JOURNAL SYNTAX IDEA p–ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 03, Maret 2025

PENERAPAN MODEL DELONE DAN MCLEAN DALAM MENILAI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI SEKTOR PUBLIK

Rika Rohim[1]*, Jhon Very[2]
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia
Email: rikakanasya@gmail.com[1]*, Jhon080771@yahoo.co.id[2]

ABSTRAK

Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) di sektor publik memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Untuk menilai keberhasilan implementasi SIM, model DeLone dan McLean digunakan sebagai kerangka evaluasi yang mencakup enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap keberhasilan SIM di sektor publik. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui survei terhadap pegawai pemerintah yang menggunakan SIM dalam tugas administratif dan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat penggunaan sistem. Selain itu, kualitas layanan juga berperan penting dalam memastikan dukungan teknis yang optimal bagi pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan model DeLone dan McLean dapat memberikan wawasan komprehensif dalam mengevaluasi keberhasilan SIM, serta merekomendasikan peningkatan kualitas sistem dan pelatihan berkala bagi pegawai sebagai langkah untuk memperkuat transformasi digital sektor publik.

Kata Kunci: penerapan; model; delone; mclean.

Abstract

The implementation of management information systems (MIS) in the public sector plays a vital role in improving the efficiency, transparency, and accountability of public services. To assess the success of MIS implementation, the DeLone and McLean model is employed as an evaluation framework, encompassing six primary dimensions: system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. This study aims to examine the extent to which these factors contribute to the success of Management Information Systems (MIS) in the public sector. Using a quantitative approach, data were collected through a survey of government employees who utilize Management Information Systems (MIS) in administrative and public service tasks. The results showed that system quality and information quality have a significant influence on user satisfaction, which ultimately increases the level of system usage. Additionally, service quality plays a crucial role in providing users with optimal technical support. This study confirms that the implementation of the DeLone and McLean model can give comprehensive insights in evaluating the success of MIS, as well as recommending

improvements in system quality and regular training for employees as steps to strengthen the digital transformation of the public sector.
Keywords: *implementation; model; delone; mclean.*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, penerapan sistem informasi manajemen (SIM) di sektor publik menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada Masyarakat (HTT Wahono, 2024). Sistem informasi manajemen merupakan teknologi yang dirancang untuk mengelola, menyimpan, dan menganalisis data guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam suatu organisasi, termasuk di instansi pemerintah (Naja et al., 2024). Keberhasilan implementasi SIM di sektor publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut digunakan dan diterima oleh pengguna dalam berbagai unit kerja. Oleh karena itu, diperlukan model evaluasi yang dapat mengukur tingkat keberhasilan sistem ini secara komprehensif.

Salah satu model yang banyak digunakan dalam menilai keberhasilan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean (Putra et al., 2022). Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan kemudian diperbarui pada tahun 2003 untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi. Model DeLone dan McLean mengidentifikasi enam dimensi utama yang menentukan kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits) (Luna Eka Puteri & Pipit Dewi Arnesia, 2020). Keenam dimensi ini saling berkaitan dan membentuk siklus evaluasi yang dapat memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas SIM dalam mendukung operasional suatu organisasi.

Di sektor publik, keberhasilan SIM menjadi sangat krusial mengingat sistem ini digunakan untuk mengelola data kependudukan, administrasi keuangan, manajemen sumber daya manusia, serta berbagai layanan publik lainnya (Dwiyanto, 2018). SIM yang berkualitas dapat membantu pemerintah dalam menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat (Handoko, 2022). Sebaliknya, kegagalan dalam implementasi SIM dapat menyebabkan ketidakefisienan, meningkatnya risiko kesalahan administratif, dan berkurangnya kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah (Sutawijaya & Kurniawan, 2020). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap SIM yang telah diterapkan guna memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar memberikan manfaat yang optimal.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan SIM di sektor publik. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh beberapa akademisi menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan fleksibilitas, memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi oleh pegawai pemerintah. Selain itu, kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIM, seperti akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu, juga menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna. Dalam konteks sektor publik, kualitas layanan yang diberikan oleh tim dukungan teknis juga berperan penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi SIM (Anggraiani & Rizki Fauzi, 2023). Meskipun beberapa referensi telah disebutkan, tidak terdapat penjelasan yang jelas mengenai temuan spesifik dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan celah-celah yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Sebagai contoh, studi oleh (IRFAN, 2023)

menunjukkan bahwa hanya 65% pegawai pemerintah merasa puas dengan SIM yang diterapkan, sementara Budianto (2021) melaporkan bahwa 30% dari pegawai masih mengalami kesulitan dalam menggunakan SIM (Rahmananda, 2024) Data-data ini menunjukkan perlunya kajian mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SIM.

Model DeLone dan McLean telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam penerapannya di sektor publik. Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai pemerintah (Gultom, 2024). Banyak pegawai yang sudah terbiasa dengan metode kerja manual dan kurang memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital serta program pelatihan yang efektif menjadi langkah penting dalam memastikan keberhasilan adopsi SIM.

Permasalahan utama yang mendasari penelitian ini adalah bahwa meskipun teknologi informasi telah diterapkan di sektor publik, tingkat kepuasan dan pemanfaatan SIM masih tergolong rendah. Penjelasan yang lebih mendalam tentang kesenjangan antara potensi sistem dan kenyataan di lapangan sangat penting untuk diatasi. Dalam hal ini, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan pendekatan kuantitatif dan analisis kualitatif yang lebih integratif, yang tidak terfokus hanya pada kualitas sistem atau informasi, tetapi juga mempertimbangkan layanan dukungan teknis dan adopsi teknologi oleh pegawai sebagai faktor penentu keberhasilan.

Faktor kebijakan dan regulasi juga memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan SIM di sektor publik. Pemerintah perlu menetapkan kebijakan yang jelas mengenai penggunaan teknologi informasi, termasuk aspek keamanan data dan perlindungan privasi pengguna. Mengingat data yang dikelola dalam SIM sektor publik sering kali bersifat sensitif, seperti data kependudukan dan informasi keuangan, maka aspek keamanan sistem harus menjadi prioritas utama dalam implementasi SIM (Gunawan et al., 2023).

Dari perspektif manfaat bersih, keberhasilan SIM dapat diukur dari sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan kinerja organisasi dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat (Krisdiantoro et al., 2018). Sebagai contoh, SIM yang diterapkan dalam administrasi kependudukan dapat mempercepat proses pembuatan dokumen resmi seperti kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran. Demikian pula, SIM dalam manajemen keuangan dapat membantu pemerintah dalam mengelola anggaran secara lebih transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, analisis manfaat bersih yang dihasilkan oleh SIM menjadi aspek penting dalam mengevaluasi keberhasilan sistem ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan SIM di sektor publik dengan menggunakan model DeLone dan McLean, serta memberikan rekomendasi yang praktis untuk perbaikan implementasi SIM. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang tidak hanya memperkaya teori tetapi juga memberikan kebijakan yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi manajemen (SIM) di sektor publik berdasarkan model DeLone dan McLean. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antara variabel yang berkontribusi terhadap efektivitas SIM, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan

manfaat bersih. Selanjutnya, penelitian ini juga menggabungkan pendekatan kualitatif melalui wawancara terbuka dengan beberapa pegawai yang telah lama menggunakan SIM. Dalam konteks ini, pendekatan yang digunakan bersifat mixed-method dengan tipe exploratory sequential, di mana analisis kualitatif dilakukan setelah pengumpulan data kuantitatif. Dengan cara ini, hasil wawancara kualitatif dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi SIM, serta rekomendasi perbaikan dari perspektif pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei, di mana data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pegawai pemerintah yang menggunakan SIM dalam tugas administratif dan pelayanan publik. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria bahwa mereka harus memiliki pengalaman minimal enam bulan dalam menggunakan SIM di instansi tempat mereka bekerja. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan tertutup dengan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap berbagai aspek keberhasilan sistem informasi berdasarkan model DeLone dan McLean.

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan metode statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi data berdasarkan variabel penelitian. Sementara itu, analisis inferensial dilakukan menggunakan uji regresi untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) dengan variabel dependen (penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau SmartPLS untuk memastikan keakuratan analisis. Setelah analisis kuantitatif, wawancara kualitatif dilakukan dengan tujuan untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna mengenai sistem, tantangan yang dihadapi, serta perspektif mereka tentang perbaikan yang diperlukan. Data wawancara ini dianalisis dengan metode tematik untuk mengidentifikasi pola atau tema yang muncul dalam pengalaman pengguna.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, di antaranya adalah keterbatasan cakupan wilayah survei yang hanya mencakup beberapa instansi pemerintah, serta kemungkinan bias responden dalam menjawab kuesioner. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diinterpretasikan dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut dan direkomendasikan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan cakupan yang lebih luas. Dengan menggunakan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang menentukan keberhasilan SIM di sektor publik serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pegawai pemerintah yang menggunakan SIM dalam tugas administrasi dan pelayanan publik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap sistem yang digunakan, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam kualitas layanan dan tingkat penggunaan sistem. Namun, untuk memperjelas temuan tersebut, berikut disajikan tabel yang menunjukkan hasil analisis yang lebih terperinci, termasuk nilai rata-rata, standar deviasi, serta nilai koefisien korelasi (R), p-

value, dan R-squared untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel dalam model penelitian:

Tabel 1. Hasil Analisis Terperinci

Dimensi	R	p-value	R-squared		Keterangan
Kualitas Sistem		0.65	0.001	0.42	Berpengaruh signifikan
Kualitas Informasi		0.58	0.005	0.34	Berpengaruh signifikan
Kualitas Layanan		0.61	0.002	0.37	Berpengaruh signifikan

Sumber: data diperoleh

Berdasarkan analisis statistik, ditemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Responden menilai bahwa SIM yang diterapkan di instansi mereka umumnya memiliki antarmuka yang cukup mudah digunakan, fitur yang sesuai dengan kebutuhan kerja, serta tingkat keandalan yang baik dalam mengolah data. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam hal fleksibilitas sistem, terutama dalam hal integrasi dengan sistem lain yang digunakan oleh instansi terkait.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIM juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Data yang disajikan dalam sistem dinilai cukup akurat dan relevan dengan kebutuhan kerja pegawai, meskipun terdapat beberapa catatan terkait dengan ketepatan waktu pembaruan data. Beberapa responden mengeluhkan bahwa sistem masih mengalami keterlambatan dalam memperbarui informasi, yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan di tingkat manajerial .

Kualitas layanan yang diberikan oleh tim pendukung teknis memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem. Responden yang merasa mendapatkan layanan dukungan teknis yang responsif dan efektif cenderung lebih puas dan lebih sering menggunakan sistem dalam pekerjaan mereka. Namun, terdapat perbedaan signifikan antara instansi yang memiliki tim teknis yang andal dengan instansi yang masih mengalami kendala dalam hal dukungan teknis.

Dari segi penggunaan, penelitian ini menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan SIM oleh pegawai pemerintah cukup tinggi, terutama dalam aspek administrasi dan pengelolaan data. Namun, masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memanfaatkan sistem secara optimal. Faktor yang mempengaruhi penggunaan ini antara lain adalah tingkat pemahaman pegawai terhadap sistem, resistensi terhadap perubahan, serta ketersediaan infrastruktur yang memadai.

Manfaat bersih yang diperoleh dari penerapan SIM di sektor publik meliputi peningkatan efisiensi kerja, pengurangan kesalahan administratif, serta kemudahan akses data yang lebih baik (Yusman et al., 2024). Sebagian besar responden mengakui bahwa SIM membantu mereka dalam menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, SIM juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi public.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean dapat digunakan secara efektif untuk mengevaluasi keberhasilan SIM di sektor publik. Setiap dimensi dalam model ini memiliki hubungan yang erat dalam menentukan efektivitas sistem yang diterapkan.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Keberhasilan SIM

Kualitas sistem merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan SIM. Sistem yang memiliki antarmuka pengguna yang intuitif, keandalan tinggi, dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan kerja pegawai cenderung lebih mudah diterima dan digunakan dalam lingkungan kerja (Setiawan et al., 2024). Dalam penelitian ini, kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi SIM di sektor publik. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya fleksibilitas sistem dalam menyesuaikan kebutuhan spesifik dari masing-masing instansi. Beberapa instansi mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan SIM mereka dengan sistem lain yang sudah ada, yang pada akhirnya menghambat efektivitas sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam aspek interoperabilitas dan fleksibilitas sistem agar dapat mendukung kebutuhan organisasi secara lebih optimal.

Kualitas Informasi sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan faktor lain yang memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan SIM. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan yang efektif di sektor publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala terkait dengan ketepatan waktu dalam pembaruan informasi. Keterlambatan dalam pembaruan data dapat menyebabkan ketidakakuratan informasi yang berdampak pada pengambilan keputusan yang kurang efektif. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan mekanisme pembaruan data agar lebih real-time dan dapat diandalkan oleh para pengguna.

Kualitas Layanan sebagai Faktor Pendukung Keberhasilan SIM

Kualitas layanan yang diberikan oleh tim pendukung teknis memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Dalam penelitian ini, responden yang merasa mendapatkan dukungan teknis yang responsif dan efektif cenderung lebih puas dan lebih sering menggunakan sistem dalam pekerjaan mereka. Namun, terdapat perbedaan kualitas layanan antara satu instansi dengan instansi lainnya. Beberapa instansi yang memiliki tim teknis yang andal dapat memberikan layanan yang cepat dan efektif, sementara instansi lain masih mengalami kendala dalam menyediakan dukungan teknis yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi tim dukungan teknis agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna sistem.

Penggunaan SIM dan Tantangan yang Dihadapi

Frekuensi penggunaan SIM oleh pegawai pemerintah dalam penelitian ini cukup tinggi, terutama dalam aspek administrasi dan pengelolaan data. Namun, masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memanfaatkan sistem secara optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan SIM antara lain adalah tingkat pemahaman pegawai terhadap sistem, resistensi terhadap perubahan, serta ketersediaan infrastruktur yang memadai. Resistensi terhadap perubahan sering kali menjadi kendala dalam implementasi sistem baru di sektor publik, terutama bagi pegawai yang sudah

terbiasa dengan metode kerja manual. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang berkelanjutan serta pendekatan manajemen perubahan yang efektif untuk meningkatkan adopsi SIM.

Manfaat Bersih dari Penerapan SIM

Manfaat bersih yang diperoleh dari penerapan SIM di sektor publik mencakup peningkatan efisiensi kerja, pengurangan kesalahan administratif, serta kemudahan akses data yang lebih baik. Sebagian besar responden mengakui bahwa SIM membantu mereka dalam menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, SIM juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi publik. Namun, manfaat ini dapat lebih dioptimalkan jika tantangan dalam implementasi sistem dapat diatasi. Faktor-faktor seperti peningkatan kualitas sistem, penyempurnaan kualitas informasi, serta peningkatan layanan dukungan teknis dapat membantu meningkatkan manfaat yang diperoleh dari SIM.

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi bagi pengelolaan dan pengembangan SIM di sektor publik. Pertama, penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas sistem yang digunakan dengan memperhatikan aspek fleksibilitas, kemudahan penggunaan, dan interoperabilitas. Kedua, peningkatan kualitas informasi dalam SIM perlu menjadi prioritas agar data yang dihasilkan dapat digunakan secara efektif dalam pengambilan keputusan. Ketiga, peningkatan kapasitas tim dukungan teknis menjadi hal yang penting dalam mendukung pengguna sistem agar dapat memanfaatkan SIM secara optimal.

Selain itu, pemerintah juga perlu mengadopsi pendekatan manajemen perubahan yang efektif untuk mengatasi resistensi terhadap penggunaan sistem baru. Program pelatihan yang berkelanjutan serta komunikasi yang baik mengenai manfaat SIM dapat membantu meningkatkan tingkat adopsi teknologi di sektor publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa model DeLone dan McLean dapat digunakan sebagai kerangka kerja yang efektif dalam mengevaluasi keberhasilan SIM di sektor publik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem, pemerintah dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan SIM di sektor publik sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berperan sebagai faktor utama dalam meningkatkan tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan SIM oleh pegawai pemerintah. Sistem yang mudah digunakan, memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan kerja, dan memiliki tingkat keandalan tinggi akan meningkatkan adopsi teknologi di lingkungan kerja. Manfaat bersih yang diperoleh dari penerapan SIM di sektor publik mencakup peningkatan efisiensi kerja, pengurangan kesalahan administratif, serta kemudahan akses data. SIM yang digunakan dengan baik mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi publik. Namun, manfaat ini dapat lebih dioptimalkan jika tantangan dalam implementasi sistem dapat diatasi, terutama dalam hal pelatihan pengguna, integrasi sistem, serta dukungan kebijakan yang lebih kuat dari pemerintah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa model DeLone dan McLean dapat digunakan sebagai kerangka kerja yang efektif dalam mengevaluasi keberhasilan SIM di sektor publik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem,

pemerintah dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal.

BIBLIOGRAFI

Anggraiani, E., & Rizki Fauzi, L. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rencana Kebutuhan Obat dan E-Procurement di Rumah Sakit di Indonesia Analysis Of Factors Affecting the Drug Plan And E-Procurement in Hospital in Indonesia. *2023 Majalah Farmaseutik*, *19*(2), 214–220. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v19i2.77944

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=rrtjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Di+sektor+publik,+keberhasilan+SIM+menjadi+sangat+krusial+mengingat+sistem+ini+digunakan+untuk+mengelola+data+kependudukan,+administrasi+keuangan,+manajemen+sumber+daya+manusia,+serta+berbagai+layanan+publik+lainnya&ots=CuAOumogVi&sig=ILDqd5cQs9q83tz_h693jfuGN5Y

Gultom, C. (2024). Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Penyusunan Laporan Keuangan Satuan Kerja Pemerintah. *Owner.Polgan.Ac.Id*. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1846

Gunawan, A., Kom, Munir, Wibisono, Y., & Furqon, C. (2023). *Sistem Informasi Manajemen Terkini: Meningkatkan Efisiensi dengan Kecerdasan Buatan*. http://repository.unas.ac.id/9075/1/Sistem%20Informasi%20Manajemen%20Terkini%20-%20Meningkatkan%20Efisiensi%20dengan%20Kecerdasan%20Buatan.pdf

Handoko, R. (2022). Sistem Informasi Manajemen Sebagai Mutu Percepatan E-Government. *Lentera.Insia-Indramayu.Ac.Id*, *1*(1), 1–10. https://lentera.insia-indramayu.ac.id/index.php/lentera/article/view/41

HTT Wahono. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas. *Ejurnal.Uibu.Ac.Id*, *30*, 97–110. http://ejurnal.uibu.ac.id/index.php/paradigma/article/view/962

IRFAN, M. (2023). *APLIKASI SIM NASIONAL DAN PRESISI (SINAR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KEPOLISIAN RESOR KOTA (POLRESTA) KOTA*. https://repository.unja.ac.id/46017/

Krisdiantoro, Y., Aktual, I. S.-J. A., & 2018, undefined. (2018). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan intensitas penggunaan sebagai variabel mediasi. *Academia.Edu*. https://www.academia.edu/download/78437293/pdf.pdf

Luna Eka Puteri, S., & Pipit Dewi Arnesia, dan. (2020). Classroom Sebagai Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Ejournal.Jak-Stik.Ac.Id*, *4*(1). https://ejournal.jak-stik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3269/527

Naja, S., Akbar, R., Studi Manajemen Informatika, P., Indonesia Banda Aceh, S., Banda Aceh, K., & Aceh, P. (2024). Sistem informasi pengelolaan arsip digital pada Kantor

Dinas Pertanian Provinsi Aceh berbasis web. *Journal.Stmiki.Ac.Id*, *4*(2). https://doi.org/10.35870/siskom.v4i2.813

Putra, R. P., Wibowo, A., Farlina, Y., Susilawati, D., Delone, :, & Mclean. (2022). Penerapan Model Delone And Mclean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi. *Scholar.Archive.Org*, *10*(1), 2022. https://scholar.archive.org/work/2tkoca6qufcc5mjxdnwuctl3uu/access/wayback/https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/download/12255/pdf

Rahmananda, A. (2024). Efektivitas Inovasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Menunjang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil (Studi di Kantor Badan Pengelola. *E-Journal.Upr.Ac.Id*. https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/view/14996

Setiawan, Z., Hariyono, R., Fitriyanto, R., & Phan, I. (2024). *Pengantar Sistem Informasi: Konsep Dasar dan Aplikasi Praktis*. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=X_X-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Sistem+yang+memiliki+antarmuka+pengguna+yang+intuitif,+keandalan+tinggi,+dan+fitur+yang+sesuai+dengan+kebutuhan+kerja+pegawai+cenderung+lebih+mudah+diterima+dan+digunakan+dalam+lingkungan+kerja.+&ots=YcKOZDw6De&sig=D4ASVEb9p-rtOQLTbM7g_PeU_nA

Sutawijaya, & Kurniawan, S. A. (2020). *Audit Kinerja: Mendorong Peningkatan Value Organisasi Pemerintah dalam Mewujudkan World Class Government*. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=mTkBEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=kegagalan+dalam+implementasi+SIM+dapat+menyebabkan+ketidakefisienan,+meningkatnya+risiko+kesalahan+administratif,+dan+berkurangnya+kepercayaan+publik+terhadap+instansi+pemerintah.+&ots=Mugdu67SLK&sig=inwu_R6uxoMVymuPQ33qBe41-jY

Yusman, Y., Putra, R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Y7U1EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=Manfaat+bersih+yang+diperoleh+dari+penerapan+SIM+di+sektor+publik+meliputi+peningkatan+efisiensi+kerja,+pengurangan+kesalahan+administratif,+serta+kemudahan+akses+data+yang+lebih+baik&ots=boWWvCZXES&sig=3qq1HHSk-dnJRP0QJdh_a3LAO2o

Copyright holder:
Rika Rohim[1]*, Jhon Very[2](2025)

First publication right:
Syntax Idea

This article is licensed under:
00000000