

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI JAGA KENDARI (JARI) SEBAGAI PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KOTA KENDARI DENGAN MODEL DELONE - MCLEAN

FRISKA CLARYSTA BARTHIMEUS
NPP. 29.1583

*Asdaf Kendari, Sulawesi Tenggara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email:

friskaclarystabarthimeus@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP): The Kendari City Government made a service application to the community named Jaga Kendari (JARI) Application. Currently the application has been running as a means of population service but doesn't yet have an analysis as to whether this application has been successful or useful for the people of the city of Kendari as an information sistem. So in this study the author took the title Analysis of the Success of Jaga Kendari (JARI) Application as a Population Service in Kendari City with the Delone Mclean Model. **Objective:** This study aims to analyze Jaga Kendari (JARI) application made by the government whether it has been running well or vice versa. **Method:** To examine the problems in this research, the researcher uses Delone McLean Theory to measure the success of the information sistem through 6 variables, namely sistem quality, service quality, information quality, usage, user satisfaction and net benefits. This research was conducted using quantitative methods with statistical analysis. **Result:** The results of this research, it is known from 100 respondents from the Kendari city community that simultaneously the independent variable has an influence on the dependent variable but when viewed individually, the service quality variable has no effect on the use and user satisfaction and the sistem quality variable also has no effect on the use. But for the variables of information quality and use have an influence on user satisfaction and net benefits. **Conclusion:** It can be concluded that there must be an increase in innovation or improvement in management of service quality and sistem quality by the government in order to attract people's interest to use the application more often and thereby increase the satisfaction of application users.

Keywords: success analysis, delone and clean, information sistem, JARI application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah Kota Kendari membuat sebuah aplikasi pelayanan kepada masyarakat diberikan nama Aplikasi Jaga Kendari. Saat ini aplikasi telah berjalan di sebagai sarana pelayanan kependudukan tetapi belum memiliki analisis sejauh apakah aplikasi ini telah berhasil atau berguna bagi masyarakat kota Kendari sebagai suatu sistem informasi. Maka pada penelitian ini penulis mengambil judul Analisis Kesuksesan Aplikasi Jaga Kendari Sebagai

Pelayanan Kependudukan di Kota Kendari dengan Model Delone Mclean. **Tujuan:** untuk menganalisis aplikasi jaga Kendari buatan pemerintah apakah telah berjalan dengan baik atau sebaliknya. **Metode:** Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Delone Mclean untuk mengukur kesuksesan sistem informasi melalui 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat – manfaat bersih. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan analisis statistic. **Hasil/Temuan:** penelitian yang dilakukan ini diketahui dari 100 responden masyarakat Kota Kendari bahwa secara simultan variable independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen tetapi jika dilihat secara individual pada variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta variabel kualitas sistem juga tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Tetapi untuk variabel kualitas informasi dan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat – manfaat bersih. **Kesimpulan:** Dapat ditarik kesimpulan bahwa harus terjadi peningkatan inovasi ataupun perbaikan pengelolaan pada kualitas layanan dan kualitas sistem oleh pemerintah guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi lebih sering dan dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna aplikasi.

Kata Kunci: analisa kesuksesan, delone and mclean, sistem informasi, Aplikasi JARI

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Kota Kendari sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menerapkan konsep *good governance* dengan menjalankan sistem *e-government* dengan mencanangkan Kota Kendari sebagai daerah *Smart City*. *Smart City* adalah wilayah yang telah menjadikan teknologi informasi & komunikasi dalam tata pemerintahan sehari-hari, yang memiliki tujuan guna meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki pelayanan publik, juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Konsep *Smart City* di desain untuk meningkatkan produktivitas masyarakat dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal dalam setiap aspek penyelenggaraan pemerintahan daerah. Alasan di kembangkannya konsep *Smart City* yakni agar kebutuhan kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien dengan sistem yang terhubung satu sama lain. Sehingga diharapkan dengan adanya konsep *Smart City* dapat mewujudkan *Good Government*. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari bersama dengan Inspektorat Kota Kendari meluncurkan sebuah aplikasi layanan masyarakat yang bernama Jaga Kendari (JARI) pada tanggal 3 Agustus 2020 seperti disebutkan di website pemerintah kota Kendari. Aplikasi JARI merupakan aplikasi pelayanan online untuk memberikan pelayanan administrasi pada pemerintahan di Pemerintah Kota Kendari yang bebas suap, pungli, dan gratifikasi. Pengembangan dan operasionalisasi aplikasi dilaksanakan dari Dinas Komunikasi & Informasi Kota Kendari serta Inspektorat Kota Kendari mendapat dukungan baik dari Pemerintah Kota Kendari dan stakeholder yang lainnya.

Aplikasi Jaga Kendari (JARI) telah diberikan pengelolaannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kemudian dimanfaatkan dinas ini untuk melakukan pelayanan kependudukan secara online. Aplikasi JARI sudah digunakan masyarakat sampai setahun ini sebanyak 79.200 kali berdasarkan kunjungan per harinya pada Dukcapil yakni sebanyak 300 orang. Hal ini menjadi langkah awal mengadaptasi konsep *Smart City* dengan memngoptimalisasikan teknologi informasi juga komunikasi guna mengidentifikasi, menganalisis & mengontrol berbagai data secara efektif

dalam rangka mewujudkan visi Kota Kendari sebagai Kota Layak Huni berbasis ekologi, informasi, & teknologi.



Aplikasi JARI memiliki tiga fitur utama yaitu, informasi pelayanan administrasi, layanan pengaduan, dan sistem nomor antrian online. Aplikasi ini dapat di unduh di playstore pada smartphone. Lalu setelah itu melakukan registrasi dengan cara mengisi data diri seperti nama dan NIK, setelah melakukan registrasi di dalam aplikasi JARI terdapat layanan-layanan administrasi yang di peruntukan bagi masyarakat Kota Kendari. Aplikasi JARI khususnya fitur layanan pengaduan, masyarakat kini dapat dengan mudah melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan.

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan online, penerapan *e-government* ataupun pembangunan *Smart City* tidaklah semudah membalikan telapak tangan, pengalaman di berbagai negara berkembang memperlihatkan banyak kendala yang dihadapi. Kesuksesan penggunaan IT dalam penyelenggaraan pemerintahan memerlukan beberapa prasyarat, seperti; kesiapan masyarakat, SDM pengelola, infrastruktur IT, dukungan hardware, jaringan, anggaran, keinginan baik/*good will* dari pemerintah yang berupa kebijakan yang mendukung (Nurdin et al., 2012; Ndou, 2004; Prahono & Elidjen, 2015). Evaluasi atas penggunaan IT dalam bentuk aplikasi pelayanan online dilakukan oleh banyak peneliti dengan model evaluasi yang berbeda-beda. Model evaluasi aplikasi ini pada dasarnya untuk mengetahui kelemahan-kelemahan aplikasi, manfaat aplikasi untuk kepuasan pengguna maupun kebermanfaatannya bagi pemerintah. Model evaluasi Delone dan McLean adalah salah satu evaluasi yang banyak digunakan untuk melakukan evaluasi aplikasi IT (DeLone & McLean, 2003)..

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Jika melihat penelitian terdahulu banyak terdapat aplikasi atau sistem yang dibuat oleh pemerintah semisal aplikasi lapor dan Jakarta Kini (JAKI) yang dianalisis menggunakan analisis kesuksesan sistem informasi yaitu melihat sebuah layanan pengaduan masyarakat yang dibuat secara online ini sangat memudahkan masyarakat, mudah untuk dipahami dan pengaduan yang dilaksanakan tidak perlu mendatangi instansi yang mana dapat diakses kapan dan dimana saja (Rahmadani et al., 2021). Hal ini telah sukses dijalankan dengan baik dan sangat membantu masyarakat saat ini dalam hal peningkatan pelayanan publik (Salim, 2014) tetapi terdapat beberapa kendala salah satunya masih diperlukan peningkatan kemampuan sistem untuk selalu di update dengan peningkatan fasilitas yang memadai serta kemampuan operator di bidang tersebut untuk mengelola aplikasi ini dalam hal memberikan pelayanan.

Selama aplikasi Jaga Kendari (JARI) ini dibuat dan dikembangkan oleh dinas komunikasi dan informasi Kota Kendari belum ada analisis tentang aplikasi ini dalam hal kesuksesan sistem informasinya dalam menghasilkan output. Walaupun aplikasi ini terbilang baru tetapi dengan adanya penelitian tentang kesuksesan sistem informasi ini kepada aplikasi Jaga Kendari (JARI) maka hal ini bisa menjadi perbaikan ataupun evaluasi kepada pemerintah agar aplikasi ini dapat digunakan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian penulis ingin menggunakan teori kesuksesan sistem informasi untuk menganalisis Aplikasi JARI ini dalam pelaksanaannya dengan melihat dari 6 variabel yang terdapat dalam teori ini untuk dijadikan sebagai tolak ukur dalam perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Rahmadani dan Basri yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laporan (Rahmadani dan Basri, 2021), menemukan bahwa efektivitas dari pelayanan aplikasi laporan ini berjalan dengan efektif karena memudahkan masyarakat serta dapat diakses kapan pun dan dimanapun hanya cukup menggunakan aplikasi laporan dan juga pelayanan pengaduan masyarakat secara online ini sangat mudah untuk dipahami masyarakat karena aplikasi ini dibuat dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa perlu mendatangi instansi terkait. Penelitian Andrianto dkk yang berjudul Analisis Kesuksesan Aplikasi JAKI dengan Model Delone And McLean (Andrianto dkk, 2021) menemukan bahwa Aplikasi ini bisa dikatakan sebagai aplikasi yang baik dengan hasil pengaruh dari enam dimensi kesuksesan model Delone dan McLean. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan serta pengaruh kepuasan pengguna dan penggunaan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih. Penelitian Salim yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan dengan Pendekatan Teori dari Delone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta (Salim, 2014) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan pada kualitas sistem dengan penggunaan & kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan penggunaan & kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan penggunaan & kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan serta kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dalam penelitian ini peneliti akan melihat seperti apakah aplikasi ini telah sukses berjalan sebagai suatu inovasi aplikasi dari pemerintah dalam melaksanakan pelayanannya kepada publik atau sebaliknya. Adapun yang menjadi landasan hukum dalam hal ini adalah Perpres No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) & Perwali Kota Kendari Nomor 51 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi oleh Delone dan McLean (2003) yang di dalamnya terdapat enam variabel, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi Jaga Kendari (JARI) sebagai pelayanan kependudukan di Kota Kendari dengan menggunakan model Delon McLean

II. METODE

Peneliti menggunakan penelitian menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang dipakai oleh penulis dalam penelitian kali ini adalah dengan analisis data bivariat dengan statistik deskriptif dan inferensial. Data – data yang telah diambil akan diolah dan dianalisis melalui alat analisis SPSS. Populasi yang diambil oleh peneliti untuk melakukan penelitian adalah populasi masyarakat Kota Kendari pengguna Aplikasi Jaga Kendari. Sampel dari penelitian ini yaitu masyarakat kota Kendari pengguna aplikasi Jaga Kendari. Untuk menentukan berapa banyak sampel yang akan diambil peneliti akan menentukannya dengan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Teknik pengambilan sampel adalah dengan *probability sampling* dengan metodenya *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan membuat seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab oleh responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuesioner tertutup.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengadaptasi teori tentang kesuksesan sistem informasi yang di kembangkan oleh DeLone dan McLean yang sering disebut dengan D&M Succes Model. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa variable yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat-Manfaat Bersih. Hasil dari analisis statistik deskriptif mengenai tanggapan responden terhadap Aplikasi Jaga Kendari adalah dengan menggunakan tiga variabel independent yaitu Kualitas sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan tiga variabel dependen yakni penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat – manfaat bersih untuk mengetahui pengaruh antara variabel tersebut. Secara simultan tiga variable independent berpengaruh terhadap variable dependent. namun jika dilihat dari hasil uji T variabel kualitas layanan yang tidak memiliki pengaruh terhadap pemggunaan dan kepuasan pengguna, serta kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Analisis hasil jawaban kuesioner dari responden diolah dengan alat bantu software SPSS 26. Analisis awal dengan menguji kuesioner yakni uji validitas dan uji reabilitas data yang dilanjut dengan uji asumsi klasik antara lain uji normalitas data, uji multikolinearitas data, dan uji heteroskedastistas serta uji hipotesis dengan pengujian regresi dan pengujian t, f dan R Square. Persamaan pada regresi linear berganda diketahui bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna dibuktikan dengan hasil uji F 0,000. Begitu pula dengan kepuasan pengguna dan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap manfaat – manfaat bersih dibuktikan dengan hasil uji F 0,000. Namun secara individu variabel kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Jaga Kendari dengan nilai signifikansi hasil dari uji T 0,573 pada variabel kualitas sistem dan 0,429 pada variabel kualitas layanan. Serta pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaga Kendari dibuktikan dengan hasil dari uji T dengan nilai signifikansi 0,333 pada variabel kualitas layanan. Hal ini menyatakan bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah adanya pengaruh variabel lain terhadap kepuasan pengguna website yang tidak diteliti dalam penelitian kali ini.

3.1. Kualitas Sistem Tidak Memiliki Pengaruh Terhadap Penggunaan

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kualitas sistem sebesar $0,573 > 0,05$ artinya tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan, hal ini juga menyatakan bahwa menolak hipotesis Ha1. Pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.2. Kualitas Sistem Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kualitas sistem sebesar $0,000 > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan, hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis Ha2. Serta pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.3. Kualitas Layanan Tidak Memiliki Pengaruh Terhadap Penggunaan

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kualitas layanan menghasilkan nilai sebesar $0,573$ dan nilai ini $> 0,05$ artinya tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan, hal ini juga menyatakan bahwa menolak hipotesis Ha3. Pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.4. Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kualitas layanan menghasilkan nilai sebesar $0,333$ yang mana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi $0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sama halnya dengan penggunaan, hal ini juga menyatakan bahwa menolak hipotesis Ha4. Tetapi pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.5. Kualitas Informasi Memiliki Pengaruh Terhadap Penggunaan

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kualitas informasi menghasilkan nilai sebesar $0,000$ yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi $0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis Ha5. Serta pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.6. Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kualitas informasi menghasilkan nilai sebesar $0,000$ yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi $0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis Ha6. Serta pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.7. Penggunaan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada penggunaan menghasilkan nilai sebesar 0,044 yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 hal ini menunjukkan bahwa penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis Ha7. Serta pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.8. Penggunaan memiliki pengaruh terhadap Manfaat – Manfaat Bersih

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada penggunaan menghasilkan nilai sebesar 0,001 yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 hal ini menunjukkan bahwa penggunaan memiliki pengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih. Hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis Ha8. Serta pada uji f memiliki pengaruh secara simultan terhadap manfaat – manfaat bersih dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.9. Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh terhadap Manfaat – Manfaat Bersih

Hasil pengujian yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada uji t disebutkan bahwa nilai signifikansi pada kepuasan pengguna menghasilkan nilai sebesar 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih. Hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis Ha9. Serta pada uji f memiliki pengaruh secara simultan atau Bersama – sama terhadap manfaat – manfaat bersih dikarenakan jika dilihat dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

3.10 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan aplikasi Jaga Kendari(JARI) pemerintah Kota Kendari sebagai sarana pelayanan publik yang dilakukan di Kota Kendari merupakan bentuk dari pelayanan informasi publik dimana keterbukaan mengenai informasi harus terus dilakukan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Dalam hal ini urusan pelayanan pemerintahan dapat diakses dimanapun melalui aplikasi JARI ini. Tetapi terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk aplikasi Jaga Kendari (JARI) sendiri belum dikatakan baik karena masih terdapat beberapa variabel penelitian yang tidak berpengaruh dalam proses pelayanan dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas. sedangkan pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa semua variabel penelitian terpenuhi dan berpengaruh. Maka dari itu harus terjadi peningkatan inovasi ataupun perbaikan pengelolaan pada kualitas layanan dan kualitas sistem oleh pemerintah guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi lebih sering dan dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna aplikasi.

IV. KESIMPULAN

Pada variabel kualitas sistem terhadap penggunaan tidak memiliki pengaruh. Hal ini telah dibuktikan dengan hasil pengujian terhadap beberapa responden. Dengan demikian Hal ditolak. Pada variabel

kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh. Hal ini telah dibuktikan dengan hasil pengujian dengan beberapa responden. Dengan demikian Ha2 diterima. Pada variabel kualitas layanan terhadap penggunaan tidak memiliki pengaruh. Hal ini telah dibuktikan dengan hasil pengujian dengan beberapa responden. Dengan demikian Ha3 ditolak. Pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh. Hal ini telah dibuktikan dengan hasil pengujian dengan beberapa responden. Dengan demikian Ha4 ditolak. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian sehingga kurang maksimalnya penelitian dilakukan. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari penelitian ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan maka dari itu diharapkan adanya penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan penggunaan Aplikasi Jaga Kendari (JARI) sebagai sarana pelayanan publik di Kota Kendari agar memperoleh hasil yang lebih baik. Dan peningkatan kualitas layanan serta kualitas sistem dari aplikasi ini oleh pemerintah agar aplikasi dapat berjalan dengan lebih maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak terkait yang mengizinkan saya melakukan penelitian ini dan seluruh dosen yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

V. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. ANDI.
- Kurniawan, W. (2007). *Jaringan Komputer*. ANDI.
- Moh. Nazir. (2005). *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Purwanto. (2011). *Evaluasi Hasil Belajar*. Pustaka Pelajar.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan citizens's charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- S, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Walikota Kota Kendari Nomor 51 Tahun 2019
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

JURNAL

- Ndou, V. D. (2004). E - Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*.
<https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*.
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2012). The influence of external institutional pressures on local e-government adoption and implementation: A coercive perspective within an Indonesian local e-government context. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*.
https://doi.org/10.1007/978-3-642-33489-4_2
- Ohemeng, F. L. K., & Ofosu-Adarkwa, K. (2014). Promoting Transparency and Strengthening Public Trust in Government through Information Communication Technologies? *International Journal of Public Administration in the Digital Age*.
<https://doi.org/10.4018/ijpada.2014040102>
- Penerapan e-public service*. (n.d.).
- Prahono, & Elidjen. (2015). Evaluating the Role e-Government on Public Administration Reform : Case of Official City Government Websites in Indonesia. *International Conference on Computer Science and Computational Intelligence*, 27–33.
- Andriyanto, D., Said, F., & Titiani, F. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean. 23(1), 43–48.
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review Of Law Computers*, 18(1), 109–132.
- Dada, D. (2006). The Failure Of E-Government In Developing Countries: A Literature Review. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 26(7), 1–10.
<http://www.ejisdc.org>
- Darmawan, I. (2011). E-Government: Studi Pendahuluan Di Kabupaten Sragen. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*.
https://www.researchgate.net/publication/309443072_E-GOVERNMENT_STUDI_PENDAHULUAN_DI_KABUPATEN_SRAGEN
- DeLone, W. H., & McLean. (2003a). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 19–30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003b). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Rahmadani, D., Tarifu, L., & Basri, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Secara Online Melalui Aplikasi Laporan! (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari). 7(1), 10–17.

Salim, M. I. (2014). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone dan McLean di SMK 3 Muhammadiyah Yogyakarta.* 138.

Song, C., & Lee, J. (2016). Citizens Use of Social Media in Government, Perceived Transparency, and Trust in Government. *Public Performance and Management Review.* <https://doi.org/10.1080/15309576.2015.1108798>

Wargadinata, E. (2020). Assessing correlation on E-Government and trust at local level in developing countries. *Proceedings on Engineering Sciences,* 2(3), 237–246. <https://doi.org/10.24874/PES02.03.003>

Anggia Anfina, Febi Nur Salisah, Inggih Permana. n.d. “ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM PERHOTELAN DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE AND MCLEAN.”

Anon. n.d. “CLT-Apriyani.”

Bakhit Jaafreh shaqra, Ali, and Ali Bakhit Jaafreh. 2017. “Evaluation Information Sistem Success: Applied DeLone and McLean Information Sistem Success Model in Context Banking Sistem in KSA Internet of Things View Project Evaluation Information Sistem Success: Applied DeLone and McLean Information Sistem Success Model in Context Banking Sistem in KSA.” *International Review of Management and Business Research* 6(2).

INTERNET

<https://kendariapos.co.id/2020/10/pengelolaan-jaga-kendari-diserahkan-ke-disdukcapil/> (Diakses pada tanggal 24 September 2021 pukul 15.30)

<https://www.semestapsikometrika.com/2019/06/catatan-mengenai-uji-normalitas-jangan.html>

<https://kendarikota.bps.go.id.html>