

Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM)

Karina Dewi Nusandari¹, Riya Widayanti², Yunita Fauzia Achmad³, Anik Hanifatul Azizah⁴, Nesti Anggraini Santoso⁵

^{1,2,3,4} Program Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul
Jakarta Barat, Indonesia

⁵ Program Sistem Informasi, Universitas Raharja
Kota Tangerang, Indonesia

karinadewin@gmail.com, riya.widayanti@esaunggul.ac.id, yunita@esaunggul.ac.id,
anik.hanifa@esaunggul.ac.id, nesti@raharja.info

*Corresponding Author: nesti@raharja.info

ABSTRAK

Tangerang Live App adalah Portal Aplikasi Android dan iOS milik Pemerintah Kota Tangerang yang dibuat untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga lebih mudah dan efisien (semua layanan dapat dijangkau). Tangerang Live dapat bermanfaat bagi Masyarakat dalam memperlancar proses administrasi melalui pemanfaatan teknologi dan memenuhi kebutuhan informasi. **Permasalahan** pada penelitian ini dilatarbelakangi oleh dibutuhkannya evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan aplikasi. Tingkat keberhasilan aplikasi akan terukur dari berdasarkan kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi ini. **Urgensi penelitian** ini didasarkan belum adanya analisis tingkat keberhasilan aplikasi Tangerang Live, sehingga **tujuan** dari penelitian ini yaitu menganalisis keberhasilan pengguna aplikasi Tangerang Live menggunakan teori *Information System Model* (ISSM). **Metode** yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan enam variabel dari metode Delon and McLean, dengan jumlah 100 orang responden yang digunakan dalam penelitian ini. **Hasil** dari penelitian ditemukan pengaruh positif sebesar 63,3% dari koefisien determinasi variabel kepuasan pengguna. Sehingga **temuan** yang didapat menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan pengguna. **Novelty** dari penelitian yaitu terdapat analisis keberhasilan pengguna aplikasi Tangerang Live yang nantinya menjadi tolak ukur dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk dapat memaksimalkan penggunaan dan layanan aplikasi Tangerang Live.

Kata Kunci: Tangerang Live, Delone and McLean, Kota Tangerang.

ABSTRACT

Tangerang Live App is an Android and iOS Application Portal owned by the Tangerang City Government. It was created to improve public services to the community, making it easier and more efficient (all services can be reached). Tangerang Live can be helpful in the community in expediting the administrative process through the use of technology and meeting information needs. The problem in this research is motivated by the need for evaluation to determine the application's success level. The success rate of the application will be measured based on user satisfaction when using this application. The urgency of this research is based on the absence of an analysis of the success rate of the Tangerang Live application, so the purpose of this study is to analyze the success of Tangerang Live application users using the Information System Model (ISSM) theory. The method used is descriptive quantitative with six variables from the Delon and McLean method, with 100 respondents used in this study. The study's results found a positive effect of 63.3% on the coefficient of determination of the user satisfaction variable. So the findings show that system quality, information quality, and service quality have a positive and significant impact on user satisfaction and use. The novelty of the research is that there is an analysis of the success of Tangerang Live application users, which will later become a benchmark and input for the Tangerang City Communication and Information Office to maximize the use and services of the Tangerang Live application.

Keywords: Tangerang Live, Delone and McLean, Tangerang City.

Copyright Author 2022 Karina Dewi Nusandari¹, Riya Widayanti², Yunita Fauzia Achmad³, Anik Hanifatul Azizah⁴, Nesti Anggraini Santoso⁵

Karya ini berlisensi di bawah [Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY 4.0)





Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., & Santoso, N. A. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 77–88. Retrieved from <https://journal.pandawan.id/mentari/article/view/131>

Notifikasi Penulis: 10 September 2022

Akhir Revisi: 27 September 2022

Terbit: 30 September 2022

1. PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah Kota Tangerang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan sangat serius. Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Tangerang adalah melalui portal aplikasi Pemerintah Kota Tangerang yang bernama Tangerang LIVE [1] [1]. Tangerang Live adalah aplikasi berbasis Android dan iOS. Hingga 500.000+ ribu orang telah mengunduh aplikasi Tangerang Live di *PlayStore* hingga 1 Januari 2022. Berdasarkan *review* yang diberikan pengguna pada aplikasi di *PlayStore* selama Juli-Desember 2021, masih terlihat beberapa kendala dan kekurangan yang dirasakan pengguna, termasuk di dalamnya di tempat itu:

- Pengguna mengalami masalah pada saat mengakses layanan yang tersedia di Aplikasi Tangerang Live.
- Pengguna mengalami masalah karena tidak dapat mengunduh *file* atau *file* isi formulir untuk mendaftar layanan.
- *Help Care* yang masih belum ideal untuk digunakan.

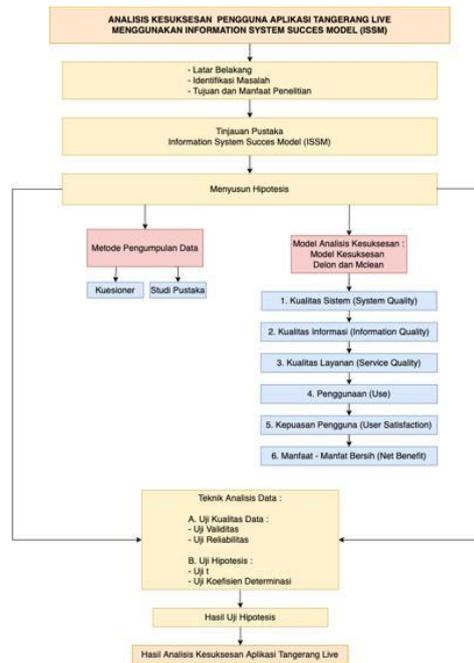
Dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi, model yang paling sering digunakan yaitu Model keberhasilan sistem informasi [2] yang memuat 6 dimensi keberhasilan sistem informasi: Kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, manfaat bersih, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan kualitas sistem adalah dua aspek pertama dari model DeLone dan Mclean [3],[4] berdasarkan variabel kualitas ini, ia dapat menentukan posisi pengguna sistem sebagai penerima informasi untuk menggunakan aplikasi Tangerang Live atau tidak.

Terdapat penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, nantinya ada yang menjadi acuan agar penelitian ini dapat dijalankan dengan baik [5]. Penelitian **pertama** melakukan analisis keberhasilan aplikasi Gojek di Palembang menggunakan model DeLone dan Mclean menghasilkan 9 hipotesis yang mengketagorikan sistem aplikasi baik, namun terdapat pula masyarakat yang merasa variabel kualitas tidak cukup baik [6]. Penelitian **kedua** Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan menghasilkan analisis ketidak suksesan implementasi SIKMA, dilihat bahwa pengalaman pengguna yang kurang baik pada awal pemakaian dapat mempengaruhi minat pengguna[7]. Penelitian **ketiga** mengevaluasi sebuah aplikasi dimana hasil yang didapatkan berupa kegagalan aplikasi, kesenjangan yang terlihat berupa ketidak sesuaian desain dengan realita pengimplementasian aplikasi [8]. Penelitian **keempat** Filkom Universitas Brawijaya menemukan variabel dari kepuasan pengguna dipengaruhi variabel dari kualitas informasi dan kualitas layanan, namun dirasa hasil ini belum maximal sehingga perlu dilakukan penelitian dengan metode lain [9]. Penelitian **kelima** setiap variable Model Delone dan McLean memiliki keterkaitan yang menghasilkan bahwa aplikasi PMB mempunyai kualitas yang dapat dipercaya namun capaian ini masih dirasa kurang sehingga harus meningkatkan kualitas pelayanan [10]. Penelitian **keenam** menghasilkan analisis berupa kepuasan sistem tidak berpengaruh dari kualitas informasi terhadap dampak organisasi, penggunaan terhadap dampak individual, penggunaan kualitas sistem terhadap kepuasan informasi, penggunaan terhadap dampak organisasi, kesenjangan penelitian dapat dilihat pada saat pengisian kuesioner yang dirasa tidak efektif kepada peserta pelatihan [11]. Penelitian **ketujuh** menghasilkan kategori baik pada elearning UNP, kesenjangan yang nampak pada penelitian ini yaitu *variable* memiliki hubungan yang berkaitan, jika salah satu *variable* memiliki perbedaan hasil maka secara keseluruhan informasi tidak sukses [12].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah teori Model Sistem Informasi (ISSM) dapat mengukur keberhasilan pengguna aplikasi melalui studi kasus Tangerang Live menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif.

2.1. Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Gambar 6 merupakan Kerangka pikir berupa jalur pemikiran yang dirancang berdasarkan proses kegiatan peneliti yang akan dilakukan [13] [14] dalam menganalisis pengguna aplikasi Tangerang Live menggunakan ISSM (*Information System Success Model*) [15]. Tahapan akan dimulai dari melakukan analisis latar belakang permasalahan dan diakhiri hasil yang akan tercapai.

2.2. Penentuan Sampel

Dalam menentukan sampel ataupun responden digunakan *random* teknik sampling, hal ini dilakukan karena dilakukan secara acak dan pengguna aplikasi ini terdiri dari berbagai kalangan.

$$n = \frac{500000}{1 + \frac{500000(0.1)^2}{500000}}$$

$$n = \frac{500000}{1 + \frac{500000(0,01)}{500000}}$$

$$n = \frac{500000}{1 + 5000}$$

$$n = \frac{500000}{5001}$$

$$n = 99,98$$

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan sampel didapatkan hasil 99,98, peneliti membulatkan menjadi 100 sampel.

2.3. Skala Likert

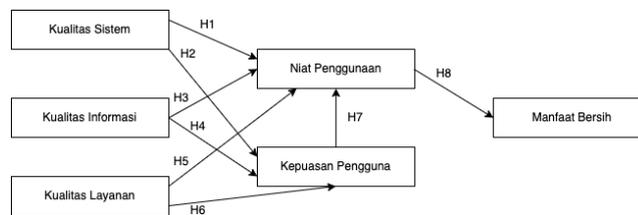
Untuk mendapatkan data primer digunakan teknik survei berbasis kuesioner [16] peneliti membagikan kuesioner secara *online* dengan memanfaatkan *google form* [17]. Teknik ini diambil melihat dari kesenjangan penelitian penelitian terdahulu yang mengalami kendala pengisian kuesioner secara *offline* kurang efektif [18], [19].

Tabel 1. Tingkat Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.4. Model Penelitian

Dalam melakukan analisis aplikasi Tangerang *Live Model* DeLone dan McLean digunakan pada penelitian ini. DeLone dan McLean, orang yang pertama kali mengusulkan Model DeLone dan McLean, dimana keberhasilan sistem informasi menggunakan enam dimensi: Kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, manfaat bersih, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna [20],[21]. Model ini digunakan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi [22]. Model ini dikenal sebagai Model Sederhana, tetapi dianggap oleh para peneliti sangat berguna. Model dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan **Gambar 2.** terdapat 8 hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini, yaitu:

- H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan
- H2: Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H3: Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan
- H4: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H5: Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan
- H6: Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H7: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan
- H8: Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap bet benefit.

Tabel 2. Variabel, Indikator dan Pertanyaan Kuesioner Model D&M

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Sistem	Kemudahan Penggunaan	Saya merasakan kemudahan penggunaan Aplikasi Tangerang Live untuk mendapatkan informasi dan layanan.
	Integrasi	Saya merasakan kemudahan saat melakukan registrasi layanan karena data sudah terhubung antara satu sama lain.
	Fleksibilitas	Aplikasi Tangerang Live mudah dalam melakukan perubahan-perubahan data yang yang diinginkan (contohnya: Ketika pengguna ingin mengubah data diri di aplikasi tersebut)
	Kecepatan Akses	Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses aplikasi Tangerang Live.
Kualitas Informasi	Kelengkapan	Aplikasi Tangerang Live mampu memberikan informasi lengkap sesuai yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna.
	Relevan	Informasi yang disajikan oleh Tangerang Live mempunyai manfaat bagi penggunanya.
	Akurat	Informasi yang disediakan oleh Tangerang Live benar berdasarkan bukti-bukti fakta yang memadai, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan bebas dari kesalahan.
	Format	Informasi yang disajikan aplikasi Tangerang Live tersusun sesuai format dan rapih.
Kualitas Layanan	Jaminan	Saya merasa aman pada saat mengakses / mengirimkan data yang diminta oleh aplikasi Tangerang Live
	Empati	Tangerang Live memberikan bantuan atau respon yang cepat apabila saya mengalami kendala dalam mengakses aplikasi tersebut.
Penggunaan	Frekuensi Penggunaan	Saya selalu menggunakan Tangerang Live untuk mendapatkan layanan yang saya butuhkan (seperti layanan: Layanan Kependudukan/ Layanan Kesehatan/ Layanan Ekonomi/Layanan Ketenagakerjaan/ Layanan Kreska/Layanan Statistik/Layanan Darurat/Layanan Antrian)
	Niat Menggunakan	Saya menggunakan aplikasi Tangerang Live kembali untuk mendapatkan layanan (seperti layanan: Layanan Kependudukan/ Layanan Kesehatan/ Layanan Ekonomi/Layanan Ketenagakerjaan/ Layanan Kreska/Layanan Statistik/Layanan Darurat/Layanan Antrian)
Kepuasan Pengguna	Efisiensi	Tangerang Live mampu menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna secara tepat waktu, cepat dan memuaskan.
	Keefektivitas	Layanan Tangerang Live mampu memenuhi kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna sesuai dengan yang diharapkan.

	Kepuasan	Saya puas dengan layanan dan informasi yang tersedia pada Tangerang Live karena sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Manfaat-Manfaat Bersih	Kegunaan	Tangerang Live mampu memberikan layanan yang bermanfaat bagi pengguna.
	Produktivitas	Tangerang Live dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan oleh pengguna dalam menyediakan layanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menghubungkan skor total pada masing-masing item, kemudian lanjut diolah dengan SPSS dengan *level of significant* = 5% menggunakan data 30 responden, didapatkan nilai rTabel sebesar = 0,361. Untuk menguji suatu validitas indikator, pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika pertanyaan atau indikator dinyatakan valid maka akan menghasilkan nilai positif atau signifikan $< 0,05$ dan $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Jika pertanyaan atau indikator dinyatakan tidak valid maka akan menghasilkan signifikan $> 0,05$ dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Hasil
Kualitas Sistem	1	845	361	Valid
	2	799	361	Valid
	3	838	361	Valid
	4	709	361	Valid
Kualitas Inform	1	863	361	Valid
	2	693	361	Valid
	3	719	361	Valid
	4	725	361	Valid
Kualitas Layan	1	894	361	Valid
	2	868	361	Valid
Penggunaan	1	910	361	Valid
	2	931	361	Valid
Kepuasan Peng	1	866	361	Valid
	2	871	361	Valid
	3	787	361	Valid
Manfaat Bersih	1	925	361	Valid
	2	907	361	Valid

Setelah dilakukan pengujian kuesioner dapat diketahui, seluruh pernyataan yang diajukan adalah Valid, karena hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa semua nilai rHitung lebih besar dari rTabel (0.361).

3.2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Langkah yang dilakukan setelah kuesioner dinyatakan valid, adalah menguji kuesioner apakah reliabel atau tidak. Jika pertanyaan yang diajukan kepada responden stabil dari waktu ke waktu atau konsisten dapat dikatakan handal atau reliabel [23] dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 [24]. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach Alpha > 0,70 suatu variabel dikatakan reliabel
2. Jika nilai Cronbach Alpha < 0,70 suatu variabel dikatakan tidak reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronbarch Alpha (a)	N of Items	Keputusan
Kualitas Sistem	794	4	Reliabel Nilai a >= 0,7
Kualitas Informasi	725	4	Reliabel Nilai a >= 0,7
Kualitas Layanan	711	2	Reliabel Nilai a >= 0,7
Penggunaan	816	2	Reliabel Nilai a >= 0,7
Kepuasan Pengguna	766	3	Reliabel Nilai a >= 0,7
Manfaat – Manfaat Bersih	806	2	Reliabel Nilai a >= 0,7

Setelah dilakukan pengujian kuesioner, diketahui bahwa semua data yang diberikan dapat dipercaya, dan jika pertanyaan yang diajukan kepada responden stabil dari waktu ke waktu atau konsisten dapat dikatakan handal atau reliabel [25]. Karena nilai *Cronbach Alpha* pada setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 [26].

3.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik menggunakan *software SPSS ver 26 for mac* dengan metode Regresi Linier Sederhana

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

t = distribusi t

r = koefisien korelasi parsial

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

Uji koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran seberapa baik suatu model mampu menjelaskan varians dari suatu variabel independen [27]. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi varians dependen.

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = koefisien determinasi

R^2 = koefisien kolerasi

Tabel 5. Hasil Uji t dan Uji Koefisien Determinasi

Hipotesis	Hasil Uji t	Hasil Uji Koefisien Determinasi
Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	nilai Sig. untuk pengaruh kualitas sistem terhadap Penggunaan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,132 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kualitas sistem terhadap penggunaan sebesar 46%.
kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.	nilai Sig. untuk pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $13,321 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 64,4%.
kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	nilai Sig. untuk pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan. sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,132 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan sebesar 49,2%.
kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.	nilai Sig. untuk pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $13,854 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 66,2%.
kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.	nilai Sig. untuk pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,362 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar 47,2%.
kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.	nilai Sig. untuk pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $11,135 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 55,9%.
kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	nilai Sig. untuk pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penggunaan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $13,014 > t$ table 1,985	Pengaruh variable kepuasan pelanggan terhadap penggunaan sebesar 63,3%.
Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih.	nilai Sig. untuk pengaruh penggunaan terhadap manfaat – manfaat bersih sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,964 > t$ table 1,985	Pengaruh variable penggunaan terhadap manfaat – manfaat bersih sebesar 50,3%.

Adapun dasar dalam pengambilan keputusan untuk uji t adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{table}$ atau nilai $sig < 0,05$ maka terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y
- Jika $t_{hitung} < t_{table}$ atau nilai $sig > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- $t_{table} = t(\alpha/2; n - k - 1) = t(0,05/2; 100-1-1) = (0,025; 98) = 1,985$

Tabel 6. Hasil Keputusan Uji Hipotesis Uji t

Hipotesis	Keputusan
Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	Diterima
kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna	Diterima
kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	Diterima
kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna	Diterima
kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	Diterima
kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna	Diterima
Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan	Diterima
Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih	Diterima

Hasil yang dicapai pada penelitian ini dapat disimpulkan dari hasil uji-t yang dilakukan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yaitu Aplikasi Tangerang *Live* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki dampak signifikan pada penggunaan, dan penggunaan memiliki dampak besar pada manfaat bersih. Hal ini membuktikan penelitian terdahulu bahwa setiap *variable* memiliki keterkaitan satu dengan lainnya dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan adanya hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *Live* menjadi *Novelty* penelitian ini. Kontribusi penelitian ini yaitu dapat menjadi tolak ukur dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk dapat memaksimalkan penggunaan dan layanan.

3.4. Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Aplikasi Tangerang Live

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat 3 hipotesis yang diajukan dengan nilai R^2 rendah, yaitu: pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan, dampak kualitas informasi terhadap penggunaan, dan dampak kualitas layanan terhadap penggunaan [28], [29]Tangerang tinggal pertahankan atau tingkatkan variabel yang digunakan. Hal ini mempengaruhi penggunaan, sehingga pengguna selanjutnya memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi Tangerang Live. Rekomendasi yang bisa dibuat untuk Tangerang Live adalah sebagai berikut

1) Kualitas Sistem

Untuk meningkatkan dan menjaga kualitas sistem, penulis merekomendasikan aplikasi Tangerang Live berdasarkan indikator kegunaan aplikasi Tangerang Live bagi pengguna, salah satunya adalah:

- Aplikasi Tangerang Live harus dapat menyediakan fitur Layanan yang sama antara versi iOS dan Android, terdapat perbedaan fitur Layanan yang ditawarkan pada versi iOS dan Android, yang membuat pengguna tidak dapat menggunakan fitur Seluruh Layanan yang disediakan oleh Tangerang Live.

Hal ini didukung oleh pandangan Delone dan McLean jika fokus kinerja sistem adalah sejauh mana perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Sehingga nantinya tidak ada penurunan penggunaan aplikasi Tangerang Live.

2) Kualitas Sistem

Untuk meningkatkan dan menjaga kualitas informasi, penulis Tangerang Live merekomendasikan untuk tetap menampilkan informasi secara lengkap. Memelihara layanan informasi yang sudah tersedia [30]. dan menampilkan informasi yang lebih lengkap dengan menyertakan sumber, gambar atau penjelasan untuk meningkatkan keakuratan dan keakuratan data dalam menyajikan informasi sehingga tidak terjadi penurunan kepuasan pengguna pada aplikasi Tangerang Live.

3) Kualitas Layanan

Untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan, penulis merekomendasikan Tangerang Live berdasarkan indikator jaminan dan empati, yaitu:

- Keamanan aplikasi Tangerang Live harus ditingkatkan, caranya yaitu dengan memberikan hak dan akses pada fungsi pengguna. Salah satunya adalah penerapan verifikasi akun, kontrol akses, pada saat lakukan login diterapkan '*captcha*', dan aspek lain yang terkait dengan keamanan sistem sehingga Tangerang Live dapat lebih menjaga informasi yang tersimpan [31].
- Menyempurnakan fitur '*Help*' pada aplikasi Tangerang Live, agar pengguna yang mengalami masalah dapat ditangani dengan cepat dan pengguna tidak terhalang untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Jadi tidak ada kekurangan penggunaan di aplikasi Tangerang Live.

4. KESIMPULAN

Dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah Kota Tangerang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan sangat serius. Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Tangerang adalah melalui portal aplikasi Pemerintah Kota Tangerang yang bernama Tangerang Live. Tangerang Live dapat bermanfaat bagi Masyarakat dalam memperlancar proses administrasi melalui pemanfaatan teknologi dan memenuhi kebutuhan informasi. Permasalahan pada penelitian ini dilatarbelakangi oleh dibutuhkannya evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan aplikasi. Tingkat keberhasilan aplikasi akan terukur dari tingkat kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi ini. Urgensi penelitian ini didasarkan belum adanya analisis tingkat keberhasilan aplikasi tangerang Live, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keberhasilan pengguna aplikasi Tangerang Live menggunakan teori Information System Model (ISSM). Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan enam variabel dari metode Delon and McLean, dengan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang, nantinya responden akan dikirimkan kuesioner secara online. Hal ini dilakukan melihat kesenjangan penelitian terdahulu yang kurang efektif menggunakan kuesioner secara offline dan juga jumlah peserta yang banyak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan bahwa 3 variabel dalam model ini dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pengguna yaitu: kualitas sistem, informasi tentang kualitas dan kualitas layanannya dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan pengguna. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketika pengguna aplikasi Tangerang *Live* merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut, pengguna merasa ada kesesuaian antara harapan pengguna dan tentunya harapannya mengenai sistem yang mudah serta informasi dan layanan yang dibutuhkan sesuai dengan yang diharapkan. Dan ketika pengguna puas dengan penggunaan Tangerang Live, pengguna dapat mengakses Kembali aplikasi tersebut. Tentunya hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien determinasi variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sebesar 63,3%. Artinya, demi kepuasan pengguna, terdapat kemungkinan nantinya pengguna memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi Tangerang Live. Hasil tersebut sesuai dengan konsep ISSM yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean. Selain fakta bahwa indikator penggunaan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap manfaat bersih, itu berarti pengguna menggunakan aplikasi lagi, dan frekuensi penggunaan aplikasi oleh pengguna karena salah satu keunggulan aplikasi, antara lain, dari faktor usability dan produktivitas aplikasi Tangerang Live.

Berdasarkan hasil uji laboratorium yang dilakukan, terdapat 3 hubungan antara variabel x dalam penggunaan aplikasi Tangerang Live yang nilai tingkat pengaruhnya kurang dari 50%, yaitu: Kualitas sistem Variabel kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 46%, yang merupakan pengaruh variabel Kualitas pelayanan terhadap penggunaan 47,2%.

SARAN

Dengan adanya hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *Live* ini menjadikan *Novelty*. Kontribusi penelitian ini yaitu dapat menjadi menjadi tolak ukur dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk dapat memaksimalkan penggunaan dan layanan. Penulis

merekomendasi untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi Tangerang *Live* yang telah dipaparkan pada sub bab 3.4. Untuk penelitian yang akan mendatang penulis menyarankan untuk melanjutkan analisis kepuasan pengguna dengan kebaruan sistem dan juga dengan metode yang berbeda salah satunya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada pemerintah Kota Tangerang karena sudah membuat pelayanan publik masyarakat yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan membuat aplikasi bernama Tangerang Live.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Oktafrianti, T. Aditya, and N. Nurhakim, "Implementasi E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)," *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 11, no. 2, pp. 140–154, 2020.
- [2] Q. Aini, U. Rahardja, A. Moeins, and D. M. Apriani, "Penerapan Gamifikasi pada Sistem Informasi Penilaian Ujian Mahasiswa Untuk Meningkatkan Kinerja Dosen," *Jurnal Informatika Upgris*, vol. 4, no. 1, 2018.
- [3] W. Setyowati, R. Widayanti, and D. Supriyanti, "Implementation Of E-Business Information System In Indonesia: Prospects And Challenges," *International Journal of Cyber and IT Service Management*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, 2021.
- [4] S. Purnama, U. Rahardja, Q. Aini, A. Khoirunisa, and R. A. Toyibah, "Approaching The Anonymous Deployment Of Blockchain-Based Fair Advertising On Vehicle Networks," in *2021 3rd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)*, 2021, pp. 1–6.
- [5] E. Guustaaf, U. Rahardja, Q. Aini, H. W. Maharani, and N. A. Santoso, "Blockchain-based Education Project," *Aptisi Transactions on Management (ATM)*, vol. 5, no. 1, pp. 46–61, 2021.
- [6] A. Wijaya, "Penggunaan Model DeLone Dan McLean Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Di Palembang," *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, vol. 3, no. 1, pp. 9–17, 2019.
- [7] F. S. Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. S. P. W. Putro, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," *Indonesian Journal of Information Systems*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018.
- [8] K. Ramanda, M. H. Fakriza, and N. D. Palasara, "Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, vol. 8, no. 2, pp. 98–104, 2019.
- [9] L. H. Trihandayani, "Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya." Universitas Brawijaya, 2018.
- [10] N. Agustina and E. Sutinah, "Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru," *InfoTekJar (Jurnal Nas. Inform. dan Teknol. Jaringan)*, 2019.
- [11] S. Kurnianto, D. Kurniawansyah, and W. F. Ekasari, "Menilai Keberhasilan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes): Validasi Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone Dan Mclean," *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, vol. 4, no. 2, 2019.
- [12] E. P. Sari, S. Sukardi, E. Tasrif, and A. Ambiyar, "Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean," *Journal of Education Technology*, vol. 4, no. 2, pp. 141–149, 2020.
- [13] U. Rahardja, N. Lutfiani, A. D. Lestari, and E. B. P. Manurung, "Inovasi Perguruan Tinggi Raharja Dalam Era Disruptif Menggunakan Metodologi iLearning," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, vol. 13, no. 1, pp. 23–34, 2019.
- [14] U. Rahardja, Q. Aini, and F. Faradilla, "Implementasi Viewboard Berbasis Interaktif Javascript Charts Pada Sistem Penilaian Perkuliahan," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, vol. 12, no. 2, pp. 91–102, 2018.
- [15] L. Meria, Q. Aini, N. P. L. Santoso, U. Raharja, and S. Millah, "Management of Access Control for Decentralized Online Educations using Blockchain Technology," in *2021 Sixth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 2021, pp. 1–6.
- [16] E. Guustaaf, U. Rahardja, Q. Aini, N. A. Santoso, and N. P. L. Santoso, "Desain Kerangka Blockchain terhadap pendidikan: A Survey," *CESS (Journal of Computer Engineering, System*

- and Science*), vol. 6, no. 2, pp. 88–92.
- [17] B. Rawat, A. S. Bist, U. Rahardja, C. Lukita, and D. Apriliasari, “The Impact Of Online System on Health During Covid 19: A Comprehensive Study,” *ADI Journal on Recent Innovation*, vol. 3, no. 2, pp. 195–201, 2022.
- [18] Sudaryono, U. Rahardja, and N. Lutfiani, “The Strategy of Improving Project Management Using Indicator Measurement Factor Analysis (IMF) Method,” in *Journal of Physics: Conference Series*, 2020, vol. 1477, no. 3. doi: 10.1088/1742-6596/1477/3/032023.
- [19] U. Rahardja, Q. Aini, N. Azizah, and N. P. L. Santoso, “Efektivitas Akuntansi Online dalam Menunjang Proses Rekonsiliasi,” *NJCA (Nusantara Journal of Computers and Its Applications)*, vol. 3, no. 2, pp. 105–112, 2018.
- [20] W. Setyowati, R. Widayanti, and D. Supriyanti, “Implementation Of E-Business Information System In Indonesia: Prospects And Challenges,” *International Journal of Cyber and IT Service Management*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, 2021.
- [21] A. S. Bist, B. Rawat, Q. Aini, N. Lutfiani, and M. Hardini, “COVID-19 Wave Pattern Analysis: An Exhaustive Survey,” in *2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 2021, pp. 1–4.
- [22] Q. Aini, U. Rahardja, A. Moeins, and D. M. Apriani, “Penerapan Gamifikasi pada Sistem Informasi Penilaian Ujian Mahasiswa Untuk Meningkatkan Kinerja Dosen,” *Jurnal Informatika Upgris*, vol. 4, no. 1, 2018.
- [23] R. Widhawati, A. Khoirunisa, N. P. L. Santoso, and D. Apriliasari, “Secure System Medical Record with Blockchain System: Recchain Framework,” in *2022 International Conference on Science and Technology (ICOSTECH)*, 2022, pp. 1–8.
- [24] P. O. A. Sunarya and N. Lutfiani, “Analisis Sistem Sertifikasi Profesi Untuk Pengembangan Kompetensi Mahasiswa,” *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, vol. 1, no. 1, pp. 70–77, 2020.
- [25] F. Purnomo, “Program ladit (lapak digital): optimalisasi media digital sebagai wadah dalam pengembangan UMKM di Madura,” *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 89–95, 2019.
- [26] R. Widayanti and H. Simorangkir, “BISNIS PROSES REDISAIN SISTEM CRM BERBASIS WEB CV. XYZ,” 2021.
- [27] E. A. Nabila, S. Santoso, Y. Muhtadi, and B. Tjahjono, “Artificial Intelligence Robots And Revolutionizing Society In Terms Of Technology, Innovation, Work And Power,” *IAIC Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI)*, vol. 3, no. 1, pp. 46–52, 2021.
- [28] R. Widayanti, E. Purnama Harahap, N. Lutfiani, F. Putri Oganda, and I. S. P. Manik, “The Impact of Blockchain Technology in Higher Education Quality Improvement,” *J. Ilm. Tek. Elektro Komput. Dan Inform.*, vol. 7, pp. 207–216, 2021.
- [29] I. Meirobie, A. P. Irawan, H. T. Sukmana, D. P. Lazirkha, and N. P. L. Santoso, “Framework Authentication e-document using Blockchain Technology on the Government system,” *International Journal of Artificial Intelligence Research*, vol. 6, no. 2, 2022.
- [30] U. Rahardja, E. P. Harahap, and S. Pratiwi, “Pemanfaatan Mailchimp Sebagai Trend Penyebaran Informasi Pembayaran Bagi Mahasiswa Di Perguruan Tinggi,” *Technomedia Journal*, vol. 2, no. 2 Februari, pp. 41–54, 2018.
- [31] M. I. Sanni and D. Apriliasari, “Blockchain Technology Application: Authentication System in Digital Education,” *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, vol. 3, no. 2, pp. 37–48, 2021.