

ANALYSIS OF ONLINE SERVICE PLAVON DUKCAPIL SUCCESS ON USER SATISFACTION

ANALISIS KESUKSESAN LAYANAN ONLINE PLAVON DUKCAPIL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Adjeng Julia Syahrani¹, Asif Faruqi², Eristya Maya Safitri³

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN Veteran Jawa Timur^{1,2,3}
adsyahrani1207@gmail.com¹

ABSTRACT

Technological advances in the digital era have brought major changes in the implementation of E-Government. One form of the implementation of E-Government in Indonesia is PLAVON Dukcapil, a digital service developed by the Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil) of Sidoarjo Regency. This system aims to facilitate the process of managing population documents online. However, in its implementation there are still a number of complaints from users. This study aims to evaluate the success of the implementation of PLAVON Dukcapil and identify the main factors that influence its success. This study uses the DeLone & McLean model as a theoretical basis, which includes six main dimensions: information quality, system quality, service quality, format, content, user satisfaction, and net benefits. The results of the study show that the factor that most influences the success of PLAVON Dukcapil is User Satisfaction with a direct effect of 0.948 or 94.8%.

Keywords: Success, PLAVON DUKCAPIL, Delone & Mclean.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi di era digital telah membawa perubahan besar dalam implementasi E-Government. Salah satu wujud penerapan E-Government di Indonesia adalah PLAVON Dukcapil, sebuah layanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan secara online. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi PLAVON Dukcapil serta mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean sebagai dasar teori, yang mencakup enam dimensi utama: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *format*, *content*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling memengaruhi keberhasilan PLAVON Dukcapil adalah User Satisfaction dengan efek langsung sebesar 0,948 atau 94,8%.

Kata Kunci: Kesuksesan, PLAVON DUKCAPIL, Delone & Mclean.

PENDAHULUAN

E-government merupakan suatu bentuk dari pendayagunaan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah, dimana dalam penerapannya dapat mendukung untuk pengelolaan pemerintah yang lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien (Ramadhan et al., 2020). Salah satu bentuk wujud E-government adalah layanan online PLAVON Dukcapil. PLAVON Dukcapil adalah sebuah aplikasi berbasis website yang diperuntukkan untuk kemudahan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Adapun jenis dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui

aplikasi ini antara lain adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat Keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWN, Akta Perkawinan, Akta Perceraian.

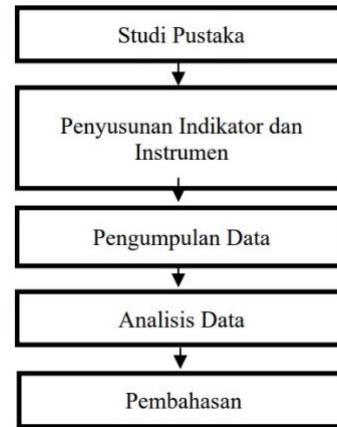
Dengan banyak dokumen yang dapat diurus melalui website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) tentu akan sangat membantu masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus terkait dokumen kependudukan. Namun dalam implementasinya, PLAVON Dukcapil masih ditemukan hambatan, yakni kesiapan SDM dapat dikatakan belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum bisa

mengoperasikan PLAVON Dukcapil. Selain itu, banyak data masyarakat tidak dapat terkirim sehingga hal tersebut membuat masyarakat harus mengirim ulang data-data yang akan di urus melalui PLAVON Dukcapil (Aji et al., 2022). Dalam penelitian ini, penulis mengusulkan sebuah analisis untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan layanan online PLAVON Dukcapil berdasarkan dengan menggunakan metode Delone & Mclean Termodifikasi berdasarkan 7 dimensi, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *format*, *content*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (Sorongan & Hidayati, 2020). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan layanan online PLAVON Dukcapil berdasarkan kepuasan pengguna. Sehingga dapat diketahui atribut apa yang perlu mendapatkan prioritas utama .

METODE

Penelitian Analisis Kesuksesan Layanan Online PLAVON Dukcapil terhadap Kepuasan Pengguna di UPN Veteran Jawa menggunakan metode Delone & Mclean termodifikasi. Metode Delone & Mclean termodifikasi digunakan untuk mengukur kesuksesan layanan publik berbasis online dengan 7 kriteria uji, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *format*, *content*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (Sorongan & Hidayati, 2020).

Penelitian Analisis Kesuksesan Layanan Online PLAVON Dukcapil terhadap Kepuasan Pengguna di UPN Veteran Jawa terdiri dari beberapa tahapan yaitu :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Studi Pustaka

Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dari kajian pustaka terdahulu atau literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Penyusunan Instrumen dan Indikator

Penyusunan instrumen menggunakan variabel yang ditunjukkan dalam bentuk kuesioner. Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator yang diwakili oleh pernyataan- pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 7 dimensi/variabel pada penelitian ini yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *format*, *content*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Kuesioner dari penelitian ini merupakan kuisisioner yang menggunakan skala Likert. Setiap pernyataan terdiri dari 5 atribut : 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

3. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang telah dibuat disebarkan kepada para pengguna secara online dengan google form. Kuesioner tersebut diberikan kepada pengguna layanan online PLAVON Dukcapil sebanyak 400 responden.

4. Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pernyataan pada kuesioner, mendeskripsikan data, dan mendeskripsikan jawaban responden. Perhitungan variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap kesuksesan layanan online PLAVON Dukcapil ini menggunakan metode Delone & Mclean.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyusunan Indikator dan Instrumen

Terdapat 7 dimensi/variable yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *format*, *content*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator. Penyusunan instrumen berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili indikator-indikator tersebut. Kuesioner dari penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skala nilai 1 sampai 5. Variabel, indikator, dan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Pernyataan Kuesioner

No	Indikator	Pernyataan
<i>Information Quality (IQ)</i>		
1	IQ1	Informasi yang disediakan PLAVON Dukcapil bermanfaat
2	IQ2	Informasi yang disediakan PLAVON Dukcapil akurat
3	IQ3	Informasi yang disediakan PLAVON Dukcapil tepat
4	IQ4	Informasi yang disediakan PLAVON Dukcapil dapat dipercaya
5	IQ5	Informasi pelayanan publik yang disediakan

		oleh PLAVON Dukcapil terkini
6	IQ6	Informasi pelayanan publik yang disediakan oleh PLAVON Dukcapil mudah dipahami
<i>System Quality (SQ)</i>		
7	SQ1	PLAVON Dukcapil mudah digunakan
8	SQ2	PLAVON Dukcapil memiliki desain <i>interface/</i> antarmuka yang menarik
9	SQ3	PLAVON Dukcapil memiliki fitur-fitur pelayanan publik yang terstruktur.
10	SQ4	PLAVON Dukcapil memiliki <i>response time</i> yang cepat
<i>Service Quality (SvQ)</i>		
11	SvQ1	Help desk PLAVON Dukcapil selalu bersedia membantu ketika saya membutuhkan bantuan terkait PLAVON Dukcapil
12	SvQ2	Help desk PLAVON Dukcapil memberikan solusi ketika saya mengalami masalah dengan PLAVON Dukcapil
13	SvQ3	Help desk PLAVON Dukcapil memberikan layanan pada

		waktu yang dijanjikan	
14	SvQ4	Help desk PLAVON Dukcapil memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan	
<i>Format (FO)</i>			
15	FO1	Tampilan menu PLAVON Dukcapil menarik	
16	FO2	Struktur menu dan layanan PLAVON Dukcapil teratur	
17	FO3	Tata letak menu dan layanan PLAVON Dukcapil mudah dikenali	
18	FO4	Paduan warna pada desain interface PLAVON Dukcapil serasi	
<i>Content (CO)</i>			
19	CO1	PLAVON Dukcapil memberikan informasi pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat Sidoarjo	
20	CO2	PLAVON Dukcapil memberikan fitur pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat Sidoarjo	
21	CO3	PLAVON Dukcapil dapat menampilkan riwayat ajuan pelayanan publik yang telah saya gunakan	

22	CO4	PLAVON Dukcapil dapat menghasilkan laporan pelayanan publik yang telah saya gunakan	
<i>User Satisfaction (US)</i>			
23	US1	PLAVON Dukcapil memenuhi ekspetasi saya akan sistem pelayanan publik	
24	US2	Saya merasa terdorong untuk merekomendasikan PLAVON Dukcapil kepada orang lain	
25	US3	Saya merasa terdorong untuk menggunakan PLAVON Dukcapil Kembali	
26	US4	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan publik pada PLAVON Dukcapil	
<i>Net Benefits</i>			
27	NB1	PLAVON Dukcapil berisi informasi berguna terkait pelayanan publik pemerintah Kabupaten Sidoarjo	
28	NB2	PLAVON Dukcapil membantu saya untuk memahami lebih jauh terkait pelayanan publik yang tersedia	
29	NB3	PLAVON Dukcapil menjawab setiap pertanyaan saya terkait pelayanan	

		publik pemerintah Kabupaten Sidoarjo
30	NB4	PLAVON Dukcapil adalah salah satu cara yang efisien untuk berkomunikasi dengan pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
31	NB5	PLAVON Dukcapil merupakan salah satu cara berkomunikasi secara efektif dengan pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
32	NB6	PLAVON Dukcapil meningkatkan pemahaman saya terkait pelayanan publik pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
33	NB7	PLAVON Dukcapil memungkinkan saya mengetahui isu-isu penting terkait pelayanan publik di Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
34	NB8	PLAVON Dukcapil memungkinkan saya untuk mengungkapkan pendapat saya terkait isu-isu penting terkait pelayanan publik di Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
35	NB9	PLAVON Dukcapil membuat

		saya merasa menjadi bagian aktif dari demokrasi
36	NB10	PLAVON Dukcapil membuat saya merasa "didengarkan" oleh pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
37	NB11	PLAVON Dukcapil membuat saya merasa "didengarkan" oleh pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo
38	NB12	Saya merasa PLAVON Dukcapil dapat mewakili masyarakat Sidoarjo dalam ruang lingkup pelayanan publik
39	NB13	Saya merasa nyaman menggunakan PLAVON Dukcapil
40	NB14	Saya yakin PLAVON Dukcapil dapat diandalkan untuk menjalankan tugasnya sebagai situs web pelayanan publik pemerintah Kabupaten Kabupaten Sidoarjo.

Pengumpulan Data

Setelah instrumen penelitian selesai, tahap selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang telah dibuat kemudian disebarkan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo dengan google form sebanyak 426 orang. Namun kuesioner yang kembali hanya 400 responden.

Analisa Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas, uji R-Square, serta mengukur faktor layanan online PLAVON Dukcapil menggunakan metode Delone & Mclean.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah awal menganalisis data adalah melakukan uji kualitas instrumen. Uji kualitas instrumen ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner. Pengujian validitas dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid atau tidak. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 40 item pernyataan yang mewakili setiap variabel dengan jumlah responden sebanyak 400 orang menggunakan aplikasi SPSS dan SmartPLS. Hasil uji validitas menunjukkan semua pertanyaan pada kuisisioner dalam valid dan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha
Information Quality	0.922	0.908
System Quality	0.899	0.846
Service Quality	0.879	0.874
Format	0.921	0.915
Content	0.922	0.888
User Satisfaction	0.915	0.969
Net Benefits	0.988	0.990

Menurut *rule of thumb* oleh Hair et al. (2011), dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih dari 0,50

untuk memenuhi kriteria validitas. Pada table 2 menunjukkan hasil *Average Variance Extracted* (AVE) lebih dari 0,5, yang artinya semua instrumen pernyataan dapat digunakan atau valid. Pada tabel 2 juga memperlihatkan semua hasil nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7 yang artinya memenuhi syarat dari *rule of thumb* sehingga semua instrumen pernyataan dapat digunakan atau reliabel.

2. Uji R-square

R-Square merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). R-square merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Terdapat tiga kategori pengelompokan pada nilai R-square yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah (Hair et al., 2011). Hair et al. menyatakan bahwa nilai R-square 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai R-square 0,50 termasuk kategori moderat dan nilai R-square 0,25 termasuk kategori lemah (Hair et al., 2011).

Tabel 3. Uji R-square

Variabel	R-Square
Information Quality	0.922
System Quality	0.899
Service Quality	0.879
Format	0.921
Content	0.922
User Satisfaction	0.915
Net Benefits	0.988

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan nilai R-Square pada variabel Net Benefits adalah 0.682 kategori moderat dan User Satisfaction adalah 0.850 kategori kuat.

3. Faktor yang mempengaruhi kesuksesan layanan online PLAVON Dukcapil menggunakan metode Delone & Mclean.

Tabel 4. Uji Pengaruh Variabel

Variabel	P Values	Path Coefficient
IQ -> US	0.317	0.087
SQ -> US	0.019	0.199
SvQ -> US	0.431	0.058
FO -> US	0.050	0.219
CO -> US	0.003	0.411
US -> NB	0.000	0.826

Berdasarkan tabel 4, hubungan variabel *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* menghasilkan nilai *path coefficient* 0.087 dan *p value* sebesar 0.317. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* positif dan nilai *p value* memiliki nilai > 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Hubungan variabel *System Quality* terhadap *User Satisfaction* menghasilkan nilai *path coefficient* 0.199 dan *p value* sebesar 0.019. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* positif dan nilai *p value* memiliki nilai < 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Hubungan variabel *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* menghasilkan nilai *path coefficient* 0.058 dan *p value* sebesar 0.431. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* positif dan nilai *p value* memiliki nilai > 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Hubungan variabel *Format* terhadap *User Satisfaction* menghasilkan nilai *path coefficient* 0.219 dan *p value* sebesar 0.050. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* positif dan nilai *p value* memiliki nilai < 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Format* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Hubungan variabel *Content* terhadap *User Satisfaction* menghasilkan nilai *path coefficient* 0.411 dan *p value* sebesar 0.003. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* positif dan nilai *p value* memiliki nilai < 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Content* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Hubungan variabel *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* menghasilkan nilai *path coefficient* 0.826 dan *p value* sebesar 0.000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* positif dan nilai *p value* memiliki nilai < 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *User Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka kesimpulan pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean pada konteks sistem layanan E-Government dalam bidang kepengurusan dokumen kependudukan. Model Delone & Mclean yang digunakan diadaptasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Sorongan & Hidayati (2020).
2. Model evaluasi kesuksesan yang dikembangkan pada penelitian ini terdiri dari 7 variabel dan 40 indikator. Variabel yang digunakan *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Format*, *Content*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*.
3. Dari hasil pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Hal tersebut menandakan bahwa terdapat pengaruh positif Pada 9 hipotesis yang diterima
4. Semua faktor DeLone & McLean *Information System Success Model* (ISSM) dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi layanan E-Government website PLAVON Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sidoarjo secara positif. Dengan faktor yang paling mempengaruhi kesuksesan implementasi inovasi digital layanan E-Government website PLAVON Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah User Satisfaction dengan direct effect sebesar 0.948 atau 94.8%.

5. Secara umum, model kesuksesan yang dikembangkan mampu menjelaskan dengan baik hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang berasosiasi, sehingga model ini dapat dianggap valid untuk mengevaluasi kesuksesan PLAVON Dukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KOTA TANGERANG MENJADI SMART CITY (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive*, 2(3), 89.
- Bramasta, A., Farhandi, A., & Amrozi, Y. (2022). Penerimaan Masyarakat Pada Website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 41–41.
- 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), 33.