

Evaluasi Kelayakan Aplikasi Pengarsipan Surat Elektronik di Kelurahan Danga Menggunakan Model *Delone & Mclean*

Silvianus iraniyanto Domi¹, Galandaru Swalaganata²

^{1,2}*S1 Sistem Informasi, Univeisitas Merdeka Malang. 081280114397*

e-mail: 83silvianusidomi@gmail.com¹, galandaru.swalaganata@unmer.ac.id²

ABSTRAK

Kata Kunci:

Aplikasi Pengarsipan Surat
Model *Delone & Mclean*
Tingkat Kesuksesan

Penelitian ini menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi pengarsipan surat elektronik di Danga, Kota Mbay, Nusa Tenggara Timur, dengan menggunakan model *DeLone & McLean*. Penelitian ini menggunakan data primer melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 19 responden di Kelurahan Danga, yang kemudian diolah menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi pengarsipan surat. Namun, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi pengarsipan surat, dan penggunaan aplikasi tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi pengarsipan surat elektronik di wilayah tersebut, serta implikasinya bagi pengembangan dan peningkatan layanan aplikasi serupa di masa depan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dan pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kesuksesan yang lebih tinggi.

ABSTRACT

Keyword:

Email Archiving Application
DeLone & McLean Model
Success Level

This study analyzes the success level of an electronic mail archiving application in Danga, Kota Mbay, East Nusa Tenggara, using the DeLone & McLean model. The research employs primary data collected through a survey method by distributing questionnaires to 19 respondents in Kelurahan Danga, which were then processed using SPSS version 26. The results show that system quality and information quality do not significantly affect the use of the mail archiving application. However, service quality has a significant impact on the use of the mail archiving application, and the use of the application also significantly affects the net benefits perceived by users. This study provides important insights into the factors influencing the adoption and use of electronic mail archiving technology in the area, as well as its implications for the development and enhancement of similar application services in the future. These findings can serve as a reference for policymakers and application developers in improving service quality to achieve higher success.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah mencatat peningkatan yang semakin canggih, tidak hanya terbatas pada satu bidang, tetapi telah merambah ke segala aspek kehidupan manusia [1]. Di antara perkembangan yang paling menonjol adalah evolusi pesat dalam teknologi komputer, yang di mana perkembangan ini telah memberikan sejumlah keuntungan, termasuk peningkatan ketepatan waktu, pengurangan penanganan dokumen, dan keuntungan lainnya, membuat data semakin vital dalam konteks modern[2].

Dalam era perkembangan teknologi, keberadaan sistem informasi menjadi suatu keharusan bagi perusahaan, lembaga, organisasi, dan instansi. Sistem informasi tidak hanya berperan sebagai alat otomatisasi, tetapi juga merupakan strategi penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perkembangan teknologi juga berdampak pada proses administrasi instansi pemerintahan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Salah satu dampaknya adalah ketersediaan data yang handal, cepat, akurat, dan tepat waktu, yang dapat memberikan informasi yang berharga[3].

Pendistribusian informasi dalam suatu organisasi atau instansi menggunakan berbagai macam alat komunikasi, termasuk di antaranya adalah surat. Surat adalah bentuk komunikasi tertulis yang digunakan untuk mengirimkan informasi dan pesan dari satu individu kepada individu lainnya, baik itu antara organisasi dengan organisasi, individu dengan individu, atau individu dengan kelompok[4]. Banyak teknologi canggih yang berkembang sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyampaian informasi di dalam organisasi. Hal ini dapat mendukung kelancaran kegiatan administrasi di berbagai tingkatan organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Namun, meskipun teknologi terus berkembang pesat, peran surat dalam komunikasi organisasi tidak tergeser. Sebaliknya, teknologi ini berfungsi sebagai alat pendukung untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas distribusi informasi dalam surat[5].

Peningkatan nilai organisasi dapat dicapai melalui penggunaan sistem informasi yang didukung teknologi informasi. Namun, untuk meraih manfaatnya secara optimal, organisasi harus berhasil dalam menerapkannya dengan baik. Oleh karenanya, setelah penerapan sistem informasi (SI), menjadi memiliki peran penting sebuah perusahaan atau kantor untuk mengevaluasi keberhasilannya. Hal ini mencakup evaluasi terhadap kinerja sistem, tingkat kemudahan penggunaan bagi pengguna, serta pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam sistem tersebut[6]. Faktor keberhasilan atau kegagalan implementasi sistem informasi di sebuah organisasi bisa ditentukan oleh kepuasan pengguna terhadap sistem yang diterapkan[7].

Aplikasi pengarsipan surat elektronik di Kelurahan Danga merupakan aplikasi yang baru dirilis untuk memudahkan pekerjaan manajemen surat di sana. Aplikasi ini dirilis pada akhir Desember 2023, dengan paket hosting selama 3 bulan yang berakhir pada bulan Maret 2024. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pengarsipan surat, karena sebelumnya pencatatan surat masuk dan keluar di Kelurahan Danga masih menggunakan metode konvensional seperti buku besar. Metode

konvensional ini menghadapi banyak kendala, seperti kehilangan data, kesulitan mencari data, kerusakan pada berkas data dan memakan waktu lama. Oleh karena itu, aplikasi ini diciptakan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dan memudahkan manajemen surat di kelurahan Danga. Untuk aplikasi yang terhitung baru biasanya memiliki kendala seperti adopsi teknologi dan kesadaran pengguna, kesesuaian fungsionalitas, keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas, keamanan dan perlindungan data, dukungan dan pelatihan pengguna, serta evaluasi kinerja dan efektivitas.

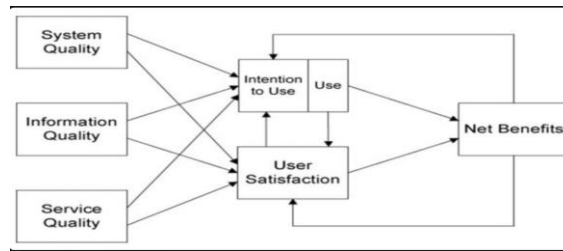
Dalam studi ilmu sistem data, mengevaluasi keberhasilan dalam menerapkan sistem informasi menjadi fokus penting. Ada beberapa metode yang biasanya digunakan untuk menilai sistem informasi antara lain model pengakuan teknologi, model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, dan kepuasan pengguna perangkat lunak. Model DeLone & McLean dianggap sebagai salah satu metode yang kuat karena sudah mendapatkan dapat diterapkan dalam berbagai konteks budaya dan masyarakat di seluruh dunia, dan memiliki dukungan teoritis dan praktis yang luas [8].

Untuk mengetahui sejauh mana Aplikasi ini diterapkan, penulis melakukan studi ini menggunakan model DeLone dan Mclean bertujuan untuk mengetahui sampai mana aplikasi surat elektronik ini bermanfaat dan layak bagi penggunanya dengan standarnya masing-masing. Model DeLone & McLean adalah kerangka kerja yang dipakai untuk mengevaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi dari perspektif pengguna[9]. Menurut model ini, ada enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam faktor ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih[10].

Harapannya, dengan model DeLone & Mclean sebagai landasan untuk mengevaluasi tingkat kelayakan aplikasi pengarsipan surat elektronik di Kelurahan Danga, mampu Memperoleh pemahaman mendalam tentang kualitas aplikasi surat elektronik tersebut dari berbagai perspektif, baik dari segi fungsionalitas, keandalan, keterpahaman pengguna, efisiensi, pemeliharaan, maupun portabilitas termasuk pengaruh kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan dampak sistem terhadap kegiatan administratif dan layanan masyarakat, serta mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan aplikasi surat elektronik tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan atau pengembangan berdasarkan temuan dari evaluasi menggunakan kedua metode tersebut.

II. METOD

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan model evaluasi DeLone & McLean untuk menilai keberhasilan implementasi *software* pengarsipan surat elektronik di Kelurahan Danga. Model ini mengukur keberhasilan sistem informasi melalui enam variabel utama *system quality*, *service quality*, *information quality*, *user*, *user satisfaction*, dan *net benefit*[11].



Gambar 1. Model DeLone & Mclean

Variabel dan indikator dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean [11] sebagai berikut:

- **Kualitas Sistem (*System Quality*)**
Kualitas sistem menilai kinerja sistem secara keseluruhan, yang mencakup kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, dan prosedur sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Indikatornya termasuk kemudahan penggunaan, kepercayaan, waktu respon, fleksibilitas, dan bahasa.
- **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**
Hasil dari pengalaman pengguna dengan sistem informasi, menitikberatkan pada kualitas data yang dibuat oleh sistem serta manfaat bagi pengguna. kelengkapan, relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan format penyajian yang adalah beberapa indikator yang digunakan.
- **Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**
Kualitas layanan mencakup melayani yang diberikan kepada pengguna oleh administrator sistem informasi. *Assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *responsiveness* (responsif), *quality interpersonal*, dan *information system training* adalah indikator dari variabel ini.
- **Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**
Variabel Kepuasan Pengguna mencerminkan tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem, termasuk respons dan umpan balik setelah menggunakan sistem informasi.
- **Pengguna (*Intention to use*)**
Indikator Pengguna mencakup keputusan yang dibuat oleh pengguna tentang penggunaan sistem informasi saat menyelesaikan pekerjaan. *User* atau pengguna merujuk pada seberapa sering *user* menggunakan sistem informasi dari *software*. Sangat penting untuk membedakan apakah penggunaan itu dilakukan secara sukarela atau wajib. Indikator seperti frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, luas penggunaan, tujuan penggunaan, dan kepuasan penggunaan digunakan untuk mengukur variabel ini.
- **Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**
Indikator Manfaat Bersih mencerminkan hasil dari dan pengaruh sistem informasi pada tingkat kinerja yang tinggi, baik secara individu maupun organisasional. Baik sistem yang dievaluasi

maupun tujuan penelitian menentukan dampak yang diukur. *Ease of Work, Effectiveness, Speed of Accomplishing task, job performance, dan usefulness of work* adalah indikatornya.

Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tahapan penelitian yang nanti dijadikan acuan untuk peneliti, yakni sebagai berikut:

- a) Memilih subjek penelitian yaitu Kantor Kelurahan Danga, yang berlokasi di NTT, Flores, Kabupaten Nagekeo, Kota Mbay, Kecamatan Aesesa, sebagai tempat pengembangan aplikasi pengarsipan surat elektronik
- b) Menyusun kisi-kisi dan instrumen pengumpulan data berupa angket
- c) Uji coba instrumen pengumpulan data pada subjek
- d) Menganalisis data dari hasil uji coba instrumen untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen yang telah dibuat
- e) Menghitung data yang diperoleh untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap pengguna aplikasi pengarsipan surat elektronik
- f) Melakukan interpretasi perhitungan data
- g) Melaksanakan penggandaan laporan penelitian

Sampel Penelitian

Penelitian ini mengadopsi teknik *Purposive Sampling*, di mana penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan peneliti terhadap sampel-sampel yang dianggap paling sesuai, bermanfaat, dan mampu mewakili populasi secara tepat. Sesuai dengan cara teknik *purposive sampling* kriteria yang diambil adalah pegawai yang ada di kelurahan Danga dengan jumlah responden 19 orang yang adalah tempat peneliti melakukan penelitian pengembangan aplikasi Pengarsipan surat elektronik ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara dan sebar kuesioner. Teknik wawancara dilakukan secara *online* dengan melibatkan pemangku kepentingan di Kelurahan Danga terkait perkembangan manajemen surat setelah penerapan aplikasi pengarsipan surat elektronik, serta mengikutsertakan pengembang aplikasi untuk mendiskusikan perkembangan penerapannya. Selain itu, angket juga disebar kepada pengguna aplikasi surat elektronik, yaitu pemangku kepentingan di Kelurahan Danga. Langkah-langkah ini dilakukan agar peneliti dapat mencapai kesimpulan mengenai bagaimana kualitas sistem dan data memengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Data Pemilih. Angket dirancang dengan cara menggunakan jenis angket tertutup dan memanfaatkan skala *Likert* yang terdiri dari 5 (lima) pilihan hasil. Skala *Likert* dipakai untuk mengevaluasi sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena masyarakat[12].

Tabel 1. Skala *Likert*

Pilihan Hasil	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Kerangka Konseptual



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 2, hipotesis yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif pada penggunaan pengarsipan surat elektronik di kelurahan Danga
- H2: Kualitas informasi berpengaruh positif pada penggunaan pengarsipan surat elektronik di kelurahan Danga
- H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif pada penggunaan pengarsipan surat elektronik di kelurahan Danga
- H4: Penggunaan pengarsipan surat elektronik di kelurahan Danga berpengaruh signifikan terhadap *net* benefit (manfaat bersih)

Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk menilai sampai di mana responden memahami pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan pemahaman peneliti terhadap pertanyaan tersebut. Untuk uji validitasnya diukur menggunakan rumus analisis korelasi *pearson* seperti pada Persamaa (1).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum YX) \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

Keterangan:

- n merupakan jumlah responden
- x & y merupakan nilai-nilai dari dua variabel yang dianalisis

Uji Reliabilitas

Sebuah pertanyaan dianggap reliabel atau andal jika hasil jawaban responden terhadap pertanyaan dari waktu ke waktu tetap konsisten. Dalam studi ini, peneliti memakai koefisien

reliabilitas *Alfa Cronbach* untuk mengukur reliabilitas. Penjelasan lebih lengkapnya ada pada Persamaan (2):

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

- r_{11} : koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*
- n = jumlah item dalam kuesioner atau tes
- $\sum \sigma_t^2$ = varians dari setiap item
- σ_t^2 = varians total dari tes

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji hipotesis ini dilakukan dengan cara menggunakan uji F, yang juga dikenal sebagai Analisis Varians (*ANOVA*), dengan ketentuan:

- a. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar $\alpha = 0,05$
- b. Jika nilai $sig < 0,05$ (signifikansi kurang dari 0,05) hasilnya secara simultan berpengaruh variabel X terhadap variabel Y
- c. Jika nilai $sig > 0,05$ (signifikansi lebih dari 0,05) hasilnya secara simultan tidak berpengaruh variabel X terhadap variabel Y

Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji parsial dipakai untuk mengevaluasi pengaruh setiap variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Dependen). Proses ini menggunakan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Pengujian ini dilakukan dengan memenuhi persyaratan tertentu:

- a. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar $\alpha = 0,05$
- b. Apabila nilai $sig < 0,05$ (signifikansi kurang dari 0,05) atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}), hasilnya berpengaruh variabel X terhadap variabel Y
- c. Jika nilai $sig > 0,05$ (signifikansi lebih dari 0,05) atau nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, hasilnya tidak berpengaruh variabel X terhadap variabel Y

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Karakteristik Responden

Tabel Klasifikasi Responden		
Jenis kelamin	Jumlah	Percentage
Laki-laki	11	57,9 %
Perempuan	8	42,1 %
total	19	100 %

Dari hasil karakteristik jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa jawaban laki-laki berjumlah 11 orang (57,9%), sementara jawaban perempuan berjumlah 8 orang (42,1%) dari total 19

responden. Dengan demikian, mayoritas responden yang bekerja di kelurahan Danga adalah laki-laki.

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan data peneliti, *degree of freedom* (df) dihitung sebagai 19-2, sehingga diperoleh nilai df sebesar 17. Dengan mempertimbangkan tingkat signifikansi (*alpha*) 0,05, didapatkan nilai R_{tabel} sebesar 0,456. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 26 dengan output "*corrected item total correlation*." Jika nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} , maka indikator tersebut dianggap valid, dan sebaliknya, jika nilai R_{hitung} lebih kecil dari R_{tabel} , indikator tersebut dianggap tidak valid. Berdasarkan tabel di bawah ini, hasil tes validitas untuk setiap variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan (*user*), kepuasan pengguna, dan *net benefit*, adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Correlation	R_{tabel} (0,05)	Keterangan
Kualitas Informasi	X1.1	0,561	0,456	Valid
	X1.2	0,854	0,456	Valid
Kualitas Sistem	X2.1	0,516	0,456	Valid
	X2.2	0,721	0,456	Valid
Kualitas Layanan	X3.1	0,672	0,456	Valid
	X3.2	0,651	0,456	Valid
Pengguna	Y1.1	0,771	0,456	Valid
	Y1.2	0,555	0,456	Valid
Kepuasan Pengguna	Y2.1	0,699	0,456	Valid
	Y2.2	0,864	0,456	Valid
Manfaat Bersih	Y3.1	0,825	0,456	Valid
	Y3.2	0,747	0,456	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabilitas variabel menggunakan standar Cronbach's Alpha dengan tingkat signifikansi sebesar 0,60. Sebuah variabel dianggap konsisten jika nilai Cronbach Alpha > nilai kritis dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>N of Items</i>	$R_{cronbach's}$ <i>alpha</i>	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Informasi	2	0,749	0,60	Reliabel
Kualitas Sistem	2	0,604	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	2	0,602	0,60	Reliabel
Pengguna	2	0,671	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	2	0,882	0,60	Reliabel
Manfaat Bersih	2	0,650	0,60	Reliabel

Hasil Uji F

Dalam studi ini, nilai F tabel ditentukan dengan merujuk pada tabel data F pada tingkat signifikansi 0,05. Untuk menghitung *degree of freedom* (df), digunakan dua rumus: df_1 (N_1) = $k-1$ dan df_2 (N_2) = $n-k$, di mana n adalah jumlah narasumber dan k adalah jumlah variabel. Studi ini menggunakan lima faktor. Analisis pertama berfokus pada pengaruh kualitas sistem, informasi, dan

layanan terhadap penggunaan aplikasi pengarsipan surat elektronik di Danga. Analisis kedua meneliti dampak penggunaan aplikasi ini terhadap manfaat yang diperoleh. Dengan lima faktor tersebut, perhitungan df dilakukan sebagai berikut:

- $df_1 (N_1) = 5 - 1 = 4$
- $df_2 (N_2) = 19 - 5 = 14$

Hasilnya, $df_1 (N_1)$ adalah 4 dan $df_2 (N_2)$ adalah 14. Berdasarkan tabel statistik F pada tingkat signifikansi 0,05, nilai F tabel untuk $df_1 = 4$ dan $df_2 = 14$ adalah 3,11. Hasil uji F dalam studi ini dapat dilihat pada Gambar 3.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,289	3	6,763	10,678	,001 ^b
	Residual	9,500	15	,633		
	Total	29,789	18			

a. Dependent Variable: Y1
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 3. Uji F terhadap Pengguna Aplikasi pengarsipan Surat

Setelah menganalisis data dengan *SPSS* versi 26, ditemukan bahwa kualitas sistem, data, dan layanan secara bersamaan mempengaruhi penggunaan aplikasi pengarsipan surat elektronik di Danga. Hasil uji *ANOVA* menunjukkan nilai F hitung sebesar 10,678 dengan signifikansi 0,001, yang lebih besar dari F tabel (3,11) dan lebih kecil dari 0,005. Ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, data, dan layanan secara signifikan mempengaruhi penggunaan aplikasi tersebut.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,516	1	26,516	43,215	,000 ^b
	Residual	10,431	17	,614		
	Total	36,947	18			

a. Dependent Variable: Y2
b. Predictors: (Constant), Y1

Gambar 4. Uji F Terhadap Manfaat Bersih

Setelah menganalisis penggunaan perangkat lunak surat elektronik di Danga, dilakukan uji manfaat bersih untuk melihat apakah aplikasi ini memberikan dampak yang signifikan. Hasil uji *ANOVA* menunjukkan nilai F hitung sebesar 43,215 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih besar dari nilai F tabel (3,11) dan lebih kecil dari 0,005. Ini berarti bahwa penggunaan aplikasi pengarsipan surat elektronik di Kelurahan Danga secara signifikan memengaruhi manfaat bersih yang diperoleh.

Hasil Uji T

Nilai t tabel dalam studi ini diperoleh dari tabel data T untuk signifikansi 0,05 (uji dua sisi). Derajat kebebasan (df) dihitung dengan rumus $df = n - k$, di mana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Penelitian ini melibatkan lima variabel utama. Analisis pertama mengeksplorasi efek kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap penggunaan pengarsipan surat elektronik di Danga. Analisis kedua meneliti bagaimana penggunaan aplikasi mempengaruhi

manfaat bersih yang dihasilkan. Dengan $df = 14 (19 - 5)$, nilai t tabel yang digunakan adalah 2,145.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,404	1,418		,990	,338
	X1	,406	,265	,445	1,532	,146
	X2	-,398	,364	-,350	-1,095	,291
	X3	,814	,201	,777	4,051	,001

a. Dependent Variable: Y1

Gambar 5. Uji T terhadap Pengguna Aplikasi Pengarsipan Surat Elektronik

Dari analisis data, dapat diperoleh nilai efek masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) adalah berikut:

- a. *System quality* (X1) terhadap pengguna aplikasi pengarsipan surat (Y1)

Hasil uji parsial (T) menunjukkan bahwa variabel *system quality* (X1) mempengaruhi pengguna aplikasi pengarsipan surat. Nilai t hitung sebesar 2,145 dengan signifikansi 0,146 (lebih besar dari 0,05) mengindikasikan bahwa *system quality* berdampak negatif secara signifikan terhadap pengguna aplikasi. Berbeda dengan penelitian Hardianto[11], hasil uji simultan dalam studi ini menunjukkan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *service quality* memiliki dampak secara bersamaan terhadap pengguna SISKUEDES.

- b. Kualitas informasi (X2) terhadap pengguna aplikasi pengarsipan surat (Y1)

Hasil uji parsial (T) menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X1) mempengaruhi pengguna aplikasi pengarsipan surat secara signifikan. Dengan nilai t hitung 2,145 dan signifikansi 0,291 (lebih besar dari 0,05), menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap pengguna aplikasi tersebut. Berbanding dengan penelitian Fitri Fifi[13] yang menemukan bahwa *information quality* memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan dan partisipasi *user*, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberhasilan implementasi aplikasi layanan Covid-19.

- c. Kualitas layanan (X3) terhadap pengguna aplikasi pengarsipan surat (Y1)

Hasil uji parsial (T) untuk variabel **service quality** (X1) menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap pengguna aplikasi pengarsipan surat. Dengan nilai t hitung sebesar 2,145 dan signifikansi $< 0,05$, kualitas layanan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi pengarsipan surat elektronik. Didukung penelitian Mawarti dan Seprina[14], ditemukan bahwa variabel kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi akademik di STIHPADA.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,604	1,147		,527	,605
	Y1	,943	,144	,847	6,574	,000

a. Dependent Variable: Y3

Gambar 6. Uji T Terhadap Manfaat Bersih

d. Pengguna aplikasi pengarsipan surat (Y1) terhadap manfaat bersih (Y2)

Hasil uji parsial (T) menunjukkan bahwa variabel pemakai aplikasi pengarsipan surat (Y1) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (Y2). Nilai t hitung sebesar 2,145 dengan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa pengguna aplikasi memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh. Hal ini didukung oleh penelitian Muharsyah Ahmad & Ekawati Rika [15] dengan hasil penelitian mengindikasikan bahwa secara parsial pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan survei terhadap 19 pengguna aplikasi pengarsipan surat elektronik di Kelurahan Danga dan analisis statistik menggunakan SPSS versi 26.0 dengan model DeLone & McLean, ditemukan bahwa *system quality* (X1) dan *information quality* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi (Y1). Namun, *service quality* (X3) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi (Y1), dan penggunaan aplikasi tersebut berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh (Y2). Kesimpulannya, aplikasi pengarsipan surat elektronik layak diterapkan jika fokus pada peningkatan kualitas layanan, yang dapat meningkatkan penggunaan aplikasi dan manfaat bersih bagi pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Mayasari Rika, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016). 2017.
- [2] Kristiawan Dona, Sunarto, and Sabandi Muhamad, “KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD ONLINE) DI FKIP UNS DAN PENGARUHNYA TERHADAP MANFAAT PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN,” pp. 1–17, 2017.
- [3] E. Amalia and C. Anty, “BULLET : Jurnal Multidisiplin Ilmu Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar,” BULLET : Jurnal Multidisiplin Ilmu, vol. 2, no. 04, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet>
- [4] H. T. Sitohang, “SISTEM INFORMASI PENGAGENDAAAN SURAT BERBASIS WEB PADA PENGADILAN TINGGI MEDAN,” pp. 1–8, 2018.

- [5] A. Kuswantoro, R. Bunga Maremitha Ungu, W. Dwi Rahmahwati, F. Dyah Rahmawati, and F. Ekonomi, “MANAJEMEN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG MELALUI SIRADI (SISTEM INFORMASI SURAT DINAS),” 2022. [Online]. Available: <https://journal.unilak.ac.id/index/php/pb>
- [6] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, M. Kartiwi, and S. J. Putra, “Measurement of the information system project success of the higher education institutions in Indonesia: A pilot study,” *Int J Bus Inf Syst*, vol. 23, no. 2, pp. 229–247, 2016, doi: 10.1504/IJBIS.2016.078908.
- [7] W. H. DeLone and E. R. Mclean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” 2003.
- [8] R. Jumardi, “MODIFIKASI MODEL ADAPTASI DELONE & MCLEAN DALAM ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK,” *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. 11, no. 2, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- [9] J. M. Hudin and D. Riana, “KAJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN PADA PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI ACCURATE DI KOTA SUKABUMI,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 12, no. 1, p. 1, May 2016, doi: 10.21609/jsi.v12i1.444.
- [10] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information Systems Success Measurement,” *Foundations and Trends® in Information Systems*, vol. 2, no. 1, pp. 1–116, 2016, doi: 10.1561/2900000005.
- [11] Hardianto, *PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN DALAM MENENTUKAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM KEUANGAN DESA DI KECAMATAN MARE, KABUPATEN BONE*. 2021.
- [12] Siradj M., *PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DATA PEMILIH (Studi pada Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung)*. 2023.
- [13] Fitri Fifi, *Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pedulilindungi Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean*. 2023.
- [14] M. Mawarti and I. Seprina, “ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS STIHPADA PALEMBANG),” *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 8, no. 2, pp. 393–406, May 2023, doi: 10.29100/jipi.v8i2.3462.
- [15] Muharsyah Ahmad and Ekawati Rika, “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang,” *JURNAL SISTEM & TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI*, vol. 4, no. 2, pp. 20–27, 2020.