadap penggunaan sistem, dalam artian metode Technology Acceptance Model (TAM), Task Technology Fit (TTF), End User Computing Satisfaction (EUCS) tidak mencakup hubungan faktor manusia, organisasi, dan teknologi terhadap penggunaan sistem.

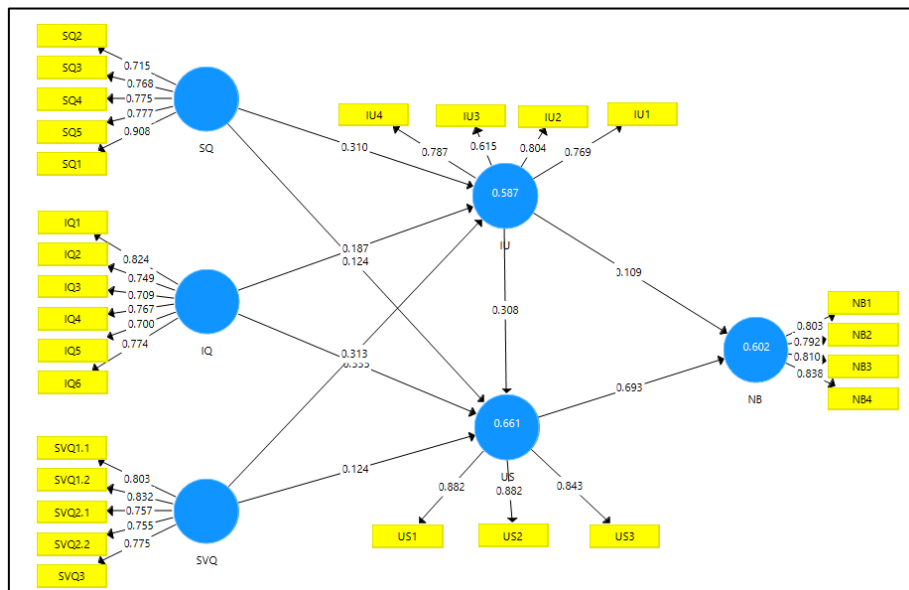
Model DeLone dan McLean memberikan pemahaman komprehensif tentang keberhasilan sistem informasi dan telah diterima secara luas sebagai model komprehensif untuk menilai sistem informasi, bentuk akhir dari model ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan, kepuasan pengguna dan manfaatnya [11]. Menurut Jaafreh (2017), Model DeLone dan McLean merupakan upaya paling awal untuk mengukur kinerja suatu sistem informasi dan juga dapat menjelaskan sekaligus memprediksi faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan sistem informasi [8]. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan Model DeLone dan McLean adalah metode penelitian yang tepat dalam mengevaluasi aplikasi Jogja Istimewa dimana metode ini dapat mengukur kesuksesan aplikasi yang mencakup hubungan faktor manusia, organisasi, dan teknologi terhadap penggunaan sistem dinilai dari enam variabel yang saling berdampak satu sama lain yaitu kualitas aplikasi, kualitas informasi, kualitas sistem, dampak individual, dampak organisasional, kepuasan pengguna, dan intensitas penggunaan.

Pengembangan dari Model DeLone dan McLean telah banyak dilakukan dari segi modifikasi model konseptual serta pengembangan indikatornya. Penelitian yang dilakukan Iivari (2005) memodifikasi model konseptual Model DeLone dan McLean yang dipublikasikan tahun 1992 sekaligus mengembangkan indikator-indikator dari Model DeLone dan McLean untuk meneliti hubungan antar variabel dalam Oulu City Council's application package. Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao (2008) juga melakukan penelitian dengan mengembangkan Model DeLone dan

McLean untuk mengukur keberhasilan sistem e-government G2C dari perspektif warga. Penelitian tersebut menggunakan model konseptual Model DeLone dan McLean 2003 yang dimodifikasi. Dari penjelasan tersebut, maka penelitian ini menggunakan pengembangan model konseptual dari Model DeLone dan McLean mengadaptasi Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao (2008).

2. Metode/Perancangan

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan studi kasus aplikasi Jogja Istimewa yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika DISKOMINFO DIY. Penggunaan metode penelitian kuantitatif didasari dengan adanya pengambilan data dan analisis terhadap data yang diambil serta metode kualitatif didasari dengan adanya pengambilan data melalui wawancara terhadap pihak Dinas Komunikasi dan Informatika. Data penelitian yang digunakan merupakan data primer berupa data kuesioner terhadap pengguna aplikasi Jogja Istimewa serta wawancara terhadap pihak Dinas Komunikasi dan Informatika DISKOMINFO DIY. Software yang digunakan dalam pengambilan data dan pengolahan data yaitu Google Form, Microsoft Excel, SPSS, dan SmartPLS. Dalam hal ini Google Form dan Microsoft Excel digunakan untuk penyebaran sekaligus pengumpulan data. Data yang telah dikumpulkan akan dipilah lalu dilakukan pengolahan data statistika pada software SPSS. Pengujian statistika ini meliputi uji normalitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui data yang dimiliki bernilai valid dan reliabel, hal ini sangat penting karena valid dan reliabel merupakan syarat untuk bisa melanjutkan ke tahap analisis berikutnya. Setelah uji asumsi kualitas pengukuran tersebut telah sesuai dan memenuhi syarat, maka tahap selanjutnyaSelanjutnya dilakukan pengujian hipotesis menggunakan software SmartPLS. Pengujian hipotesis meliputi outer model yang menguji hubungan antara indikator dengan variabel latennya dan inner model yang menguji hubungan antar variabel laten. Model konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Gambar 1**. Indikator yang digunakan dapat dilihat pada **Tabel 1**.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

Tabel 1 Variabel dan indikator penelitian

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
Information Quality/Kualitas Informasi	IQ1	Completeness	Pengguna aplikasi mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan. (DeLone & McLean, 2003)
	IQ2	Understandability	Informasi yang diberikan aplikasi mudah dipahami. (DeLone & McLean, 2003)
	IQ3	Reliability	Informasi yang diberikan aplikasi akurat dan tidak mengandung berita palsu. (DeLone & McLean, 2003)
	IQ4	Currency	Data yang pengguna aplikasi dapat merupakan informasi yang terkini dan selalu diperbaharui. (DeLone & McLean, 2003)
	IQ5	Format of Output	Data yang Pengguna aplikasi dapat digunakan di alat atau media lain. (Iivari, 2005)
	IQ6	Content	Informasi yang diberikan aplikasi kepada pengguna merupakan informasi yang berkualitas. (DeLone & McLean, 2003)
Service Quality/Kualitas Layanan	SVQ1.1	Assurance	Pengguna aplikasi merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem. (DeLone & McLean, 2003)
	SVQ1.2		
	SVQ2.1	Responsiveness	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna aplikasi butuhkan secara cepat dan tepat. (DeLone & McLean, 2003)
	SVQ2.2		
SVQ3	Tangibles	Tampilan fisik aplikasi yang diberikan pengembang aplikasi tidak membuat bingung pengguna. (DeLone & McLean, 2003)	
System Quality / Kualitas Sistem	SQ1	Ease of Use	Kemudahan pengguna aplikasi dalam menggunakan aplikasi. (DeLone & McLean, 2003)
	SQ2	Language	Pengguna aplikasi dapat dengan mudah mengerti bahasa yang dimaksud oleh sistem. (Iivari, 2005)
System Quality / Kualitas Sistem	SQ3	Recovery of an error	Sistem memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem. (Iivari, 2005)
	SQ4	Response Time	Pengguna aplikasi tidak perlu waktu yang lama untuk mendapat informasi setelah mengakses sistem. (DeLone & McLean, 2003)
	SQ5	Usefulness of System Features and Functions	Mayoritas fungsi dan fitur berguna bagi pengguna. Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004)
Intention To Use/Penggunaan	IU1	Regularity of Use	Pengguna aplikasi rutin mengakses sistem. (DeLone & McLean, 2003)
	IU2	Ammount of Use	Pengguna aplikasi menggunakan aplikasi tersebut dalam waktu yang lama (DeLone & McLean, 2003)

	IU3	Charges for System Use	Pengguna aplikasi menggunakan aplikasi tersebut secara gratis.	(DeLone & McLean, 2003)
	IU4	Intention to reuse	Keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut kembali.	Davis (1989), Wang (2008)
User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna	US1	Information satisfaction	Kepuasan pengguna aplikasi dalam mendapat informasi yang didapat dari aplikasi.	(DeLone & McLean, 2003)
	US2	Overall satisfaction	Kepuasan Pengguna aplikasi dalam menggunakan sistem secara keseluruhan.	(DeLone & McLean, 2003)
	US3	Enjoyment	Menggunakan aplikasi menyenangkan untuk pengguna aplikasi tersebut.	(DeLone & McLean, 2003)
Net Benefit/ Dampak Individual	NB1	Decision Effectiveness	Fasilitas dalam aplikasi dapat membantu pengguna dalam pengambilan keputusan yang efektif.	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (200b)
	NB2	Improved Individual Productivity	Aplikasi dapat membantu produktivitas pengguna.	(DeLone & McLean, 2003)
	NB3	Learning	Pengguna mendapat ilmu dengan menggunakan aplikasi.	(DeLone & McLean, 2003)
	NB4	Usefulness	Aplikasi memberikan kegunaan yang signifikan terhadap pengguna.	(Iivari, 2005)

2.1. Uji Statistika

Setelah mendapatkan data-data dari kuesioner yang telah disebar, maka dilakukan uji stastika menggunakan SPSS.

Dalam penelitian ini akan dilakukan statistik deskriptif terhadap data penelitian dan responden. Hasil uji deksriptif dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2 Uji deskriptif

Frekuensi Presentase			Frekuensi Presentase		
Jenis Pekerjaan			Jenis Menu		
Pegawai Negeri	27	21,6%	E-Lapor	14	11,2%
Pegawai Swasta	1	0,8%	Streaming	24	19,2%
Siswa/Mahasiswa	92	73,6%	Galeri	45	36,0%
TNI	1	0,8%	Layanan Publik	47	37,6%
Wirausaha	2	1,6%	Wisata	83	66,4%
Ibu/Bapak Rumah Tangga	1	0,8%	Kuliner	79	63,2%
Jenis Kelamin			Event		
Laki-Laki	61	48,8%	Rentang Umur		
Perempuan	64	51,2%	Kurang 21 tahun	69	55,2%
Lama Penggunaan			21 - 30 tahun	23	18,4%
Kurang 1 Bulan	70	56,0%	31 - 40 tahun	0	0,0%
1 - 2 Bulan	39	31,2%	41 - 50 tahun	24	19,2%
Lebih 2 Bulan	16	12,8%			

2.2. Uji SEM

a. Inner Model

Validitas Konvergen

Jika nilai koefisien jalur antara 0,5 – 0,6 maka dikatakan cukup, dan jika nilai koefisien jalur \geq 0,7 maka dikatakan tinggi [5] dan Nilai Average Variance Extracted (AVE), nilai AVE yang diharapkan adalah \geq 0,5 [13]. Berikut disajikan hasil dari uji validitas konvergen pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Uji validitas konvergen

Indikator	Loading factor	AVE	AVE \geq 0,5 dan Loading factor \geq 0,6	Keterangan
SQ1	0.908	0.626	Terpenuhi	Valid
SQ2	0.715		Terpenuhi	Valid
SQ3	0.768		Terpenuhi	Valid
SQ4	0.775		Terpenuhi	Valid
SQ5	0.777		Terpenuhi	Valid
IQ1	0.824	0.570	Terpenuhi	Valid
IQ2	0.749		Terpenuhi	Valid
IQ3	0.709		Terpenuhi	Valid
IQ4	0.767		Terpenuhi	Valid
IQ5	0.700		Terpenuhi	Valid
IQ6	0.774		Terpenuhi	Valid
SVQ1.1	0.803	0.616	Terpenuhi	Valid
SVQ1.2	0.832		Terpenuhi	Valid
SVQ2.1	0.757		Terpenuhi	Valid
SVQ2.2	0.755		Terpenuhi	Valid
SVQ3	0.775		Terpenuhi	Valid
IU1	0.769	0.559	Terpenuhi	Valid
IU2	0.804		Terpenuhi	Valid
IU3	0.615		Terpenuhi	Valid
IU4	0.787		Terpenuhi	Valid
US1	0.882	0.755	Terpenuhi	Valid
US2	0.882		Terpenuhi	Valid
US3	0.843		Terpenuhi	Valid
NB1	0.803	0.658	Terpenuhi	Valid
NB2	0.792		Terpenuhi	Valid
NB3	0.810		Terpenuhi	Valid
NB4	0.838		Terpenuhi	Valid

Validitas Diskriminan

Validitas Diskriminan merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya [6]. Berikut disajikan hasil dari uji validitas konvergen pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Uji validitas diskriminan

INDIKATOR	VARIABEL					
	IQ	IU	NB	SQ	SVQ	US
IQ1	0.824	0.588	0.645	0.670	0.718	0.605
IQ2	0.749	0.544	0.486	0.694	0.661	0.591
IQ3	0.709	0.453	0.522	0.565	0.574	0.481
IQ4	0.767	0.556	0.562	0.692	0.653	0.634
IQ5	0.700	0.494	0.534	0.553	0.602	0.487
IQ6	0.774	0.574	0.585	0.558	0.663	0.631
IU1	0.477	0.769	0.415	0.495	0.504	0.422
IU2	0.577	0.804	0.542	0.585	0.499	0.552
IU3	0.474	0.615	0.387	0.409	0.517	0.538
IU4	0.581	0.787	0.471	0.644	0.648	0.633
NB1	0.677	0.518	0.803	0.650	0.635	0.633
NB2	0.525	0.478	0.792	0.503	0.479	0.577
NB3	0.597	0.474	0.810	0.489	0.548	0.659
NB4	0.587	0.518	0.838	0.421	0.510	0.632
SQ1	0.727	0.602	0.537	0.908	0.710	0.639
SQ2	0.587	0.436	0.451	0.715	0.573	0.481
SQ3	0.635	0.658	0.416	0.768	0.615	0.570
SQ4	0.649	0.568	0.619	0.775	0.640	0.575
SQ5	0.660	0.573	0.493	0.777	0.729	0.591
SVQ1.1	0.743	0.632	0.598	0.758	0.803	0.581
SVQ1.2	0.679	0.631	0.511	0.668	0.832	0.625
SVQ2.1	0.650	0.540	0.524	0.601	0.757	0.596
SVQ2.2	0.676	0.547	0.573	0.577	0.755	0.571
SVQ3	0.612	0.507	0.421	0.642	0.775	0.521
US1	0.663	0.669	0.666	0.587	0.661	0.882
US2	0.695	0.652	0.672	0.706	0.646	0.882
US3	0.629	0.573	0.676	0.599	0.619	0.843

Croanbach Alpha dan Composite Realiability

Konstruk dinyatakan reliable jika nilai composite reliability maupun cronbach alpha di atas 0,70 [4]. Berikut disajikan hasil dari uji validitas konvergen pada **Tabel 5.**

Tabel 5. Uji reliabilitas

Variabel	Croanbach Alpha	Composite Reliability	Keterangan
IQ	0,849	0,888	Reliabel
SQ	0,732	0,834	Reliabel
SVQ	0,826	0,885	Reliabel
IU	0,849	0,893	Reliabel
US	0,844	0,889	Reliabel
NB	0,838	0,903	Reliabel

b. Outer Model

R Square

Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai RSquare 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah [4]. Nilai R Square dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Q Square

Nilai Q2 0,002, 0,15 dan 0,35 menunjukkan bahwa model lemah, moderat, kuat. Nilai Q2 > 0 menunjukkan bawa model memiliki predictive relevance, sengakan Q2 < 0 menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance [4]. Nilai Q Square dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Uji R Square dan Q Square

Variabel	R Square	Q Square
IQ	0	0,397
SQ	0	0,431
SVQ	0	0,42
IU	0,587	0,27
NB	0,602	0,421
US	0,661	0,49

Path Coefficient

Hasil dari uji hipotesis dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Nilai t-statistik dan p-value dilihat dari bootstraping, sedangkan nilai path coefficient dilihat dari PLS Algorithm. Hasil uji path coefficient dapat dilihat pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Uji koefisien jalur

Hipotesis	Path Coefficient	Keterangan	T-Statistics	P-Values	Nilai T-Statistik 1,96 dan P-Values <0,05	Keterangan	Status Hipotesis
H1: IQ -> IU	0.187	Positif	1.292	0.197	Tidak terpenuhi	Tidak Signifikan	Ditolak
H2: IQ -> US	0.335	Positif	2.238	0.026	Terpenuhi	Signifikan	Diterima
H3: SQ -> IU	0.310	Positif	2.326	0.020	Terpenuhi	Signifikan	Diterima
H4: SQ -> US	0.124	Positif	0.944	0.346	Tidak terpenuhi	Tidak Signifikan	Ditolak
H5: SVQ -> IU	0.313	Positif	2.055	0.040	Terpenuhi	Signifikan	Diterima
H6: SVQ -> US	0.124	Positif	0.976	0.329	Tidak terpenuhi	Tidak Signifikan	Ditolak
H7: IU -> US	0.109	Positif	3.594	0.000	Terpenuhi	Signifikan	Diterima
H8: IU -> NB	0.308	Positif	1.170	0.243	Tidak terpenuhi	Tidak Signifikan	Ditolak
H9: US -> NB	0.693	Positif	7.667	0.000	Terpenuhi	Signifikan	Diterima

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada bagian ini akan diuraikan berdasarkan hasil dari path coefficient (**Tabel 7**) yang telah dilakukan uji oleh peneliti menggunakan aplikasi smartPLS. Berdasarkan data yang disajikan dalam **Tabel 7** diketahui bahwa nilai estimate yang didapatkan antar konstruk yaitu positif (+) dan nilai dari T Statistics dan P Values yang bernilai signifikan atau tidak diketahui melalui T Statistics harus lebih besar dari T tabel dan P Values harus lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan sembilan hipotesis yang diajukan, dinyatakan lima hipotesis diterima yaitu H2, H3, H5, H7, dan H9 terbukti bernilai positif dan signifikan. Dari hasil uji hipotesis tersebut diketahui bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan mempengaruhi adanya niat pengguna. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi sekaligus niat pengguna. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dampak individual.

3.2. Faktor Yang Menghambat Kesuksesan Aplikasi Jogja

Faktor-faktor yang dinyatakan menghambat kesuksesan aplikasi Jogja Istimewa berdasarkan perspektif pengguna sejauh ini yaitu Format of Output serta Reliability dalam variabel Information Quality dengan loading factor 0,700 dan 0,709 yang menyatakan bahwa informasi yang didapat pengguna kurang dapat digunakan di media/alat lain dan kurang akurat. Disamping itu, informasi yang disajikan pada aplikasi Jogja Istimewa hanya bersifat faktual, sedangkan jenis informasi yang bersifat opini/menghibur tidak ada. Tingginya penggunaan suatu aplikasi, sosial media salah satunya, didasari dengan adanya opsi untuk menuangkan opini pribadi dan mendapat feedback dari pengguna lain. Pada variabel System Quality pada indikator Language juga menjadi fokus penghambat kesuksesan aplikasi Jogja Istimewa dengan nilai 0,715 yang menyatakan bahwa pengguna tidak mudah mengerti bahasa yang diberikan aplikasi Jogja Istimewa. Selain itu, beberapa fungsi dan fitur pada aplikasi Jogja Istimewa tidak berjalan semestinya dan pihak pengelola lambat untuk melakukan perbaikan jika terjadi kegagalan sistem. Beberapa responden yang merupakan pengguna aplikasi Jogja Istimewa mengeluhkan user interface yang kurang menarik dari aplikasi Jogja Istimewa tersebut, pengguna juga merasa sulit menghubungi pengelola aplikasi Jogja Istimewa ketika ada masalah, dan sistem Jogja Istimewa kurang dalam memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan. Hal tersebut terlihat dari nilai rata-rata jawaban responden yang rendah pada tiap indikator pada Service Quality. Selanjutnya terdapat pada indikator Charges for System Use pada variabel Intention to Use dengan nilai 0,615 yang menyatakan bahwa dalam menggunakan aplikasi Jogja Istimewa tersebut, pengguna tidak mengaksesnya secara gratis atau dalam artian masih menggunakan kuota. Nilai tersebut dilihat dari loading factor terkecil yang ada antara indikator dengan variabel laten. Hal ini didasari oleh konsep Jogja Istimewa sendiri yang menyediakan beberapa fitur yang memang membutuhkan jaringan internet seperti login, edit profile, menambahkan komentar, pembelian tiket, mengakses menu e-lapor, mengakses menu streaming, dan beberapa menu lainnya, namun menu-menu seperti pemberian informasi pada aplikasi Jogja Istimewa tetap dapat diakses tanpa menggunakan jaringan internet seperti menu Budaya, Wisata, Layanan Publik, Belajar, Kuliner, namun pengguna tidak bisa menambahkan komentar pada setiap item yang terdapat didalamnya.

3.3. Rekomendasi Strategis Untuk Meningkatkan Kesuksesan Aplikasi Jogis

Dari hasil pengolahan data serta pembahasan hasil uji hipotesis yang telah dijabarkan diketahui bahwa terdapat empat hipotesis ditolak. Aplikasi Jogja Istimewa dinyatakan sukses apabila seluruh variabel yang dikemukakan Delone dan Mclean saling berhubungan satu sama lain, namun dalam uji hipotesis yang telah dilakukan terdapat empat hipotesis yang ditolak. Untuk mencapai kesuksesan tersebut, perlu dilakukan peningkatan pada empat hubungan antar variabel yang ditolak. Untuk meningkatkan kualitas informasi yang ada pada Jogja Istimewa yaitu dengan meningkatkan keakuratan informasi sehingga pengguna dapat percaya pada informasi yang disajikan aplikasi Jogja Istimewa sehingga nantinya pengguna pastinya akan merasakan betul kualitas dari informasi yang diberikan aplikasi Jogja Istimewa dengan terus melakukan update data. Selanjutnya aplikasi Jogja Istimewa sebaiknya membuat menu untuk pengguna dapat mengeluarkan opininya agar terus menggunakan aplikasi terus menerus. Untuk meningkatkan kualitas layanan, tampilan aplikasi Jogja Istimewa perlu diperbaharui dan dibuat lebih menarik lagi. Dari pihak Diskominfo sebagai pengelola aplikasi Jogja Istimewa lebih baik untuk memberikan kontak untuk pengaduan sekaligus feedback jika terdapat kegagalan sistem pada aplikasi Jogja Istimewa dan membenahi respon tanggap dari aplikasi itu sendiri agar sesuai dengan apa yang pengguna lakukan. Untuk meningkatkan kualitas sistem tersebut, aplikasi Jogja Istimewa perlu untuk membenahi bahasa yang diberikan sistem salah satunya dengan memberi pilihan bahasa yang digunakan pada aplikasi (Bahasa Inggris atau Indonesia) untuk mencegah kebingungan pengguna dalam menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Selain itu, Diskominfo sebagai pengelola aplikasi Jogja Istimewa sebaiknya mengoptimalkan fitur/layanan yang ada pada aplikasi Jogja Istimewa dengan memberikan perbaikan yang cepat jika terjadi kegagalan sistem.

4. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Jogja Istimewa dikatakan belum sukses dikarenakan dari hipotesis yang telah diajukan, masih ada beberapa hipotesis yang ditolak. Sedangkan aplikasi Jogja Istimewa dapat dinyatakan sukses apabila seluruh variabel yang dikemukakan Delone dan Mclean saling berhubungan satu sama lain. Berdasarkan 9 hipotesis yang diajukan, dinyatakan 5 hipotesis diterima yaitu H2,H3,H5,H7,dan H9 terbukti bernilai positif dan signifikan. Dari hasil uji hipotesis tersebut diketahui bahwa System Quality dan Service Quality penentu adanya Intention to Use. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh Information Quality dan Intention to Use secara signifikan. Sehingga pada akhirnya User Satisfaction mempengaruhi Net Benefit.

Dilihat dari uji hipotesis yang telah dilakukan, faktor-faktor yang menghambat kesuksesan aplikasi Jogja Istimewa berdasarkan perspektif pengguna sejauh ini yaitu dilihat dari hipotesis yang ditolak. Lalu Format of Output serta Reliability dalam variabel Information Quality dengan loading factor 0,700 dan 0,709, lalu kurangnya informasi yang menghibur. Pada variabel System Quality pada indikator Language dengan nilai 0,715 yang menyatakan bahwa pengguna tidak mudah mengerti bahasa yang diberikan aplikasi Jogja Istimewa, beberapa fungsi dan fitur pada aplikasi Jogja Istimewa tidak berjalan semestinya, dan pihak pengelola lambat untuk melakukan perbaikan jika terjadi kegagalan sistem. Selanjutnya terdapat pada Service Quality responden mengeluhkan user interface yang kurang menarik, sulit menghubungi pengelola aplikasi Jogja

Istimewa ketika ada masalah, dan sistem Jogja Istimewa kurang dalam memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan.

Untuk meningkatkan lagi aplikasi Jogja Istimewa diperlukan strategi rekomendasi sebagai solusi untuk faktor yang menghambat kesuksesan aplikasi Jogja Istimewa. Untuk mencapai kesuksesan tersebut, maka diperlukan solusi dari faktor-faktor yang dinyatakan menghambat kesuksesan yaitu memberi informasi yang menghibur, memperbaharui tampilan user interface, memberikan kontak untuk pengaduan, membenahi respon tanggap aplikasi serta memberi perbaikan yang cepat agar fitur/layanan yang diberikan dapat beroperasi secara optimal, memberi pilihan bahasa yang digunakan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Daftar Pustaka

- [1] Aurealia, N. F., & Siregar, K. R. (2017). Analisis Teknologi Pendukung Kinerja Dosen Menggunakan Model Task- Technology Fit (Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandung Utara, 2017). *E-Proceeding Of Management*, 4(2), 1466–1471.
- [2] Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T. A., & Scholl, H. J. (2012). Understanding Smart Cities: An Integrative Framework. *Proceedings Of The Annual Hawaii International Conference On System Sciences*, 2289–2297. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.615>
- [3] Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- [4] Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang
- [5] Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Kedelapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [6] H.M., Jogiyanto; Abdillah, Willy. (2009). Konsep dan Aplikasi PLS untuk Penelitian Empiris. Yogyakarta: BPEF
- [7] Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied Delone And Mclean Information System Success Model In Context Banking System In KSA. *International Review Of Management And Business Research*, 6(2), 829–845
- [8] Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2000). *Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [9] Rahman, A., & Hartawan Syarif, M. (2019). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Jogja Istimewa Interface Safe Travel Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia Menggunakan End Pengguna Aplikasi Jogja Istimewa Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Teknologi Informasi ESIT*, 14(2), 53–58

- [10] Safdari, R., Ghazisaeidi, M., Jebraeily, M., Masarat, E., & Shikhtayefeh, M. (2014). Hospital Information Systems Success : A Study Based On The Model Adjusted Delone And Mclean In UMSU Hospitals Pelagia Research Library Mohamad Jebraeily Et Al Pelagia Research Library. *Pelagia Research Library*, 4(5), 37–41
- [11] Sarasati, R., & Madyatmadja, E. D. (2020). Evaluation Of E-Government LAKSA Services To Improve The Interest Of Use Of Applications Using Technology Acceptance Model (TAM). *IOP Conference Series: Earth And Environmental Science*, 426(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/426/1/01216>
- [12] Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling : Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Salemba Infotek. Jakarta.