



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 8 Nomor 2, 2025  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/03/2025  
 Reviewed : 08/04/2025  
 Accepted : 10/04/2025  
 Published : 28/04/2025

Patrisia Juwita<sup>1</sup>

## MENGUKUR KEBERHASILAN PENERAPAN APLIKASI SRIKANDI PADA KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KOTA SOLOK DENGAN MODEL KESUKSESAN DELON AND MCLEAN

### Abstrak

Penelitian tentang penerapan Aplikasi Srikandi ini dilakukan di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Solok dengan hasil yang dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Srikandi yang berjalan sekarang secara keseluruhan terdapat kualitas sistem berjalan dengan baik dan mendapat nilai 73,30%. Dengan model Delone and McLean diketahui dapat mengukur sebuah kesuksesan dari sistem informasi, dimana model ini menggambarkan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi

**Kata Kunci:** Sistem Pengarsipan, Delone and Mclean, Evaluasi

### Abstract

This research on the Application Srikandi Attendance System was carried out at the Secretariat of the solok city government with the results that it can be concluded that the Application Srikandi System that is running now overall has good system quality and received a score of 73.30%. The Delone and McLean model is known to be able to measure the success of an information system, where this model describes the dependence of six measurements of information system success

**Keywords:** Attendance System, Delone and Mclean, Evaluation.

### PENDAHULUAN

Kesuksesan dari teknologi informasi yang digunakan dalam suatu organisasi merupakan salah satu misi penting bagi suatu organisasi, hal tersebut didasari karena investasi organisasi terhadap pengembangan teknologi informasi sangat mahal.. Saat ini sebagian besar organisasi menggunakan teknologi informasi dalam melayani pelanggan. Kesuksesan teknologi informasi yang digunakan sangat berkaitan dengan para pemangku kepentingan (stakeholder). Stakeholder merupakan orang-orang yang memiliki kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pengembangan teknologi informasi suatu organisasi.

Teknologi informasi dirancang untuk mengelola data yang berkaitan dengan suatu instansi yang menerapkan teknologi komputer baik itu hardware maupun software. Proses dikelola menjadi sebuah informasi yang memberikan dampak positif.

Zaman revolusi Industri 4.0 adalah salah satu tantangan yang harus dihadapi dan dijalani oleh negara-negara yang ada di dunia, tidak terkecuali Indonesia. Dengan adanya revolusi Industri 4.0 akan menyebabkan perubahan yang besar pada segala bidang.

Salah satu bidang yang terpengaruh dengan adanya revolusi Industri 4.0 adalah Pemerintah Daerah Kota Solok. Pemerintah Daerah Kota Solok adalah salah satu bidang organisasi pemerintahan yang menjalankan fungsi pemerintahan yang tentunya harus memiliki kemampuan 4C (critical thinking, creative, colaboratif and communication). Untuk menghasilkan aturan-aturan atau kebijakan- kebijakan yang pro akan masyarakat dan tentunya

<sup>1</sup> Program Studi Magister Manajemen, UPI "YPTK", Padang, Indonesia Email: email:patrisiajuwita77@gmail.com

para Pegawai harus juga memiliki kemampuan dan kompetensi diri untuk bisa beradaptasi mengikuti perkembangan zaman revolusi Industri 4.0.

Pada lingkungan kantor Sekretariat Daerah Kota Solok Aplikasi ini diluncurkan agar para Pegawai dapat dimudahkan melalui aplikasi ini karena aplikasi ini digunakan untuk mempermudah pengelolaan arsip dan surat menyurat secara elektronik. Tujuannya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan bersih.

Namun ada beberapa kendala yang sering terjadi, dimana adanya pegawai yang kurang paham akan sistem dan penggunaan teknologi aplikasi Srikandi ini, sehingga harus dilakukan sosialisasi kepada aparatur dengan maksimal.

Teknologi informasi dalam sebuah proses kegiatan organisasi diharapkan akan berjalan sukses dalam pelaksanaannya, selain itu kesuksesan sistem teknologi informasi sangat diperlukan suatu pengukuran supaya manajemen dapat mengetahui nilai tambah untuk suatu organisasi itu sendiri (Yuliana, 2018).

Kita bisa lihat sendiri saat ini sudah banyak organisasi yang memanfaatkan sistem informasi dalam hal pelayanan dimana kesuksesan dari sebuah teknologi informasi yang digunakan suatu organisasi. Berkenaan dengan suksesnya teknologi informasi yang digunakan berhubungan dengan adanya kepentingan (stakeholder). Dijelaskan juga bahwa ada tujuh kelompok pemegang kepentingan atau stakeholder terhadap pengembangan teknologi informasi suatu organisasi diantaranya adalah pengguna, industri (Muchammad Faridh Ridho & Nia Kurniasari, 2023).

Keberadaan pemegang kepentingan inilah yang dapat mengetahui apakah suatu sistem informasi berjalan sukses atau tidak. Selain itu juga Teknologi Informasi dapat memberikan suatu manfaat seperti nilai positif bagi organisasi itu sendiri jika dirancang sistem informasi menjadi efektif dan efisien dan mempermudah user dalam pekerjaannya.

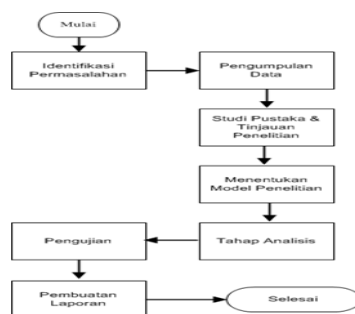
Saat ini Sekretariat Daerah Kota Solok sudah memiliki sistem teknologi yang bernama Aplikasi Srikandi yang sudah berjalan cukup lama. Aplikasi ini memberikan nilai tambah bagi pegawai di lingkungan Pemerintah Sekretariat Daerah Kota Solok, namun pengukuran atau penilaian kualitas sistem ini belum dilakukan. Oleh sebab itu tujuan dari penelitian adalah melakukan penilaian kualitas sistem ini apakah menghasilkan dampak kepuasan dan memberikan dampak positif bagi organisasi.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memberikan kesuksesan sistem teknologi informasi maka peneliti menggunakan DeLone and McLean untuk mengukur keberhasilan sistem teknologi informasi yang terdapat 6 komponen yang dapat mengukur kesuksesan sistem informasi diantaranya kualitas sistem (System Quality), kualitas informasi (Information Quality), kepuasan pengguna (User Satisfaction), penggunaan (Use), dampak individual (Individual Impact) dan dampak organisasi (Organizational Impact) (Sirsat & Sirsat, 2018).

Dari penjelasan diatas diharapkan dengan sistem informasi akademik dapat mengisi kebutuhan akademik sehingga kinerja sumber daya manusia, kualitas pelayanan, daya saing antar perguruan tinggi lain dapat meningkat. Untuk melakukan pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi dapat menggunakan model kesuksesan Delone and McLean. Penelitian ini akan membahas faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi jika dilihat dari sudut pandang model kesuksesan Delone and McLean.

## METODE PENELITIAN

### Alur Penelitian



Gambar 4. Metodologi Penelitian

Untuk penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan alur penelitian seperti pada Gambar 4 terdapat beberapa tahapan dalam penelitian. Adapun tahapan – tahapan seperti identifikasi permasalahan, pada tahapan ini penulis melakukan proses inisialisasi penelitian dengan mengidentifikasi dan merumuskan sebuah permasalahan yang terjadi. Pengumpulan Data, untuk tahapan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dengan pengamatan langsung di objek penelitian dan wawancara terhadap bagian terkait. Untuk Studi Pustaka & Tinjauan Penelitian, pada tahapan ini dilakukan studi literature dan analisis dari penelitian sebelumnya. Dimana penulis mempelajari studi pustaka yang berhubungan dengan model kesuksesan DeLone and McLean dan teori yang terkait.

Menentukan Model Penelitian, pada tahapan ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif di dalam analisa data. Tahap Analisis, untuk tahap analisis, penulis menyiapkan sebuah questioner untuk dibagikan kepada responden. Pengujian, pada tahapan pengujian untuk mengevaluasi sistem informasi akademik dengan menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean. Pembuatan Laporan, untuk tahapan ini penulis melakukan pembuatan laporan akhir berupa kesimpulan dan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan. Dari penjelasan semua diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi SriKandi yang dibuat untuk mempermudah semua kegiatan administrasi yang dilakukan di lingkungan kantor Sekretariat Daerah pemerintahan Kota Solok dimana sistem tersebut di atur secara online.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Hasil Pengujian

Analisis Hasil Pengujian Sistem Informasi Akademik dengan Model Kesuksesan DeLone and McLean. Pengujian kualitas model dengan mengadopsi DeLone and McLean model yaitu Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction dan Net Benefit. (Suroño, 2020)

Dalam memberikan jawaban dari kuesioner yang diberikan dibuat skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Pengukuran

Indikator	Keterangan	Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Suroño, 2020)

Tabel 2. Presentase Untuk Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

% Jumlah Skor	Kriteria
20,00% - 36,00%	Sangat Buruk
36,01 % - 52,00 %	Buruk
52,01 % - 68,00 %	Cukup
68,01 % - 84,00 %	Baik
84,01 % - 100 %	Sangat Baik

Tabel diatas merupakan hasil penilaian kuesioner untuk aspek System Quality. Dengan hasil skor aktual sebagai berikut :

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{609}{832} \times 100 \% = 73,1 \%$$

### 2. Persentase skor model untuk aspek kualitas Layanan (Service Quality)

Tabel 5. Aspek Service Quality

Jawaban	Bobot	1	2	3	4	Total
SS	5	4	6	4	4	18
S	4	16	13	11	29	69
CS	3	6	6	8	16	36
TS	2	14	15	18	3	50
STS	1	12	12	11	0	35
Jumlah Responden		52	52	52	52	208
Skor Aktual		142	142	135	190	609
Skor Ideal		208	208	208	208	832

Sumber: (Pusparini et al., 2020)

Untuk table presentase pengujian sistem dengan Model Kesuksesan DeLone and McLean sebagai berikut.

Presentase skor model aspek kualitas informasi (Information Quality).

Tabel 3. Aspek Information Quality

Jawaban	Bobot	1	2	3	4	Total
SS	5	5	14	5	6	30
S	4	29	22	28	25	104
CS	3	15	14	16	17	62
TS	2	3	2	2	4	11
STS	1	0	0	1	0	1
Jumlah Responden		52	52	52	52	208
Skor Aktual		192	204	190	189	775
Skor Ideal		208	208	208	208	832

#### 4. Persentase skor model untuk aspek Pengguna (Use)

Tabel 6. Aspek Use

Jawaban	Bobot	1	2	3	4	5	Total
SS	5	14	1	1	2	6	24
S	4	8	8	9	11	13	49
CS	3	4	9	14	10	4	41
TS	2	19	25	15	13	13	85
STS	1	7	9	13	16	16	61
Jumlah Responden		52	52	52	52	52	260
Skor Aktual		159	123	126	126	136	670
Skor Ideal		260	260	260	260	260	1300

Tabel diatas merupakan hasil penilaian kuesioner untuk aspek Use. Dengan hasil skor aktual sebagai berikut :

$$\text{---} \quad \% \text{ Skor Aktual} = \frac{992}{1285} \times 100 \% = 77,1 \%$$

#### 5. Persentase skor model untuk aspek Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Tabel 7 . Aspek User Satisfaction

Jawaban	Bobot	1	2	3	4	5	Total
SS	5	10	11	15	9	12	57
S	4	29	25	23	27	27	131
CS	3	10	13	10	9	6	48
TS	2	3	3	3	3	3	15
STS	1	0	0	1	1	4	6
Jumlah Responden		52	52	52	52	52	257
Skor Aktual		202	200	204	190	196	992
Skor Ideal		257	257	257	257	257	1285

Tabel diatas merupakan hasil penilaian kuesioner untuk aspek Use. Dengan hasil skor aktual sebagai berikut :

Tabel diatas merupakan hasil penilaian kuesioner untuk aspek Net Benefit. Dengan hasil skor aktual sebagai berikut :

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{741}{832} \times 100 \% = 89,1 \%$$

Keterangan untuk pertanyaan dalam penyebaran kuesioner.

% Skor Aktual =

Tabel 8. Aspek Net Benefit

Jawaban	Bobot	1	2	3	4	Total
S	5	4	20	8	11	43
i	4	32	17	27	17	93
CS	3	10	9	7	18	44
TS	2	2	2	6	2	12
TS	1	4	4	4	4	16
Jumlah Responden		52	52	52	52	208
Skor Aktual		186	203	185	185	759
Skor Ideal		208	208	208	208	832

Tabel 9. Pertanyaan untuk DeLone and McLean

Pertanyaan	
<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>	
1.	Informasi yang ditampilkan aplikasi sudah relevan dengan kebutuhan pengguna.
2.	Pengguna merasa informasi yang ditampilkan sistem mudah dipahami.
3.	Pengguna merasa informasi yang muncul berkualitas.
4.	Pengguna merasa informasi yang ditampilkan sesuai dengan kondisi terkini.
5.	Informasi yang didapatkan sesuai ke inginan.
<b>Kualitas Sistem (Quality)</b>	
6.	Sistem mudah digunakan.
7.	Informasi yang muncul pada sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.
8.	Sistem nyaman digunakan.
9.	Sistem terasa cepat dalam merespon instruksi pengguna.
<b>Kualitas Pelayanan (Service Quality)</b>	
10.	Mayoritas fitur dan fungsi dalam sistem terasa berguna bagi pengguna.
11.	Pengguna merasa informasi yang ditampilkan sistem informasi bisa dipercaya.
12.	Penyajian sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.
13.	Layanan dari sistem Optimal.
<b>Pengguna (Use)</b>	
14.	Pengguna menggunakan sistem secara langsung tidak meminta orang lain untuk menggunakan.
15.	Pengguna rutin di dalam menggunakan.
16.	Pengguna didalam menggunakan sistem informasi dalam waktu yang lama.
17.	Sistem dapat digunakan secara gratis.
18.	Pengguna nyaman memakai aplikasi ini.
<b>Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</b>	
19.	Pengguna merasa puas dengan fitur dan fungsi yang ada di dalam sistem.
20.	Pengguna merasa puas dengan informasi yang tersedia karena sesuai dengan kebutuhan pengguna.
21.	Pengguna merasa menggunakan sistem informasi akademik menyenangkannya.
22.	Pengguna merasa puas dengan sistem informasi akademik yang sudah.
<b>Manfaat Tambahan (Net Benefit)</b>	
23.	Sistem memudahkan pegawai.
24.	Pengguna merasa sistem dapat mengurangi kesalahan.
25.	Pengguna merasa sistem berkontribusi.
26.	Pengguna merasa sistem meningkatkan efektivitas.

Tabel 10. Kesimpulan pengujian Delone And Mclean Model

No	Aspek	Skor Aktual	Skor Ideal	Total Skor
1	Information Quality	670	1300	52,20%
2	System Quality	609	832	73,10%
3	Service Quality	775	832	93,10%
4	Use	772	1285	77,10%
5	User Satisfaction	759	832	91,20%
6	Net Benefit	741	832	89,10%
Total		4326	5913	73,20%

Tabel diatas menyimpulkan hasil pengujian kualitas sistem dengan enam aspek pengujian sistem, di dapat hasil kualitas informasi (information quality) sebesar 52,20 %, kualitas sistem

(system quality) sebesar 73,10 %, kualitas pelayanan (service quality) sebesar 93,10 %, pengguna (use) 77,10 %, kepuasan pengguna (user satisfaction) 91,20%, manfaat tambahan (net benefit) 89,10%. Maka secara keseluruhan didapatkan rata rata nilai pengujian menggunakan metode Delone and McLean model sebesar 73,30 % dan secara keseluruhan kualitas sistem ini berjalan dengan baik.

## SIMPULAN

Merujuk dari analisis dan pengujian maka dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Srikandi untuk kemudahan pengelolaan arsip dan surat menyurat secara elektronik dilingkungan Sekretariat daerah Kota Solok dapat memenuhi kebutuhan sehingga kinerja sumber daya aparatur, kualitas pelayanan, daya saing antar Organisasi Perangkat Daerah menjadi lebih baik. Dengan pengujian sistem menggunakan DeLone and McLean diketahui bahwa terdapat faktor penting seperti system quality, information system, service quality, use, user satisfaction, net benefit dimana faktor- faktor tersebut penting untuk pengembangan sistem, selain itu pengarsipan surat menyurat atau pengarsipan yang berjalan sekarang secara keseluruhan terdapat kualitas sistem berjalan dengan baik dan mendapat nilai 73,30%. Dengan model Delone and McLean diketahui dapat mengukur sebuah kesuksesan dari sistem informasi, dimana model ini menggambarkan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifiantika, J. (2015). Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mcleane. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi Edisi Khusus Juni*, 11, 94–101.
- Ferdinand, N., & Satibi, A. (2021). Pengaruh Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan Minimarket. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 2(1), 30–37. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v2i1.31>
- Hadi Faisol Nanang, Afandi Kholik Nur. (2021). Literature Review is A Part Of Research. *Sultra Educational Journal (Seduj)*, Vol. 1, No. 3, Desember 2021: 64 – 71.
- Hasibuan, Abdurrozzag. (2017). *Etika Profesi, Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press.
- Kaplan A.M., Haenlein, M. (2010). Users Of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of social media. *Busines Horizon*, 53 (1), 59 – 68.
- Kvalnes, Oyvind. (2020). *Digital Dilemmas Exploring Social Media Ethics in Organizations*. Swiss: Palgrave Macmillan.
- Muchammad Faridh Ridho, & Nia Kurniasari. (2023). Kajian Peran Stakeholder dalam Pembangunan Kota Berbasis Smart Living di Pagedangan Tangerang. *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v3i1.1816>
- Sirsat, S. S., & Sirsat, M. S. (2016). A Validation of The Delone And Mclean Model On The Educational Information System Of The Maharashtra State (India). *International Journal of Education and Learning Systems*, 1, 9–18. <http://iaras.org/iaras/journals/ijels>
- Wulansari, A., Prapanca, J. S., & Inayati, I. (2021). Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean. *Teknologi*, 11(1), 26–33. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v11i1.2229>