

**“EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
KABUPATEN BADUNG (SIDUMAS) DENGAN PENDEKATAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN”**

Oleh

I Gede Putu Satria Pratama Dharma Surya, NIM 1815091036

Program Studi Sistem Informasi

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dibentuk dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dengan tujuan meningkatkan layanan informasi publik. Dengan SIDUMAS masyarakat dapat memberikan keluhan dan aspirasinya dengan lebih mudah dan diharapkan pemerintah dapat dengan segera menindak segala keluhan dari masyarakat dengan lebih cepat. Dalam implementasinya tentu masih terdapat kendala yang dapat mempengaruhi kinerja proses pengaduan tersebut baik dari efektifitas maupun efisiensinya. Oleh karena itu evaluasi pada SIDUMAS ini tentu sangat dibutuhkan untuk menunjukkan kesuksesan pelayanan yang diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan aplikasi SIDUMAS dengan menggunakan Model *Delone dan Mclean* dengan enam variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Pendekatan penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif yaitu survei kuisisioner serta pengolahan data dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan software SmartPLS 3.0. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa dari 8 hipotesis yang diuji, terdapat 7 hipotesis yang terbukti berpengaruh signifikan dan terdapat 1 hipotesis yang tidak berpengaruh signifikan atau ditolak. Adapula hasil analisis 6 variabel dimana terdapat 3 variabel yang dikategorikan baik yaitu variabel kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan dampak organisasi sedangkan untuk yang dikategorikan kurang baik diantaranya kualitas sistem, penggunaan, dan dampak individual.

Kata kunci: SIDUMAS, Evaluasi, Delone dan Mclean, SMART-PLS, SEM PLS

“EVALUATION OF THE SUCCESS OF THE BADUNG REGENCY PUBLIC COMPLAINT SYSTEM (SIDUMAS) WITH THE DELONE AND MCLEAN MODEL APPROACH”

Oleh

I Gede Putu Satria Pratama Dharma Surya, NIM 1815091036

Study Program in Information System

Major in Informatics Engineering

Faculty of Engineering and Vocational

Ganesha University of Education

Email: satria.pratama@undiksha.ac.id

ABSTRACT

The Public Complaints System (SIDUMAS) was established and developed by the Badung Regency Communication and Information Service to improve public information services. In SIDUMAS, citizen can submit their complaints and aspirations more easily and it is hoped that the government can act on all complaints from the public more quickly. In its implementation, surely, there are still obstacles that can affect the performance of the complaint process, both in terms of effectiveness and efficiency. Therefore an evaluation at SIDUMAS is urgently needed to show the success of the service being implemented. This study aims to evaluate the success of the SIDUMAS application using the Delone and Mclean models with six variables, namely system quality, information quality, usage intensity, user satisfaction, individual impact, and organizational impact. The research approach was carried out using quantitative methods, namely questionnaire surveys and data processing using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) analysis techniques with SmartPLS 3.0 software. The results of the hypothesis testing showed that of the 8 hypotheses tested, 7 hypotheses proved to have a significant effect and there was 1 hypothesis that had no significant effect or was rejected. there are also the results of the analysis of 6 variables where there are 3 variables that are categorized as good, namely information quality variables, user satisfaction, and organizational impact while those that are categorized as not good include system quality, usage, and individual impacts.

Keywords: SIDUMAS, Evaluation, Delone and Mclean, SMART-PLS, SEM PLS