

Model DeLone and McLean Dalam Mengukur Kesuksesan E-Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial

Subandi¹, Yudi Wiharto^{2*}, Djati Kusdiarto³

^{1,3}Jurusan Sistem Informasi, Universitas Budi Luhur, Indonesia

²Jurusan Teknik Informatika, Universitas Budi Luhur, Indonesia

¹subandi.spd@budiluhur.ac.id, ²yudi.wiharto@budiluhur.ac.id, ³djati.kusdiarto@budiluhur.ac.id

Informasi Artikel

Article historys:

Diterima 12, Okt 2023

Publish 30, Jan 2024

Kata Kunci:

Delone and McLean model,
E-Accreditation,
Measuring,
social welfare institutions

ABSTRACT

This research adapts the Delone and McLean model which was originally used to measure the success of information systems into a framework that is appropriate to the context of E-Accreditation. The model consists of three main dimensions, namely system quality, information quality, and user satisfaction. Relevant variables in the context of E-Accreditation will be identified and integrated into this model. This research aims to develop and test the Delone and McLean model in the context of measuring the success of E-Accreditation of Social Welfare Institutions. E-Accreditation is a system used by social welfare institutions to measure and ensure the quality of the services they provide to the community. The success of E-Accreditation is very important in increasing the effectiveness and efficiency of these institutions in fulfilling their duties. The research method that will be used is a survey of E-Accreditation users in social welfare institutions. Data will be analyzed using appropriate statistical techniques to test the relationship between variables in the adapted Delone and McLean model. The results of this research can provide a better understanding of the factors that influence the success of E-Accreditation in the context of social welfare institutions.

*Koresponden Author:

Yudi Wiharto,
Jurusan Teknik Informatika,
Universitas Budi Luhur,
Jl. Ciledug Raya, Petukangan Utara, Kota Jakarta Selatan, Indonesia.
Email: yudi.wiharto@budiluhur.ac.id



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Lembaga kesejahteraan sosial memegang peran yang krusial dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan dan program yang mendukung individu dan kelompok yang membutuhkan bantuan. Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga ini menjadi faktor penentu dalam mencapai tujuan-tujuan kesejahteraan sosial yang diinginkan. Dalam upaya untuk memastikan dan meningkatkan kualitas layanan, banyak lembaga kesejahteraan sosial mengadopsi sistem E-Akreditasi sebagai alat untuk mengukur dan memantau kinerja mereka.

E-Akreditasi adalah sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur sejauh mana lembaga kesejahteraan sosial telah memenuhi standar-standar yang ditetapkan oleh pihak berwenang. Sistem ini tidak hanya memungkinkan lembaga-lembaga tersebut untuk memantau kualitas layanan mereka sendiri, tetapi juga memberikan informasi penting kepada pemangku kepentingan eksternal, seperti pemerintah dan masyarakat umum, tentang kinerja dan dampak positif yang telah dicapai.

Kesuksesan E-Akreditasi menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas lembaga kesejahteraan sosial. Namun, untuk mengukur kesuksesan ini dengan akurat dan komprehensif, diperlukan sebuah kerangka kerja yang sesuai dan relevan. Model Delone and McLean, yang awalnya dikembangkan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, menawarkan kerangka kerja yang berpotensi relevan untuk mengukur kesuksesan E-Akreditasi dalam konteks lembaga kesejahteraan sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji model Delone and McLean dalam konteks pengukuran kesuksesan E-Akreditasi lembaga kesejahteraan sosial. Hasil penelitian dari DeLone dan McLean menunjukkan bahwa, diantara 6 (enam) kategori yang membangun keberhasilan system informasi ini, terdapat suatu keterkaitan dan ketergantungan yang kemudian menentukan berhasil atau tidaknya penerapan suatu system informasi [1]. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan E-Akreditasi, lembaga ini dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Kesuksesan sistem informasi sangat diperlukan untuk menunjang segala proses dalam pengolahan data [2]. Meskipun model ini mendapatkan banyak kritikan dan masukan, namun hingga saat ini, model ini masih menjadi alat utama yang digunakan peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi, antara lain penelitian terdahulu yang sudah banyak dilakukan [3].

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang penggunaan teknologi informasi dalam sektor kesejahteraan sosial, yang merupakan isu yang semakin relevan dalam era digital ini. Fungsi pelayanan yang dilakukan lembaga diharapkan mampu mencakup: *environmental service*, *development service*, dan *protective service* [4]. Dari model ini dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna [5]. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana memaksimalkan manfaat E-Akreditasi dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung kualitas layanan yang lebih baik di lembaga kesejahteraan sosial. Berdasarkan pengujian-pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini diadopsi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam penelitian ini karena terdapat beberapa indikator dari variabel yang tidak valid sehingga harus dikeluarkan dari variabelnya [6].

2. METODE PENELITIAN

2.1. Sumber Data

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Dengan melakukan survei atau wawancara kepada pengguna E-Akreditasi di lembaga kesejahteraan sosial untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menguji model Delone and McLean yang telah diadaptasi.

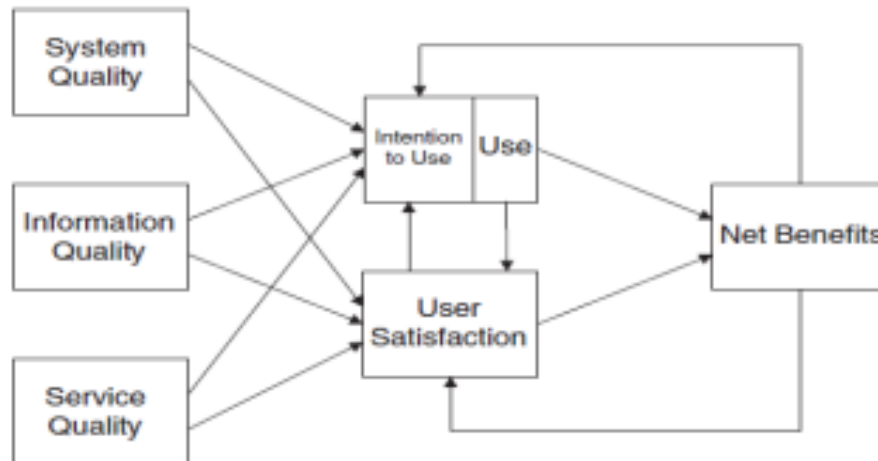
2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei berbasis kuesioner akan dilakukan secara daring (*online*) atau melalui wawancara, tergantung pada preferensi dan ketersediaan responden. Survei akan diarahkan kepada pengguna E-Akreditasi, termasuk staf administrasi, manajemen, dan evaluator di lembaga kesejahteraan sosial.

Data akan dikumpulkan dengan menjalankan instrumen survei dan mencatat tanggapan dari responden.

2.3. Model DeLone and McLean

Model DeLone and McLean, yang juga dikenal sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi, adalah sebuah kerangka kerja yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Model ini dirancang untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dalam organisasi.



Gambar 1. Model DeLone and McLean

Dalam model ini, kesuksesan sistem informasi dilihat sebagai hasil dari interaksi antara tiga faktor utama: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Model ini telah menjadi dasar bagi banyak penelitian dan evaluasi sistem informasi sejak diperkenalkan. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang setiap elemen dalam Model DeLone and McLean:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*):
Ini merujuk pada sejauh mana sistem informasi yang digunakan oleh suatu organisasi memiliki fitur-fitur teknis yang baik. Faktor-faktor yang termasuk dalam kualitas sistem mencakup keandalan, kinerja, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan keamanan. Kualitas sistem yang tinggi akan meningkatkan kemampuan sistem untuk menjalankan tugas-tugasnya tanpa gangguan dan secara efisien.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*):
Kualitas informasi mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi adalah akurat, relevan, dan bermanfaat bagi pengguna. Informasi yang berkualitas tinggi memungkinkan pengguna untuk membuat keputusan yang tepat, memahami situasi dengan baik, dan mengevaluasi hasil dengan akurat.
3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*):
Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Ini mencakup aspek-aspek seperti persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efektivitas dalam mencapai tujuan, dan pengalaman pengguna secara

keseluruhan. Kepuasan pengguna yang tinggi seringkali dianggap sebagai indikator penting dari kesuksesan sistem informasi.

Model Delone and McLean menganggap interaksi antara ketiga faktor ini sebagai kunci untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Dalam perkembangan lebih lanjut, model ini telah diperluas untuk mencakup faktor-faktor tambahan, seperti dampak organisasional dan dampak individu, yang juga dapat memengaruhi kesuksesan sistem informasi. Model Delone and McLean telah menjadi alat yang berguna dalam penelitian evaluasi sistem informasi di berbagai sektor, termasuk bisnis, pendidikan, dan pemerintahan. Ini membantu organisasi untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada kesuksesan atau kegagalan sistem informasi mereka, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk perbaikan atau peningkatan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Variabel Utama

Penilaian terhadap variabel dalam model ini dilakukan melalui pengumpulan data dan analisis untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel tersebut memengaruhi kesuksesan sistem informasi. Ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dalam sistem informasi untuk mencapai kesuksesan yang lebih baik.

3.2. Usulan Kuesioner

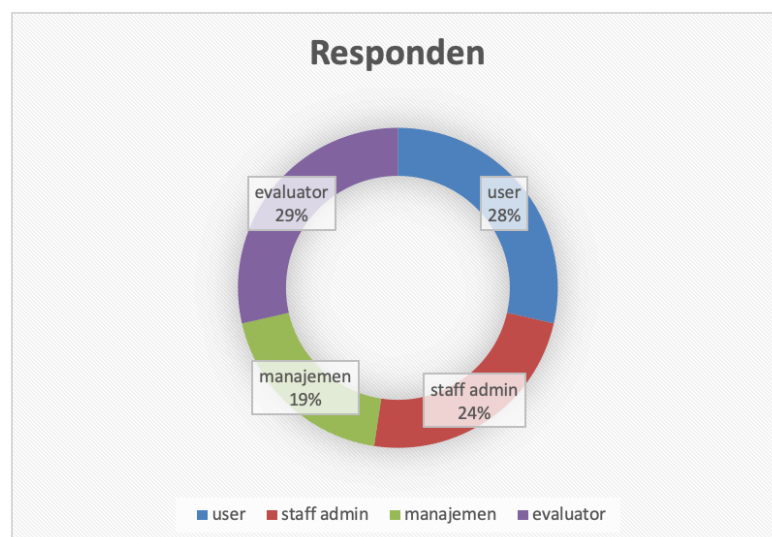
Didapatkan sebuah usulan kuesioner yang disusun berdasarkan variabel dan indikator dari model DeLone and McLean.

Table 1. Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Kuesioner
			Kode Pertanyaan
1	<i>System Quality</i> / Kualitas Sistem	<i>Reliability</i> / Keandalan	SYQ1 Tingkat keandalan system dalam menjalankan tugasnya tanpa gangguan atau kegagalan.
		<i>Performance</i> / Kinerja	SYQ2 Kemampuan kinerja sistem dalam menghasilkan hasil yang cepat dan efisien.
		<i>Usability</i> / Kemudahan	SYQ3 Sejauh mana sistem mudah untuk digunakan dan dipahami oleh pengguna
		<i>Flexibility</i> / Fleksibilitas	SYQ4 Kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan atau tuntutan bisnis
		<i>Security</i> / Keamanan	SYQ5 Tingkat keamanan sistem dalam melindungi data dan informasi penting dari akses yang tidak sah
2	<i>Information Quality</i> / Kualitas Informasi	<i>Accuracy</i> / Akurasi	IQ1 Tingkat keakuratan dan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi

		<i>Relevance / Relevansi</i>	IQ2	Sejauh mana informasi yang dihasilkan memiliki relevansi dengan tugas dan kebutuhan pengguna
		<i>Timeliness / Ketepatan Waktu</i>	IQ3	Sejauh mana informasi diberikan dalam waktu yang sesuai untuk mendukung pengambilan keputusan
		<i>Reliability / Keandalan</i>	IQ4	Tingkat keandalan dan kepastian informasi yang disediakan oleh sistem.
3	<i>Service Quality / Kualitas Layanan</i>	<i>Response Time / Tanggapan Waktu</i>	SEQ1	Tingkat kecepatan dan respons sistem terhadap permintaan dan tindakan pengguna.
		<i>Support Availability / Ketersediaan Dukungan</i>	SEQ2	Ketersediaan layanan dukungan teknis atau bantuan jika pengguna mengalami masalah atau kesulitan dalam menggunakan system
		<i>Accuracy of Service Delivery / Ketepatan Penyampaian Layanan</i>	SEQ3	Tingkat keakuratan dan ketepatan dalam penyampaian layanan atau informasi oleh system
		<i>Communication Quality / Kualitas Komunikasi</i>	SEQ4	Kualitas komunikasi antara sistem dan pengguna, termasuk klaritas, kesopanan, dan kejelasan informasi yang disampaikan
		<i>User Satisfaction with Service / Kepuasan Pengguna terhadap Layanan</i>	SEQ5	Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem informasi
4	<i>Intention to Use / Niat untuk Menggunakan</i>	<i>User Intentions / Niat Pengguna</i>	ITU1	Sejauh mana pengguna menyatakan niat atau keinginan mereka untuk terus menggunakan sistem informasi
		<i>Commitment to Usage / Komitmen untuk Penggunaan</i>	ITU2	Sejauh mana pengguna merasa komitmen untuk terus menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan
		<i>Future Usage Plans / Rencana Penggunaan Masa Depan</i>	ITU3	Apakah pengguna memiliki rencana konkret untuk terus menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan mereka di masa depan
5	<i>User Satisfaction / Kepuasan Pengguna</i>	<i>Ease of Use / Kemudahan Penggunaan</i>	US1	Sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan

		<i>Effectiveness /</i> Efektivitas	US2	dan tidak memerlukan usaha berlebihan Sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem informasi membantu mereka mencapai tujuan dan tugas-tugas
		<i>Acceptance /</i> Penerimaan	US3	Sejauh mana pengguna menerima dan menerapkan system dalam pekerjaan mereka
6	<i>Net Benefits /</i> Manfaat Bersih	<i>Cost Savings /</i> Penghematan Biaya	NB1	Manfaat yang diperoleh dari penghematan biaya operasional atau administratif yang dihasilkan oleh penggunaan sistem
		<i>Productivity Improvement /</i> Peningkatan Produktivitas	NB2	Apakah pengguna sistem informasi mengalami peningkatan produktivitas
		<i>Error Reduction Cost /</i> Pengurangan Biaya Kesalahan	NB3	Pengurangan biaya yang terkait dengan kesalahan manusia atau kesalahan operasional yang dapat diminimalkan oleh sistem
		<i>Net Profit /</i> Keuntungan Bersih	NB4	Keuntungan bersih yang diperoleh oleh organisasi setelah mempertimbangkan semua biaya dan manfaat yang terkait dengan sistem



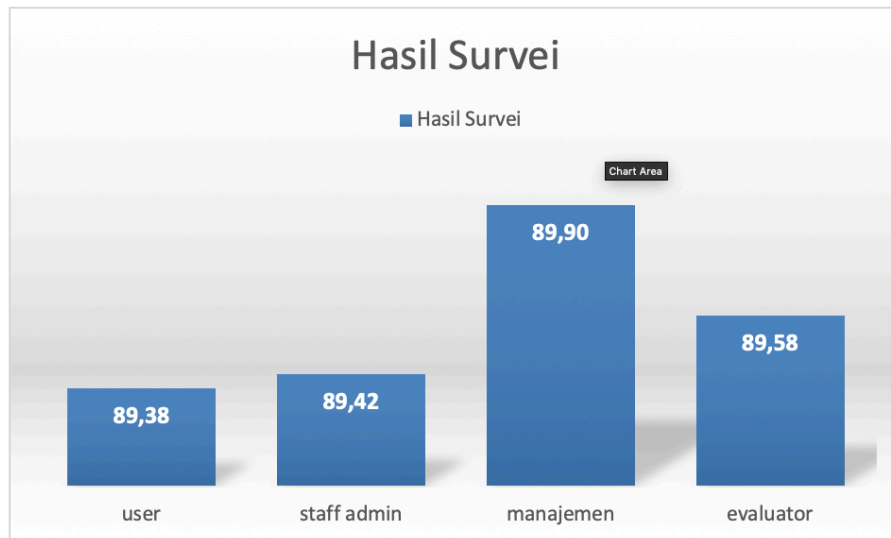
Gambar 2. Grafik Responden

Gambar diatas menggambarkan grafik dari sample responden sebagai data yang digunakan untuk pengukuran tingkat keberhasilan atas survei pengujian model Delone and McLean dalam konteks pengukuran kesuksesan E-Akreditasi di Lembaga kesejaterahan sosial.

Table 2. Data Survei

Kode Indikator	User	Staff Admin	Manajemen	Evaluator
SYQ1	93,33	92,00	92,50	90,00
SYQ70	93,33	92,00	92,50	91,67
SYQ80	95,00	94,00	95,00	95,00
SYQ90	91,67	92,00	92,50	93,33
SYQ100	83,33	84,00	82,50	83,33
IQ1	86,67	88,00	87,50	88,33
IQ70	90,00	90,00	90,00	90,00
IQ80	95,00	94,00	95,00	93,33
IQ90	95,00	94,00	95,00	93,33
SEQ1	88,33	88,00	90,00	88,33
SEQ70	85,00	84,00	85,00	83,33
SEQ80	83,33	84,00	85,00	85,00
SEQ90	83,33	84,00	85,00	85,00
SEQ100	81,67	82,00	82,50	83,33
ITU1	83,33	84,00	85,00	85,00
ITU70	96,67	96,00	95,00	95,00
ITU80	83,33	84,00	85,00	85,00
US1	91,67	94,00	92,50	95,00
US70	96,67	98,00	97,50	98,33
US80	95,00	96,00	95,00	95,00
NB1	88,33	88,00	90,00	88,33
NB70	88,33	88,00	90,00	88,33
NB80	90,00	90,00	90,00	90,00
NB90	86,67	86,00	87,50	86,67

Tabel diatas adalah data dari hasil penilaian survei pengguna, staff admin, manajemen dan evaluator. Data tersebut yang akan digunakan sebagai pengukuran dengan model DeLone and McLean dalam pengukuran kesuksesan e-akreditasi Lembaga kesejaterahan sosial. Dari hasil tersebut didapatkan sebuah grafik dari hasil survei yang di gambarkan dengan grafik berikut.



Gambar 3. Grafik Hasil Survey

Hasil survei memperlihatkan angka diatas 85%, membuat hasil tersebut menjadi acuan sebagai hasil yang baik. Dengan begitu dapat diambil kesimpulan bahwa pengukuran dengan model DeLone and McLean dalam pengukuran kesuksesan e-akreditasi Lembaga kesejahteraan sosial dinyatakan dengan hasil yang baik dilihat dari faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan E-Akreditasi di lembaga ini. Sistem yang handal, mudah digunakan, dan didukung dengan baik oleh tim teknis meningkatkan persepsi kesuksesan e-akreditasi. Kualitas informasi sistem e-akreditasi memiliki dampak yang signifikan pada kesuksesan. Informasi yang akurat, relevan, dan bermanfaat memungkinkan lembaga kesejahteraan sosial untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan, serta kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam kesuksesan e-akreditasi. Pengguna yang puas lebih cenderung berkomitmen untuk menggunakan sistem dengan baik, yang secara positif memengaruhi efektivitas e-akreditasi. Model Delone and McLean yang diadaptasi terbukti relevan dalam mengukur kesuksesan e-akreditasi di lembaga kesejahteraan sosial ini.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji model Delone and McLean dalam konteks pengukuran kesuksesan E-Akreditasi di lembaga kesejahteraan sosial. Hasil penelitian memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan E-Akreditasi di lembaga ini. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, mencapai beberapa kesimpulan utama yaitu kualitas sistem e-akreditasi memainkan peran yang krusial dalam menentukan kesuksesan. Sistem yang handal, mudah digunakan, dan didukung dengan baik oleh tim teknis cenderung meningkatkan persepsi kesuksesan e-akreditasi. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-akreditasi memiliki dampak yang signifikan pada kesuksesan. Informasi yang akurat, relevan, dan bermanfaat memungkinkan lembaga kesejahteraan sosial untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan pengguna adalah faktor kunci dalam kesuksesan e-akreditasi. Pengguna yang puas lebih cenderung berkomitmen untuk menggunakan sistem dengan baik, yang secara positif memengaruhi efektivitas e-akreditasi. Penting untuk dicatat bahwa model Delone and McLean yang diadaptasi terbukti relevan dalam mengukur kesuksesan e-akreditasi di lembaga kesejahteraan sosial. Model ini mengintegrasikan tiga dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna, yang semuanya saling terkait dalam mencapai kesuksesan e-akreditasi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya investasi dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem e-akreditasi yang berkualitas tinggi, pelatihan evaluators

untuk memaksimalkan penggunaan sistem, serta mendengarkan masukan dari pengguna untuk terus meningkatkan sistem. Dalam menghadapi kompleksitas tugas-tugas lembaga kesejahteraan sosial, memastikan kesuksesan e-akreditasi adalah langkah penting untuk meningkatkan efektivitas mereka dalam memberikan layanan kesejahteraan yang berkualitas kepada masyarakat. Model Delone and McLean dapat menjadi alat yang efektif untuk mengukur dan memahami aspek-aspek kunci yang berkontribusi pada kesuksesan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Lestari, D. Larassanti Rahayu, P. Studi Sistem Informasi, and S. Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika, "IMPLEMENTASI MODEL DELONE DAN MCLEAN TERHADAP KESUKSESAN PENERAPAN DATABASE REPLIKASI PADA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI," *Journal Cipta Karya Informatika*, vol. 12, no. 1, 2019, Accessed: Oct. 04, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.stikomcki.ac.id/index.php/cos/article/view/58>
- [2] N. Agustina and E. Sutinah, "Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru," *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)*, vol. 3, no. 2, pp. 76–82, Mar. 2019, doi: 10.30743/infotekjar.v3i2.1008.
- [3] Erwin and Wijaya Andri, "Penggunaan Model DeLone Dan McLean Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Di Palembang," *JURNAL SISTEM & TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI*, vol. 3, no. 1, pp. 9–17, 2019, doi: <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i1.501>.
- [4] Suradi Agustinus and Windarti mariana, "PENERAPAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA SI-PMB ONLINE DARI PERSPEKTIF PENGGUNA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN," *Jurnal SIMETRIS*, vol. 11, no. 1, pp. 241–248, 2020, Accessed: Oct. 04, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/simet/article/view/3736>
- [5] Wara Stefany Lidya, Kalangi Lintje, and Gamaliel Hendrik, "PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DANMCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL,"* vol. 12, no. 1, pp. 1–15, 2021, doi: <https://doi.org/10.35800/jjs.v12i1.31885>.
- [6] M. Ernawati, E. Heni Hermaliani, D. Nur Sulistyowati, S. Nusa Mandiri Jl Kramat Raya No, and J. Pusat, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, vol. 5, no. 1, pp. 58–67, 2021, Accessed: Oct. 04, 2023. [Online]. Available: <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/914>