

# Pengukuran Tingkat Kesuksesan Penerapan E-Office Dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Sumedang

<sup>1</sup>Eneng Vini Octaviani, <sup>2</sup>Fathoni Mahardika, S.Kom., M.T, <sup>3</sup>Yopi Hidayatul Akbar, S.Kom., M.T

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi (S1) Fakultas Teknologi Informasi Unsap

<sup>1,2,3</sup> Jl. Angkrek Situ No.19 Kec. Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang 45621

email : <sup>1</sup> [a3.1700019@mhs.stmik-sumedang.ac.id](mailto:a3.1700019@mhs.stmik-sumedang.ac.id) , <sup>2</sup> [fathoni@unsap.ac.id](mailto:fathoni@unsap.ac.id) ,

<sup>3</sup> [yopi@unsap.ac.id](mailto:yopi@unsap.ac.id)

---

## ABSTRAK

Kemampuan pemerintah dalam mengembangkan penerapan teknologi informasi ini, sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menginstruksikan untuk melakukan pengembangan *e-government* guna memudahkan dan melancarkan komunikasi ke-pemerintahan antara satu instansi dengan instansi lainnya. Demikian pula melalui Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang telah menerapkan *e-office* sebagai teknologi informasi yang dapat mengelola proses administrasi dalam proses bisnisnya. *E-Office* atau *Electronic Office* merupakan layanan aplikasi guna meminimalisir penggunaan kertas dalam administrasi perkantoran secara elektronik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses bisnis perkantoran terutama dalam kegiatan korespondensi kedinasan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai apakah penerapan sistem tersebut berhasil dan berdampak positif bagi individu maupun organisasi. Dalam penelitian ini, penulis memilih model yang diberikan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, yang terdiri dari enam faktor pengukur kesuksesan suatu sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa dalam pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam dalam penerapan *e-office* di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dapat dikatakan belum sepenuhnya sukses, hal ini ditunjukkan oleh ke enam (6) variabel yang diteliti memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dan sangat tinggi namun dari sepuluh (10) hipotesis yang dirumuskan menghasilkan empat (4) hipotesis diterima dan enam (6) hipotesis ditolak sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi.

---

**Kata kunci : Analisis, Kesuksesan, E-Office, Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean**

---

## I. Pendahuluan

Saat ini berbagai satuan kerja perangkat daerah (SKPD) khususnya di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang telah menerapkan penggunaan *e-office* sebagai teknologi informasi yang dapat mengelola proses administrasi dalam proses bisnisnya. Seperti perkantoran pada umumnya, sebelumnya Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang masih menggunakan sistem administrasi perkantoran secara konvensional. Tentu saja hal tersebut memerlukan persediaan alat tulis kantor yang tidak sedikit, selain itu juga membutuhkan waktu dan tenaga serta ruang penyimpanan dokumen yang cukup banyak dalam proses pengelolaannya.

*E-Office* atau *Electronic Office* merupakan layanan aplikasi guna meminimalisir penggunaan kertas dalam administrasi perkantoran secara elektronik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses bisnis perkantoran terutama dalam kegiatan korespondensi kedinasan<sup>[1]</sup>. Penerapan *E-Office* membuat sebagian besar proses administrasi perkantoran dilakukan secara digital serta dapat meningkatkan akurasi dan efisiensi bagi organisasi, dengan demikian meningkatkan tingkat pelayanannya. Sementara secara teoritis, dapat meminimalisir biaya konsumsi alat tulis dan ruang penyimpanan dokumen.

Sistem informasi dapat dikatakan sebagai sistem yang efektif dan efisien yaitu jika sistem tersebut mampu menarik pengguna untuk menggunakannya, mempermudah kinerja pengguna, memiliki tujuan yang jelas, nyaman dan aman saat diakses serta menyajikan informasi yang berkualitas<sup>[2][3]</sup>. Kesuksesan dari

penggunaan sistem informasi dapat dilihat dari seberapa baiknya kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna hingga sistem tersebut dapat memberikan dampak atau manfaat yang positif bagi organisasi<sup>[4][5]</sup>. Maka dari itu, implementasi sebuah sistem informasi pada suatu organisasi perlu dievaluasi apakah penerapan sistem tersebut berhasil dan berdampak positif bagi individu maupun organisasi<sup>[6]</sup>.

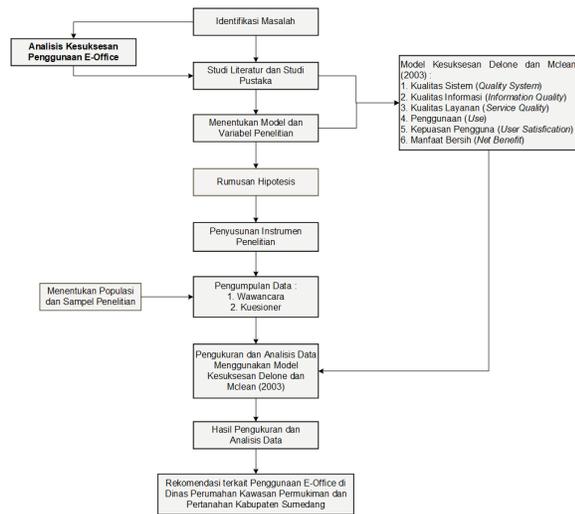
Dari beberapa metode atau model untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi yang dapat digunakan penulis memilih salah satunya yaitu model yang diberikan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, yang terdiri dari enam faktor pengukur kesuksesan suatu sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi yang dikembangkan pada 2003 dengan menambahkan kualitas pelayanan dan menggabungkan dampak individu serta dampak organisasi menjadi manfaat bersih<sup>[4][7]</sup>. Penulis memilih model kesuksesan ini karena komponen pengukur yang terdapat dalam model DeLone & McLean ini dianggap mampu untuk menjelaskan evaluasi pada suatu sistem informasi dari sisi pandang pengguna, sehingga dapat menjadi acuan sebagai bahan pertimbangan untuk dapat mengoptimalkan kualitas dari penggunaan sistem tersebut.

Dari mulai diterapkannya *e-office* hingga sekarang, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan belum melakukan evaluasi atau penilaian terhadap kesuksesan pada penggunaan *e-office* sehingga belum dapat diketahui seberapa efektif dan efisiennya menggunakan *e-office* dalam proses bisnisnya. Maka, hal tersebut

yang mendasari penulis melakukan pengukuran tingkat kesuksesan penggunaan *e-office* di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean.

## II. Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir yang menjadi alur dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1. Identifikasi masalah terkait permasalahan yang yang menjadi fokus penelitian yaitu analisis kesuksesan terkait penggunaan *e-office* pada Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan di Kabupaten Sumedang.
2. Studi literatur dan studi pustaka dengan mencari sumber referensi dan menghimpun informasi yang relevan dengan topik dan masalah yang menjadi objek penelitian ini melalui buku, internet, jurnal, artikel, karya ilmiah dan sumber –

sumber lain tentang analisis kesuksesan terhadap sistem informasi.

3. Menentukan model yang akan digunakan yaitu Model Kesuksesan DeLone dan Mclean (2003) karena dianggap sesuai dengan topik permasalahan dan objek yang akan diteliti. Dalam sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean (2003) mereka menemukan kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik dari kategori atau domain yang terdiri dari 6 (enam) variabel yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).
4. Merumuskan hipotesis atau jawaban sementara yang dapat diajukan dalam pengujian relasi antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak sebagai bukti berpengaruh atau tidaknya hubungan antar variabel yang telah diuji.
5. Penyusunan instrumen penelitian yaitu penyusunan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan penggunaan *e-office*.
6. Menentukan populasi dan sampel terkait responden pada penelitian untuk membatasi ruang lingkup pada penelitian

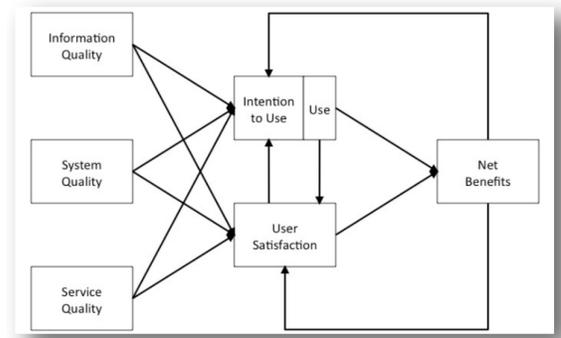
ini. Lalu melakukan persiapan instrumen pengumpulan data mulai dari pertanyaan untuk wawancara hingga penyusunan kuesioner untuk disebar. Sehingga hasil dari pengumpulan data yang diuji dan dianalisis akan memperoleh hasil yang sesuai dengan model penelitian yang digunakan.

7. Pengukuran dan analisis data menggunakan model kesuksesan Delone dan Mclean yaitu proses pengolahan data untuk menguji data-data yang telah terkumpul, apakah data tersebut sudah dapat merepresentasikan hasil yang diharapkan dari penelitian ini.
8. Hasil dari pengolahan dan analisis data yang telah diuji akan menghasilkan penjabaran evaluasi dari topik dan permasalahan yang diteliti.
9. Hasil dari pengukuran dan evaluasi tersebut digunakan untuk menyusun rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan dan bahan pertimbangan dalam penerapan *e-office* di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang.

**III. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean**

Di tahun 2003, Delone dan McLean melakukan revisi modelnya dalam "*The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*". Pada model yang baru, Delone

dan McLean melakukan perubahan seperti yang terlihat pada gambar dibawah.



Gambar 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 2003 (D&M IS Success Models 2003)

Perubahan yang dilakukan oleh Delone dan McLean yaitu penambahan *service quality* (Kualitas Layanan) yaitu pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi. Penambahan *intention to use* (minat menggunakan) sebagai alternatif dari penggunaan, dan penggabungan dampak individual dan dampak organisasi menjadi *net benefit* (manfaat bersih). Banyaknya publikasi yang menggunakan model kesuksesan Delone dan McLean sebagai dasar teoritis. Banyak bermunculan indikator-indikator untuk setiap variabel yang sering digunakan dalam penelitian kesuksesan sistem informasi.

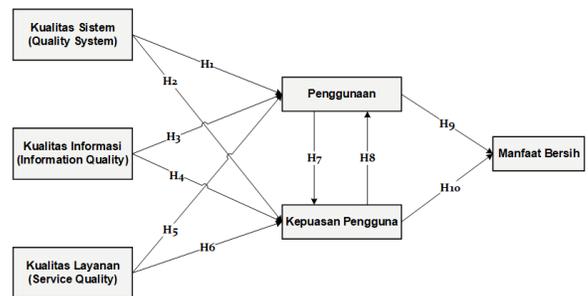
1. Variabel kualitas sistem berfokus pada performa sistem secara menyeluruh.

2. Variabel kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem dan kegunaannya bagi pengguna.
3. Variabel kualitas layanan merupakan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna dari pengelola sistem informasi.
4. Variabel penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Mengukur penggunaan dalam sistem informasi dilihat dari berbagai perspektif. Dalam kasus sistem bersifat *voluntary* atau sukarela, penggunaan sistem yang sesungguhnya akan menjadi pengukuran kesuksesan yang cocok.
5. Variabel kepuasan pengguna mengacu pada respon dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diinginkan.
6. Variabel manfaat bersih merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja baik secara individual maupun organisasi.

**IV. Analisis Data**

**a. Merumuskan Hipotesis**

Terkait penerapan e-office di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang, maka penulis merumuskan hipotesis atau anggapan dasar sementara untuk selanjutnya diuji kebenarannya. Adapun hipotesis yang penulis rumuskan sebagai berikut.



Gambar 3 Rumusan Hipotesis

Dari model konseptual diatas, hipotesis penelitian yang dikembangkan oleh penulis adalah sebagai berikut.

- H1: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*)
- H2: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H3: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*)
- H4: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap

- terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H5: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan (*use*)
  - H6: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
  - H7 : Penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
  - H8: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*)
  - H9: Penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)
  - H10 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

**b. Menentukan Indikator dari Variabel Penelitian**

Berikut tabel indikator dari variabel model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003).

Tabel 1 Variabel dan Indikator Penelitian

No	Indikator
<b>Kualitas Sistem</b>	
1.	kemudahan untuk digunakan ( <i>ease of use</i> ), keandalan sistem ( <i>reliability</i> ), kecepatan akses ( <i>response time</i> ), keluwesan sistem

	( <i>flexibility</i> ) dan keamanan sistem ( <i>security</i> )
<b>Kualitas Informasi</b>	
2.	kelengkapan ( <i>completeness</i> ), relevansi ( <i>relevance</i> ), akurat ( <i>accurate</i> ), ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> ), kekinian ( <i>currency</i> ) dan kepahaman ( <i>understandability</i> ).
<b>Kualitas Layanan</b>	
3.	jaminan ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>empathy</i> ), dan responsif ( <i>responsiveness</i> )
<b>Penggunaan</b>	
4.	frekuensi penggunaan ( <i>frequency of use</i> ), sifat penggunaan ( <i>nature of use</i> ) dan lama waktu penggunaan ( <i>amount of use</i> )
<b>Kepuasan Pengguna</b>	
5.	kepuasan informasi ( <i>repeat visit</i> ) dan kepuasan menyeluruh ( <i>repeat purchase</i> )
<b>Manfaat Bersih</b>	
6.	meningkatkan berbagi pengetahuan ( <i>improve knowledge sharing</i> ), peningkatan produktivitas, pengurangan biaya operasional ( <i>operational costs reduction</i> ) dan efektivitas komunikasi ( <i>communication effectiveness</i> )

**c. Menentukan Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"<sup>[8]</sup>.

Dari kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang yang memiliki akun dan menggunakan *e-office* yaitu sebanyak 68 orang pegawai.

**d. Menentukan Sampel**

Menurut Siregar, Sampel adalah prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi<sup>[8]</sup>.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi<sup>[9]</sup>. Sampel merupakan himpunan bagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi<sup>[10]</sup>.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *simple random sampling* yaitu teknik penarikan sampel dari

anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis). Penulis mengambil sampel penelitian menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin yang digunakan oleh penulis sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

*n* : Sampel yang diambil dari populasi

*N* : Populasi penelitian

*e* : Signifikasi / presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, *e* = 0,1

Populasi pegawai yaitu sebanyak 63 orang yang ditetapkan atau tingkat signifikasi 0,1 maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{68}{1 + (68 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{68}{1 + (68 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{68}{1 + (0,68)}$$

$$n = \frac{68}{1,68}$$

= 40,4761905 (*dibulatkan menjadi 40*)

Maka, jumlah sampel yang digunakan dari keseluruhan populasi dalam penelitian ini yaitu 40 pegawai Dinas Perumahan

Kawasan Permukiman dan Pertanian yang menggunakan *e-office*.

**V. Hasil Penelitian**

**1. Uji Koefisien Determinasi (R square)**

Uji koefisien determinasi (Uji R) digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Adapun hasil pengujian koefisien determinasi terhadap variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini, sebagai berikut.

Tabel 2 Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan \* Variabel Penggunaan

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 <sup>a</sup>	.663	.635	.98057

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Quality System, Information Quality  
 b. Dependent Variable: Use

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara simultan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 66,3% terhadap variabel penggunaan sedangkan 33,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan \* Variabel Kepuasan Pengguna

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 <sup>a</sup>	.823	.809	.43789

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Quality System, Information Quality  
 b. Dependent Variable: User Satisfaction

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 <sup>a</sup>	.823	.809	.43789

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Quality System, Information Quality  
 b. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara simultan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 82,3% terhadap variabel kepuasan pengguna sedangkan 16,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 4 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan \* Kepuasan Pengguna

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 <sup>a</sup>	.856	.840	.40079

a. Predictors: (Constant), Use, System Quality, Service Quality, Information Quality  
 b. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan secara simultan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 85,6% terhadap variabel kepuasan pengguna sedangkan 14,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 5 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna \* Penggunaan

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.725	.695	.89748

a. Predictors: (Constant), User Satisfaction, Service Quality, System Quality, Information Quality  
 b. Dependent Variable: Use

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna secara simultan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 72,5% terhadap variabel penggunaan sedangkan 27,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan \* Manfaat Bersih

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 <sup>a</sup>	.807	.785	1.09814

a. Predictors: (Constant), Use, Quality System, Service Quality, Information Quality  
 b. Dependent Variable: Net Benefit

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan secara simultan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 80,7% terhadap variabel manfaat bersih sedangkan 19,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 7 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna \* Manfaat Bersih

Model Summary <sup>b</sup>				
----------------------------	--	--	--	--

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.744	.716	1.26336

a. Predictors: (Constant), User Satisfaction, Service Quality, Quality System, Information Quality  
 b. Dependent Variable: Net Benefit

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna secara simultan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 74,4% terhadap variabel manfaat bersih sedangkan 25,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

## 2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk menguji secara bersama-sama ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji F. Pedoman yang digunakan apabila nilai f hitung > f tabel yang telah dicari sebelumnya yaitu 2,85 dan nilai signifikansi probabilitas < 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil dari uji signifikan simultan, sebagai berikut.

Tabel 8 Uji Simultan F Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan \* Variabel Penggunaan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.936	3	23.312	24.245	.000 <sup>b</sup>
	Residual	35.576	37	.962		
	Total	105.512	40			

a. Dependent Variable: Penggunaan  
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap variabel penggunaan memperoleh nilai f sebesar 24.245 yang artinya > 2,85 serta nilai signifikansi probabilitasnya yaitu 0,000.

Tabel 9 Uji Simultan F Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan \* Variabel Kepuasan Pengguna

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.003	3	11.001	57.371	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.095	37	.192		
	Total	40.098	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai f sebesar 57.371 yang artinya > 2,85 serta nilai signifikansi probabilitasnya yaitu 0,000.

Tabel 10 Uji Simultan F Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan \* Variabel Kepuasan Pengguna

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.315	4	8.579	53.406	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5.783	36	.161		
	Total	40.098	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna  
b. Predictors: (Constant), Penggunaan, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan terhadap variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai f sebesar 53.406 yang artinya > 2,85 serta nilai signifikansi probabilitasnya yaitu 0,000.

Tabel 11 Uji Simultan F Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna \* Variabel Penggunaan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.516	4	19.129	23.749	.000 <sup>b</sup>
	Residual	28.997	36	.805		
	Total	105.512	40			

a. Dependent Variable: Penggunaan  
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap variabel penggunaan memperoleh nilai f sebesar 23.749 yang artinya > 2,85 serta nilai signifikansi probabilitasnya yaitu 0,000.

Tabel 12 Uji Simultan F Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan \* Variabel Manfaat Bersih

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.075	4	45.269	37.539	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.413	36	1.206		
	Total	224.488	40			

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih  
b. Predictors: (Constant), Penggunaan, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan terhadap variabel manfaat bersih memperoleh nilai f sebesar 37.539 yang artinya > 2,85 serta nilai signifikansi probabilitasnya yaitu 0,000.

Tabel 13 Uji Simultan F Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna \* Variabel Manfaat Bersih

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167.029	4	41.757	26.162	.000 <sup>b</sup>
	Residual	57.459	36	1.596		
	Total	224.488	40			

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih  
 b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil uji simultan diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap variabel manfaat bersih memperoleh nilai f sebesar 26.162 yang artinya > 2,85 serta nilai signifikansi probabilitasnya yaitu 0,000.

### 3. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji signifikan parsial atau uji T digunakan untuk menguji hubungan secara parsial (masing-masing) untuk mengukur tingkat signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini juga memiliki kegunaan untuk mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi probabilitas < 0,05 dan t hitung > t tabel yang telah ditentukan yaitu sebesar 2.024 maka variabel independen

berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 14 Uji Parsial T Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan \* Variabel Penggunaan

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.070	1.275		.840	.407
Kualitas Sistem	.047	.103	.096	.453	.653
Kualitas Informasi	.247	.133	.481	1.855	.072
Kualitas Layanan	.175	.134	.267	1.308	.199

a. Dependent Variable: Penggunaan

Berdasarkan tabel uji parsial diatas, maka memperoleh hasil bahwa :

- Kualitas sistem (X1) terhadap penggunaan (Y1) memiliki nilai t sebesar 453 < 2.024 dan nilai signifikansi sebesar 0,653 > 0,05 yang menunjukkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** antara kualitas sistem terhadap penggunaan *e-office*.
- Kualitas informasi (X2) terhadap penggunaan (Y1) memiliki nilai t sebesar 1.855 < 2.024 dan nilai signifikansi sebesar 0,072 > 0,05 yang menunjukkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** antara kualitas informasi terhadap penggunaan *e-office*.
- Kualitas layanan (X3) terhadap penggunaan (Y1) memiliki nilai t sebesar 1.308 < 2.024 dan nilai signifikansi sebesar 0,199 > 0,05 yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara

kualitas layanan terhadap penggunaan *e-office*.

Tabel 15 Uji Parsial T Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan \* Variabel Kepuasan Pengguna

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.279	.569		2.248	.031
Kualitas Sistem	.198	.046	.660	4.302	.000
Kualitas Informasi	.109	.060	.343	1.825	.076
Kualitas Layanan	-.034	.060	-.083	-.564	.576

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel uji parsial diatas, maka memperoleh hasil bahwa :

- Kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) memiliki nilai t sebesar  $4.302 > 2.024$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa **terdapat pengaruh** antara kualitas sistem terhadap penggunaan *e-office*.
- Kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y2) memiliki nilai t sebesar  $1.825 < 2.024$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,076 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** antara kualitas informasi terhadap penggunaan *e-office*.
- Kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y2) memiliki nilai t sebesar  $-.564 < 2.024$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,576 > 0,05$  yang

menunjukkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** antara kualitas layanan terhadap penggunaan *e-office*.

Tabel 16 Uji Parsial T Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan \* Variabel Kepuasan Pengguna

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.074	.526		2.042	.049
Kualitas Sistem	.189	.042	.630	4.475	.000
Kualitas Informasi	.061	.057	.193	1.073	.290
Kualitas Layanan	-.067	.056	-.166	-.127	.237
Penggunaan	.192	.067	.312	2.858	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel uji parsial diatas, maka memperoleh hasil bahwa penggunaan (Y1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) memiliki nilai t sebesar  $2.858 > 2.024$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa **terdapat pengaruh** antara penggunaan *e-office* terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 17 Uji Parsial T Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna \* Variabel Penggunaan

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-.162	1.244		-.130	.897
Kualitas Sistem	-.144	.115	-.296	-1.246	.221
Kualitas Informasi	.143	.127	.278	1.120	.270
Kualitas Layanan	.207	.123	.316	1.687	.100
Kepuasan Pengguna	.963	.337	.594	2.858	.007

a. Dependent Variable: Penggunaan

Berdasarkan tabel uji parsial diatas, maka memperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna (Y2) terhadap penggunaan (Y1) memiliki nilai t sebesar 2.858 > 2.024 dan nilai signifikansi sebesar 0,007 < 0,05 yang menunjukkan bahwa **terdapat pengaruh** antara kepuasan pengguna terhadap pengguna *e-office*.

Tabel 18 Uji Parsial T Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan \* Variabel Manfaat Bersih

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.730	1.441		.506	.616

Kualitas Sistem	.304	.116	.428	2.627	.013
Kualitas Informasi	-.116	.156	-.154	-.742	.463
Kualitas Layanan	.243	.153	.254	1.588	.121
Penggunaan	.648	.184	.445	3.522	.001

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih

Berdasarkan tabel uji parsial diatas, maka memperoleh hasil bahwa penggunaan (Y1) terhadap manfaat bersih (Z) memiliki nilai t sebesar 3.522 > 2.024 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 yang menunjukkan bahwa **terdapat pengaruh** antara penggunaan *e-office* terhadap manfaat yang diperoleh.

Tabel 19 Uji Parsial T Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan \* Variabel Penggunaan

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.964	1.751		.551	.585
Kualitas Sistem	.263	.163	.371	1.619	.114
Kualitas Informasi	.006	.179	.008	.031	.975
Kualitas Layanan	.368	.173	.386	2.131	.040
Kepuasan Pengguna	.359	.474	.152	.757	.454

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih

Berdasarkan tabel uji parsial diatas, maka memperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna (Y2) terhadap manfaat bersih (Z) memiliki nilai t sebesar  $757 < 2.024$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,454 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa **terdapat pengaruh** antara kepuasan pengguna terhadap manfaat yang diperoleh.

## VI. Pembahasan

### a. Uji Deskriptif

Uji deskriptif dilakukan guna memberikan gambaran tentang data yang telah diperoleh berupa total skor, rata-rata dari masing-masing variabel dan tingkat penyebaran data (standard deviation) untuk menentukan kategori dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 20 Uji Deskriptif Variabel Penelitian

No	Variabel	Mean	Standard Deviation	Kategori
1.	Kualitas Sistem	4,16	0,072	Tinggi
2.	Kualitas Informasi	4,23	0,086	Sangat Tinggi
3.	Kualitas Layanan	4,06	0,145	Tinggi
4.	Penggunaan	3,78	0,014	Tinggi
5.	Kepuasan Pengguna	4,21	0,251	Sangat Tinggi
6.	Manfaat Bersih	4,17	0,244	Tinggi

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa rata – rata dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian berada dalam interval  $> 3,41$  yang termasuk pada kategori tinggi serta interval  $> 4,21$  yang termasuk pada kategori sangat

tinggi. Maka diperoleh hasil bahwa pegawai menilai penggunaan *e-office* telah sukses diterapkan dalam proses kegiatan administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang.

Variabel yang memperoleh rata-rata tertinggi yaitu kualitas informasi (X2) yaitu sebesar 4,23 yang berarti indikator dari variabel tersebut memiliki tingkat jawaban yang lebih tinggi dan lebih positif dari pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat penyebaran data paling besar yaitu variabel kepuasan pengguna (Y2) yaitu sebesar 0,251 tingkat perbedaan jawaban responden untuk variabel ini lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya.

### b. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan penulis maka diperoleh interpretasi hasil pengujian dari ke sepuluh (10) hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Penggunaan (Y1)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kualitas sistem terhadap variabel penggunaan menunjukkan bahwa t hitung  $< t$  tabel yaitu  $423 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,653 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kualitas sistem (X1) terhadap penggunaan (Y1). Dapat diartikan bahwa kualitas sistem *e-office* tidak mempengaruhi tingkat penggunaan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang untuk menggunakan *e-office* dalam pekerjaannya.

Kemudahan, keluwesan, keandalan, kecepatan dan keamanan sistem yang diberikan oleh *e-office* tidak berpengaruh dalam meningkatkan intensitas penggunaan pegawai untuk menggunakan *e-office*. Dengan kata lain, *e-office* akan digunakan hanya pada saat pegawai memiliki pekerjaan yang melibatkan penggunaan *e-office* seperti dalam melakukan absensi, pembuatan dan pengiriman surat dan pembuatan LKH.

#### 2. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Penggunaan (Y1)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kualitas informasi terhadap variabel penggunaan menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $1.855 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,072 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kualitas informasi (X2) terhadap penggunaan (Y1). Dapat diartikan bahwa kualitas informasi yang tersedia pada *e-office* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang untuk menggunakan *e-office* dalam pekerjaannya.

Kelengkapan, akurasi, relevansi dan kejelasan informasi yang tersedia di dalam *e-office*, tidak berpengaruh dalam meningkatkan intensitas penggunaan pegawai untuk menggunakan *e-office*. Dengan kata lain, pegawai hanya akan menggunakan *e-office* dalam memenuhi kebutuhannya atas informasi pada waktu - waktu tertentu.

#### 3. Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Penggunaan (Y1)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel penggunaan menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $1.308 < 2.024$

dan nilai signifikansi  $0,199 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X3) terhadap penggunaan (Y1). Dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh *e-office* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang untuk menggunakan *e-office* dalam pekerjaannya.

Jaminan, empati dan daya tanggap yang diberikan oleh *e-office* tidak mempengaruhi pegawai dalam meningkatkan intensitas penggunaan *e-office*. Dengan kata lain, pegawai akan menggunakan *e-office* hanya dalam pekerjaan yang melibatkan penggunaan *e-office* pada waktu-waktu tertentu seperti dalam melakukan absensi, pembuatan dan pengiriman surat dan pembuatan LKH.

#### 4. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kualitas sistem terhadap variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $4.302 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan penggunaan (Y2). Dapat diartikan bahwa kualitas sistem *e-office* dikatakan baik maka akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

Jelasnya pegawai merasa *e-office* memiliki kemudahan, keandalan sistem, keluwesan sistem, kecepatan akses dan keamanan sistem yang baik dalam membantu proses kegiatan administrasi di

Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang.

5. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $1.825 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,076 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan penggunaan (Y2). Dapat diartikan bahwa kualitas informasi yang tersedia pada *e-office* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

Kelengkapan, akurasi, relevansi dan kejelasan informasi yang tersedia di dalam *e-office* tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pegawai dalam menggunakan *e-office*. Dengan kata lain, kepuasan pegawai tidak meningkat secara signifikan dari informasi yang tersedia di dalam *e-office*.

6. Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $-564 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,576 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y2). Dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh *e-office* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

Jaminan, empati dan daya tanggap yang diberikan oleh *e-office* tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pegawai dalam menggunakan *e-office*. Dengan kata lain, kepuasan pegawai tidak meningkat secara signifikan karena pelayanan yang diberikan *e-office* dalam membantu kegiatan administrasi perkantornya.

7. Pengaruh Penggunaan (Y1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y2)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel penggunaan terhadap variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $2.858 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel penggunaan (Y1) terhadap kepuasan pengguna (Y2). Dapat diartikan bahwa tingkat penggunaan *e-office* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

Lebih jelasnya tingkat intensitas penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pegawai. Dapat diartikan bahwa semakin sering pegawai menggunakan *e-office* dalam waktu yang lama, maka semakin meningkat pula kepuasan pegawai dalam menggunakan *e-office*.

8. Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y2) Terhadap Penggunaan (Y1)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kepuasan pengguna terhadap variabel penggunaan menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu

2.858 < 2.024 dan nilai signifikansi 0,007 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kepuasan penggunaan (Y2) terhadap penggunaan (Y1). Dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pegawai memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

Tingkat kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat intensitas penggunaan *e-office*. Dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya kepuasan pegawai maka akan berpengaruh pada intensitas pegawai menggunakan *e-office* dalam waktu yang lama.

#### 9. Pengaruh Penggunaan (Y1) Terhadap Manfaat Bersih (Z)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel penggunaan terhadap variabel manfaat bersih menunjukkan bahwa  $t$  hitung <  $t$  tabel yaitu  $3.522 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel penggunaan (Y1) terhadap manfaat bersih (Z). Dapat diartikan bahwa tingkat penggunaan *e-office* memiliki pengaruh terhadap tingkat manfaat yang diperoleh oleh pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

Lebih jelasnya tingkat intensitas penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat menyeluruh pada penggunaan *e-office*. Dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya intensitas penggunaan *e-office* maka akan semakin banyak pula manfaat yang diperoleh oleh pegawai.

#### 10. Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y2) Terhadap Manfaat Bersih (Z)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hubungan antara variabel kepuasan pengguna terhadap variabel manfaat bersih menunjukkan bahwa  $t$  hitung <  $t$  tabel yaitu  $757 < 2.024$  dan nilai signifikansi  $0,744 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat pengaruh** yang signifikan antara variabel kepuasan pengguna (Y2) terhadap manfaat bersih (Z). Dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pegawai tidak memiliki pengaruh terhadap banyaknya manfaat yang diperoleh oleh pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dalam bekerja menggunakan *e-office*.

## VII. Tahapan Penilaian

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa dalam pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam dalam penerapan *e-office* di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dapat dikatakan belum sepenuhnya sukses, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang tinggi oleh masing-masing variabel yang diteliti namun dari sepuluh (10) hipotesis yang dirumuskan hanya menghasilkan 4 hipotesis diterima dan 6 hipotesis lainnya ditolak sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi.

Untuk lebih meningkatkan kualitas serta minat dan kemampuan dari sumber daya manusianya, penulis membuat rekomendasi dan usulan yang dapat dilakukan oleh pihak-pihak terkait, seperti :

Tabel 21 Rekomendasi dan Usulan

No	Rekomendasi	Deskripsi
<b>Bagi Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang</b>		
1.	Adanya Motivasi Terhadap Pegawai	Baik pihak DISKOMINFO maupun Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang untuk mengadakan sosialisasi atau penghargaan kepada pegawai dinas sebagai dorongan agar lebih berminat dalam meningkatkan kemampuannya untuk mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik khususnya dalam penggunaan <i>e-office</i> .
2.	Penambahan Staf IT/Operator	Dinas dapat menambah pegawai khusus untuk menangani atau membantu dalam penggunaan teknologi informasi khususnya <i>e-office</i> , agar jika

		terdapat kesalahan baik dari sumber daya manusia maupun infrastrukturnya dapat segera ditangani oleh staf dibidangnya dan tidak menghambat pekerjaan dalam waktu yang terlalu lama.
<b>Bagi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kab. Sumedang</b>		
3.	Adanya Penambahan Fitur dan/ Menu yang Lebih Beragam dan Bermanfaat	Adanya pengembangan terhadap <i>e-office</i> seperti menambahkan fitur konferensi video secara online ( <i>google meet</i> ) baik untuk antar instansi daerah maupun antar pegawai. Serta fitur-fitur lainnya yang mendukung kegiatan kedinasan.

4.	Adanya pengelolaan atau pemeliharaan jaringan dan server secara berkala	Pihak DISKOMINFO dapat melakukan pengelolaan dan pemeliharaan jaringan dan sistem server secara berkala untuk meminimalisir server terjadi error ataupun koneksi jaringan yang tidak stabil. Agar e-office lebih mudah dan lebih cepat diakses ketika digunakan oleh pegawai.
----	---	---

### VIII. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa dalam penerapan e-office di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sumedang dapat dikatakan belum sepenuhnya sukses, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang tinggi oleh masing-masing variabel yang diteliti namun dari sepuluh (10) hipotesis yang dirumuskan menghasilkan 4 hipotesis yang diterima dan 6 hipotesis lainnya ditolak sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi.

### Daftar Pustaka

- [1] Jamaludin, D. (2020). Analisis Kesiapan Pengguna E-Office Di Bappppeda Kabupaten Sumedang Menggunakan Metode Technology Readiness Index. *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen STMIK Vol 1 No.1 Agustus (2020)*, 2.
- [2] Anita Wulansari, J. S. (2021). Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi 11 (1) Januari 2021 26-33*, 27.
- [3] Azizul Kholis, D. H. (2020). ANALISIS MODEL DELONE AND MCLEAN PADA PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PEMERINTAH KOTA MEDAN. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 4 No. 2, 2020*, 2.
- [4] F S Rahayu, R. A. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS) Vol. 1, No. 1, Agustus 2018*, 35.
- [5] Agustin, N. U. (2019). Evaluasi Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Delone & Mclean Is Success Model. *JEA | Jurnal Eksplorasi Akuntansi Vol. 2, No 3, Seri C, Agustus 2019*, 3216 - 3218.
- [6] Ana Yuliana, R. d. (2016). ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PERHOTELAN DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN. *Jurnal*

*Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 34 No. 1 Mei 2016*, 74.

- [7] Sudarto, E. S. (2020). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean (Studi Kasus : Penggunaan Sistem Dasi-jr Online Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Kota Medan). *Prosiding Seminar Nasional Riset Dan Information Science (SENARIS) Vol 2, 2020* , 169-170.
- [8] Ningsih, V. Y., Hakim, A., & Wanto, A. H. (2019). Kesuksesan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA) Menggunakan Model DeLone & McLean (Studi pada Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 135–145. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.02.1>
- [9] Kurniawan, I. M. W. S., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 9(3), 326. <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i3.25087>
- [10] Adelia, F. F., Anam, M. K., Fitri, T. A., & Zoromi, F. (2020). Analisis Perspektif Pada Penerapan E-Money Menggunakan Delone and Mclean Is Success Model Di Bandara Sultan Syarif Kasim li Pekanbaru. *Jurnal Informatika & Rekayasa Elektronika*, 3(2), 100–110. <http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/jire/article/view/256>