

Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Siwaslih Menggunakan Integrasi Model DeLone & McLean dan TAM di Kabupaten Bone Bolango

¹Riskaldo Latif, ²Muhammad Rifai Katili, ³Budiyanto Ahaliki, ⁴Lanto Ningrayati Amali, ⁵Sri Nilawaty Lahay

¹²³⁴⁵ Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : aldolatief22@gmail.com, mrifaikatili@ung.ac.id, budiyanto@ung.ac.id, ningrayati_amali@ung.ac.id, nilawatylahay@ung.ac.id

Abstract

The Election Supervisory Agency (BAWASLU) applies information technology through the Siwaslih (Election Supervision System) application to increase the effectiveness, efficiency, and transparency of the supervisory reporting process for Regional Head Elections in Indonesia. However, in its implementation, the application still faces technical obstacles in the form of errors or failures during data transmission, slow response times, and limited service support features, thereby hindering the efficiency and accuracy of supervisors' work. This study aims to evaluate Siwaslih user satisfaction using the integration of the DeLone & McLean model and the Technology Acceptance Model (TAM). The research method used is quantitative with Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis techniques. The results of the study indicate that the level of achievement of respondents is in the good category. It was found that System Quality has a significant effect on Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. Additionally, Information Quality has a significant effect on Perceived Ease of Use but does not have a significant effect on Perceived Usefulness. Conversely, Service Quality does not have a significant effect on either Perceived Ease of Use or User Satisfaction. Furthermore, Perceived Ease of Use has a significant effect on Perceived Usefulness, and both were found to have a significant effect on User Satisfaction. The main recommendations of this study are to enhance server capacity and provide an offline mode, transform support services to be more responsive and integrated, and conduct intensive socialization regarding the application's usefulness.

Keywords : *User Satisfaction; DeLone & McLean; TAM; PLS-SEM; Siwaslih.*

Abstrak

Badan Pengawas Pemilu (BAWASLU) menerapkan teknologi informasi melalui aplikasi Siwaslih (Sistem Pengawasan Pemilihan) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi proses pelaporan pengawasan pada Pemilihan Kepala Daerah di Indonesia. Namun, dalam implementasinya, aplikasi masih menghadapi kendala teknis berupa *error* atau kegagalan saat pengiriman data, waktu respon yang lambat, serta keterbatasan fitur dukungan layanan, sehingga menghambat efisiensi dan akurasi kerja pengawas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Siwaslih menggunakan integrasi model DeLone & McLean dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat capaian responden berada dalam kategori baik. Ditemukan bahwa hubungan *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Selain itu, *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Sebaliknya, *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* maupun *User Satisfaction*. Lebih lanjut, *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, dan keduanya terbukti berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Rekomendasi utama penelitian ini adalah peningkatan kapasitas server serta penyediaan mode luring, transformasi layanan dukungan yang responsif dan terintegrasi, serta sosialisasi intensif mengenai nilai guna aplikasi.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna; DeLone & McLean; TAM; PLS-SEM; Siwaslih.*

1. Pendahuluan

Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) merupakan salah satu pilar penting dalam sistem demokrasi Indonesia karena memberi ruang bagi masyarakat untuk menentukan pemimpin daerah sekaligus memperkuat legitimasi pemerintahan lokal. Namun, kompleksitas penyelenggaraan Pilkada sering menghadirkan tantangan, terutama dalam menjaga transparansi dan integritas proses pemilu. Badan Pengawas Pemilu (BAWASLU) sebagai lembaga pengawas memiliki peran strategis dalam memastikan kualitas penyelenggaraan, termasuk melalui penerapan teknologi informasi berupa Sistem Pengawasan Pemilihan (Siwaslih). Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi pelaporan hasil pengawasan secara daring, tetapi dalam praktiknya masih menghadapi kendala teknis berupa *error* atau kegagalan saat pengiriman data, waktu respon yang lambat, serta keterbatasan fitur dukungan layanan. Kondisi ini semakin diperburuk oleh akses jaringan yang tidak stabil di sejumlah wilayah, sehingga menghambat efisiensi dan akurasi kerja pengawas.

Permasalahan tersebut menegaskan perlunya evaluasi sistem informasi guna menilai kepuasan pengguna Siwaslih, baik dari sisi teknis maupun penerimaan pengguna. Dalam literatur evaluasi sistem informasi, dua model yang banyak digunakan adalah *Delone and Mclean IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). Model DeLone & McLean digunakan untuk menilai dimensi teknis sistem informasi, sedangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna dalam penerimaan sistem informasi. Penggunaan salah satu model secara tunggal berisiko mengabaikan aspek penting, sehingga integrasi keduanya diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

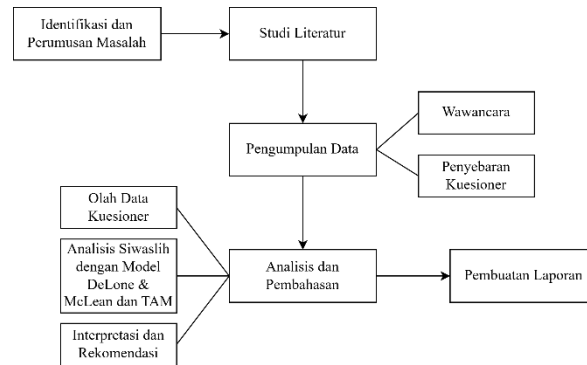
Studi sebelumnya menunjukkan relevansi integrasi kedua model dalam konteks serupa, seperti penelitian Vatesia & Pasaribu (2023) pada SIMDA, Rosdiana et al. (2024) pada aplikasi bank sampah digital NEMPAH, serta Maghfiroh & Nuryana (2022) pada aplikasi *e-commerce* Lazada, yang sama-sama menyoroti kendala teknis dan resistensi pengguna. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik mengevaluasi implementasi Siwaslih, khususnya di Kabupaten Bone Bolango. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna implementasi Siwaslih menggunakan integrasi model DeLone & McLean dan *Technology Acceptance Model* (TAM), serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang sistem. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan literatur mengenai integrasi kedua model dalam evaluasi sistem informasi pemerintahan, sekaligus manfaat praktis bagi pengembang aplikasi Siwaslih dalam memperbaiki kelemahan sistem agar lebih efisien, responsif, dan andal.

2. Metode

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tahapan yang terstruktur, dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah melalui wawancara serta observasi awal terhadap penggunaan aplikasi Siwaslih, dilanjutkan dengan studi literatur sebagai landasan teoritis. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis dengan Microsoft Excel serta SmartPLS 4 melalui uji *outer* dan *inner model*. Hasil analisis

diinterpretasikan dengan membandingkan hasil penelitian terkait dan menyusun rekomendasi perbaikan sistem, kemudian didokumentasikan dalam laporan penelitian.



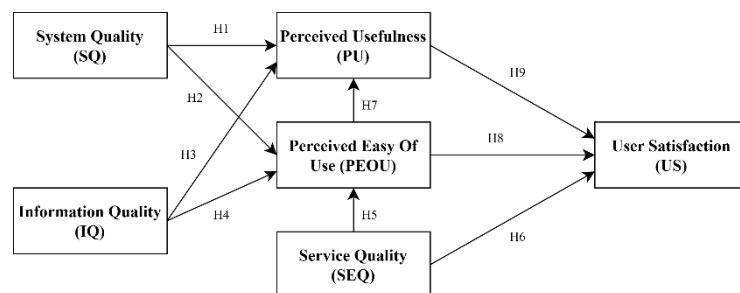
Gambar 1. Tahapan penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengawas pemilihan di sepuluh kecamatan Kabupaten Bone Bolango, berjumlah 286 pengguna aplikasi Siwaslih. Teknik sampling yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* karena populasi berstrata secara proporsional. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat toleransi kesalahan 5%, menghasilkan minimal 167 responden, lalu disesuaikan menjadi 168 untuk menjaga proporsionalitas antar strata.

2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua pendekatan: (1) analisis deskriptif melalui teknik Tingkat Capaian Responden (TCR), dan (2) analisis kuantitatif menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM)* dengan bantuan SmartPLS 4, mencakup model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Desain model penelitian ditampilkan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Desain penelitian

Berdasarkan model konseptual tersebut, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H1 : *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*

H2 : *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease Of Use*

H3 : *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*

H4 : *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease Of Use*

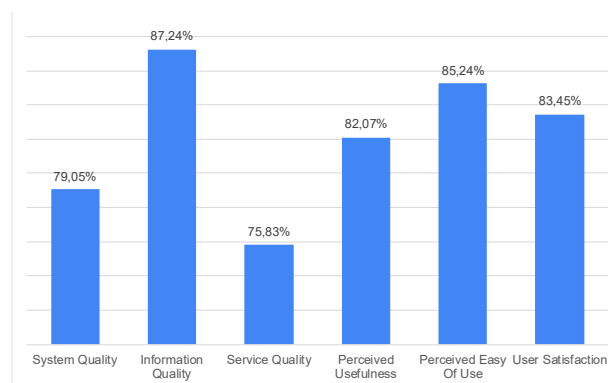
H5 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease Of Use*

- H6 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*
H7 : *Perceived Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*
H8 : *Perceived Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*
H9 : *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Analisis Deskriptif

Tahap ini menganalisis jawaban responden atas kuesioner terkait aplikasi Siwaslih. Hasil pengolahan data ditunjukkan pada Gambar 3 yang menampilkan rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk setiap variabel penelitian.

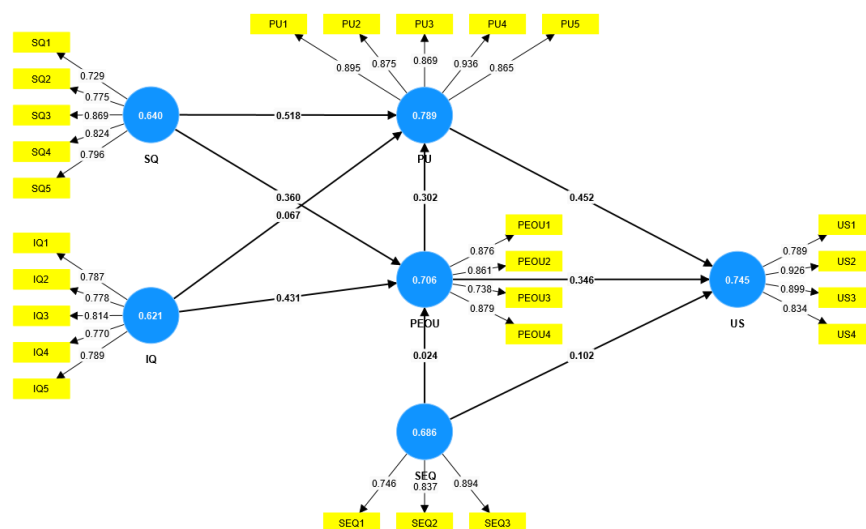


Gambar 3. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berdasarkan analisis deskriptif, rata-rata TCR seluruh variabel mencapai 82,15% dan berada pada kategori Baik. Variabel *Information Quality* memiliki capaian tertinggi (87,24%), sedangkan *Service Quality* terendah (75,83%).

3.2 Hasil Measurement Model (Outer Model)

Pada tahap ini dilakukan analisis model pengukuran (*measurement model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas. Analisis model pengukuran menurut Hair *et al.* (2022) meliputi empat tahap pengujian yaitu *indicator reliability*, *internal consistency reliability*, *convergent validity* dan *discriminant validity*.



Gambar 4. Hasil Measurement Model (Outer Model)

1. *Indicator Reliability*

Pengujian dimulai dengan memeriksa *outer loadings* untuk memastikan reliabilitas indikator. Nilai standar *outer loadings* adalah $\geq 0,708$, karena nilai ini menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan setidaknya 50% varians pada indikator tersebut. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator memiliki nilai *outer loadings* di atas 0,708 sehingga memenuhi kriteria *indicator reliability*, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4 yang menampilkan hasil *measurement model*.

2. *Internal Consistency Reliability*

Reliabilitas konsistensi internal diukur melalui *Cronbach's alpha*, *composite reliability* (*rho_c*), dan *reliability coefficient* (*rho_a*). Nilai *rho_a* biasanya berada di antara keduanya dan dianggap kompromi yang lebih akurat. Reliabilitas harus di atas 0,70, nilai 0,70–0,90 memuaskan, $> 0,95$ menunjukkan redundansi, sedangkan $< 0,60$ menandakan reliabilitas rendah. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh konstruk memiliki nilai di atas 0,70, sehingga dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang memuaskan, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil pengujian *Internal Consistency Reliability* dan *AVE*

Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_a</i>	<i>rho_c</i>	<i>AVE</i>
IQ	0.849	0.856	0.891	0.621
PEOU	0.860	0.885	0.905	0.706
PU	0.933	0.936	0.949	0.789
SEQ	0.769	0.795	0.867	0.686
SQ	0.859	0.878	0.898	0.640
US	0.885	0.892	0.921	0.745

3. *Convergent validity*

Pengujian *convergent validity* dilakukan melalui nilai *Average Variance Extracted* (*AVE*), dengan syarat *AVE* $> 0,50$. Nilai ini menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikator. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh konstruk memiliki nilai *AVE* lebih besar dari 0,5, sehingga dapat dinyatakan valid, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

4. *Discriminant Validity*

Pengujian *discriminant validity* bertujuan untuk memastikan bahwa suatu konstruk secara empiris benar-benar berbeda dari konstruk lainnya dalam model penelitian. Evaluasi dilakukan menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (*HTMT*), yang menghitung rasio korelasi antar indikator dari konstruk yang berbeda terhadap korelasi antar indikator dalam konstruk yang sama. Ambang batas *HTMT* adalah 0,90 untuk konstruk yang secara konseptual mirip dan 0,85 untuk konstruk yang lebih berbeda. Nilai *HTMT* tinggi menunjukkan kurangnya validitas diskriminan. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh konstruk memiliki nilai *HTMT* $< 0,85$ sehingga memenuhi kriteria *discriminant validity*, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil pengujian *Heterotrait-Monotrait Ratio* (*HTMT*)

Konstruk	IQ	PEOU	PU	SEQ	SQ	US
IQ						
PEOU	0.783					

PU	0.697	0.761			
SEQ	0.433	0.400	0.536		
SQ	0.793	0.761	0.843	0.530	
US	0.749	0.775	0.812	0.512	0.723

3.3 Hasil *Structural Model (Inner Model)*

Pada tahap analisis model struktural (*Inner Model*) terdapat lima tahapan pengujian yaitu pengujian *Collinearity*, *Path Coefficients*, *Coefficient of Determination (R^2)*, *Effect Size (f^2)*, dan *Predictive Power*.

1. *Collinearity*

Tahap pertama adalah memastikan tidak adanya kolinearitas antar konstruk prediktor dengan uji *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kriteria yang digunakan ialah $VIF < 5$ dan idealnya < 3 untuk menghindari masalah kolinearitas yang kritis. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh nilai $VIF < 3$ sehingga model bebas dari kolinearitas dan layak dianalisis lebih lanjut, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil pengujian *Collinearity (VIF)*

Jalur	VIF
IQ → PEOU	1.983
IQ → PU	2.385
PEOU → PU	2.213
PEOU → US	1.945
PU → US	2.180
SEQ → PEOU	1.248
SEQ → US	1.267
SQ → PEOU	2.133
SQ → PU	2.269

2. *Path Coefficients*

Tahap ini menilai signifikansi dan relevansi hubungan struktural melalui *Path Coefficient*, yang sekaligus berfungsi sebagai uji hipotesis. Nilai koefisien terstandarisasi berkisar -1 hingga $+1$. Signifikansi diuji dengan *bootstrapping* menggunakan *t-statistics* dan *p-values*, dengan kriteria signifikan pada tingkat 5% bila *t-statistics* $> 1,96$ dan *p-values* $< 0,05$. Relevansi dinilai dari besarnya koefisien jalur. Berdasarkan hasil *bootstrapping*, dari sembilan hipotesis yang diajukan, enam terbukti signifikan, sedangkan tiga lainnya tidak signifikan. Hasil uji ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil pengujian *Path Coefficient*

Jalur Hipotesis	Original sample (O)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Kesimpulan
IQ → PEOU	0.431	0.082	5.229	0.000	Signifikan
IQ → PU	0.067	0.078	0.867	0.386	Tidak Signifikan
PEOU → PU	0.302	0.087	3.460	0.001	Signifikan
PEOU → US	0.346	0.104	3.321	0.001	Signifikan
PU → US	0.452	0.100	4.531	0.000	Signifikan
SEQ → PEOU	0.024	0.064	0.377	0.706	Tidak Signifikan
SEQ → US	0.102	0.071	1.428	0.153	Tidak Signifikan
SQ → PEOU	0.360	0.091	3.969	0.000	Signifikan
SQ → PU	0.518	0.085	6.065	0.000	Signifikan

3. Coefficient of Determination (R^2)

Tahap ini menilai kekuatan penjelasan model (*model's explanatory power*) melalui *Coefficient of Determination* (R^2), yang mengukur seberapa besar varians konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Nilai R^2 sebesar 0.75, 0.50 dan 0.25 masing-masing merepresentasikan model kuat, moderat (sedang), dan lemah. Hasil uji R^2 ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil pengujian *Coefficient of Determination* (R^2)

Variabel	<i>R-square</i>	Keterangan
PEOU	0.549	Moderat
PU	0.651	Moderat
US	0.618	Moderat

4. Effect Size (f^2)

Effect size (f^2) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif konstruk prediktor terhadap konstruk endogen dalam hal kekuatan penjelasan model. Nilai f^2 sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35 masing-masing diinterpretasikan sebagai efek kecil, sedang, dan besar. Hasil uji f^2 disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil pengujian *Effect size* (f^2)

Jalur	<i>f-square</i>	Keterangan
IQ → PEOU	0.208	Sedang
IQ → PU	0.005	Tidak ada efek
PEOU → PU	0.118	Kecil
PEOU → US	0.161	Sedang
PU → US	0.245	Sedang
SEQ → PEOU	0.001	Tidak ada efek
SEQ → US	0.021	Kecil
SQ → PEOU	0.135	Kecil
SQ → PU	0.339	Sedang

5. Predictive Power

Tahap ini menilai kekuatan prediktif model diluar sampel melalui prosedur PLSpredict. Nilai Q^2 predict digunakan sebagai tolok ukur terhadap *naïve benchmark*, dimana Q^2 predict > 0 memiliki kekuatan prediktif yang unggul. Selanjutnya, membandingkan nilai kesalahan prediksi (RMSE/MAE) dengan *LM benchmark model* untuk setiap indikator. Jika nilai RMSE/MAE lebih rendah dibandingkan LM maka model memiliki kekuatan prediktif dengan kategori kekuatan untuk semua indikator (kekuatan prediktif tinggi), mayoritas (kekuatan prediktif sedang), minoritas (kekuatan prediktif rendah), atau tidak ada indikator (tidak ada kekuatan prediktif). Hasil uji PLSpredict ditampilkan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil pengujian PLSpredict

	Q^2 predict	PLS-SEM_ RMSE	PLS-SEM_ MAE	LM_RMSE	LM_MAE
US1	0.249	0.554	0.393	0.558	0.377
US2	0.350	0.456	0.313	0.480	0.338
US3	0.376	0.439	0.311	0.468	0.319
US4	0.427	0.489	0.346	0.486	0.325

Berdasarkan hasil PLSpredict pada konstruk *User Satisfaction* (US), seluruh indikator (US1–US4) memiliki nilai $Q^2_{predict} > 0$ yang berarti model lebih unggul daripada *naïve benchmark*, dan mayoritas indikator menunjukkan RMSE PLS-SEM lebih rendah daripada LM, sehingga model dikategorikan memiliki kekuatan prediktif sedang.

3.4 Pengaruh Faktor-Faktor Model Delone & Mclean dan TAM

Berdasarkan analisis *inner model* (*path coefficient*), dari sembilan hipotesis yang diajukan enam terbukti signifikan dan tiga tidak signifikan. Uraian pembahasan tiap hipotesis disajikan berikut ini.

H1 – System Quality → Perceived Usefulness

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 6,065$; $p\text{-value} = 0,000$), sehingga H1 diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem menentukan persepsi kegunaan Siwaslih, memperkuat integrasi model DeLone & McLean dengan TAM. Fenomena lapangan menunjukkan kendala teknis (error pengiriman data, loading lambat), namun pengawas tetap menilai digitalisasi pelaporan lebih efektif dan transparan dibanding metode manual. Perbaikan teknis akan meningkatkan persepsi kegunaan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Maghfiroh & Nuryana, 2022; Hidayah et al., 2020; Pradana dkk., 2024).

H2 – System Quality → Perceived Ease Of Use

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 3,969$; $p\text{-value} = 0,000$), sehingga H2 diterima. Kualitas sistem meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan Siwaslih. Fenomena lapangan menunjukkan kewajiban penggunaan membuat aspek akses dan keamanan krusial, antarmuka jelas dan navigasi terstruktur memudahkan adaptasi meski kecepatan respon belum optimal. Secara keseluruhan, sistem yang stabil dan *user-friendly* meningkatkan kemudahan penggunaan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Maghfiroh & Nuryana, 2022; Vatesia & Pasaribu, 2023; Pradana dkk., 2024).

H3 – Information Quality → Perceived Usefulness

Hasil pengujian menunjukkan tidak signifikan ($t\text{-statistics} = 0,867$; $p\text{-value} = 0,386$), sehingga H3 ditolak. Temuan ini menunjukkan anomali integrasi model DeLone & McLean dengan TAM, yang dapat dijelaskan oleh sifat sistem mandatori. Fenomena lapangan memperlihatkan pengawas memandang Siwaslih lebih sebagai instrumen pelaporan administratif daripada sumber informasi utama, sehingga kualitas informasi tidak mempercepat pekerjaan atau meningkatkan produktivitas. Hasil ini konsisten dengan penelitian Kurniawan (2019) dan Wungbelolo dkk. (2024).

H4 – Information Quality → Perceived Ease Of Use

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 5,229$; $p\text{-value} = 0,000$), sehingga H4 diterima. Informasi yang akurat, jelas, dan diperbarui meningkatkan kemudahan penggunaan Siwaslih. Fenomena lapangan menunjukkan kejelasan data dan instruksi membantu pengawas mengisi formulir dengan lebih cepat dan minim kesulitan teknis. Dengan demikian, kualitas informasi berperan penting dalam mendukung kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Maghfiroh & Nuryana, 2022; Rosdiana et al., 2024; Ada dkk., 2025).

H5 – Service Quality → Perceived Ease Of Use

Hasil pengujian menunjukkan tidak signifikan ($t\text{-statistics} = 0,377$; $p\text{-value} = 0,706$), sehingga H5 ditolak. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan Siwaslih lebih ditentukan oleh desain sistem (menu dan navigasi) serta pelatihan awal, bukan oleh

kualitas layanan teknis. Dengan demikian, layanan dukungan hanya berperan sebagai faktor pelengkap. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Rosdiana et al., 2024; Huzaima, 2023; Ada dkk., 2025).

H6 – *Service Quality* → *User Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan tidak signifikan ($t\text{-statistics} = 1,428$; $p\text{-value} = 0,153$), sehingga H6 ditolak. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna Siwaslih lebih ditentukan oleh efektivitas dan efisiensi fungsi teknis aplikasi daripada kualitas layanan pendukung. Fenomena lapangan menunjukkan keterbatasan fitur layanan bantuan membuat pengguna lebih mengandalkan kinerja sistem dan koordinasi internal. Dengan demikian, kepuasan bersifat *system-oriented*. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Vatresia & Pasaribu, 2023; Rosdiana et al., 2024; Pradana dkk., 2024).

H7 – *Perceived Ease Of Use* → *Perceived Usefulness*

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 3,460$; $p\text{-value} = 0,001$), sehingga H7 diterima. Kemudahan penggunaan meningkatkan persepsi kegunaan Siwaslih, memperkuat integrasi TAM dengan DeLone & McLean. Fenomena lapangan menunjukkan antarmuka jelas dan navigasi sederhana mempercepat pelaporan, sehingga aplikasi dipersepsikan lebih bermanfaat. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Pradana dkk., 2024; Ada dkk., 2025; Kurniawan, 2019).

H8 – *Perceived Ease Of Use* → *User Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 3,321$; $p\text{-value} = 0,001$), sehingga H8 diterima. Kemudahan penggunaan meningkatkan kepuasan pengguna Siwaslih. Fenomena lapangan menunjukkan desain aplikasi yang jelas dan mudah dipahami memicu pengalaman positif, membuat pelaporan lebih efisien dan praktis. Dengan demikian, kepuasan pengguna muncul ketika hambatan teknis diminimalisir. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Vatresia & Pasaribu, 2023; Pradana dkk., 2024; Ada dkk., 2025).

H9 – *Perceived Usefulness* → *User Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 4,531$; $p\text{-value} = 0,000$), sehingga H9 diterima. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi kepuasan pengguna Siwaslih. Fenomena lapangan menunjukkan aplikasi efektif meningkatkan produktivitas dan mempercepat pelaporan, sehingga memenuhi kebutuhan fungsional pengawas. Kepuasan muncul tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari manfaat nyata yang dirasakan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Vatresia & Pasaribu, 2023; Pradana dkk., 2024; Rosdiana et al., 2024; Ada dkk., 2025).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat capaian responden berada dalam kategori baik. Analisis kuantitatif menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Selain itu, *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Sementara itu, *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* maupun *User Satisfaction*. Lebih lanjut, *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, dan keduanya terbukti berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Rekomendasi perbaikan aplikasi Siwaslih yaitu memprioritaskan peningkatan kualitas teknis dan stabilitas sistem melalui peningkatan kapasitas server dan penyediaan fitur mode luring (*offline mode*). Selain itu, diperlukan

transformasi sistem dukungan layanan (*helpdesk*) agar lebih responsif, terukur, dan terintegrasi langsung di dalam aplikasi. Upaya ini harus dibarengi dengan program sosialisasi intensif mengenai nilai guna aplikasi.

Daftar Pustaka

- Ada, S. T. R., Wulansari, A., & Rinjeni, T. P. (2025). Analisis Kesuksesan Sistem Merimen Eclains Menggunakan Delone Mclean dan TAM. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(4), 7212-7218. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i4.14476>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)*. SAGE Publications, Inc.
- Hidayah, N. A., Hasanati, N. U., Putri, R. N., Musa, K. F., Nihayah, Z., & Muin, A. (2020). Analysis using the technology acceptance model (TAM) and DeLone & McLean information system (D&M IS) success model of AIS mobile user acceptance. In *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-4). IEEE. <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268859>
- Huzaima, H. (2023). Analysis Acceptance Of Academic System Using TAM And DeLone & McLean (D&M ISSM). *JATISI*, 10(2). 40-49. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i2.3747>
- Kurniawan, H. (2019). *Pengukuran keberhasilan sistem informasi dengan pendekatan delone and mclean is Success Model dan TAM Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Sahid Jakarta* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Maghfiroh, S., & Nuryana, I. K. D. (2022). Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3). 24-32. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i3.46680>
- Pradana, B. P., Wulansari, A., & Safitri, E. M. (2024). The Influence of the Success of the Surabaya Citizens' Love Application using TAM and Delone Mclean. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 13(5), 2277-2285. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v13i5.4609>
- Rosdiana, R., Paputungan, I. V., & Luthfi, A. (2024). Integration of TAM and DeLone and McLean Models to Evaluate the Quality of NAMPAN Applications. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(4), 723-731. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i4.1583>
- Vatresia, A., & Pasaribu, T. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Metode Delone dan Mclean Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM). *J. Sist. Info. Bisnis*, 13(1), 70-77. <https://doi.org/10.21456/vol13iss1pp70-77>
- Wungbelolo, R. E., Andarwati, M., & Hidayatullah, S. (2024). Evaluation of the Success of HRIS (Human Resource Information System) using the Delone Mclean Approach and Technology Acceptance Model (Case Study At PT. Anugerah Pharmindo Lestari). *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 7(09). 5841-5854. <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i9-38>