

**EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM e-PJLP
MENGUNAKAN ENHANCED INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA**

Muhamad Rachman Hakim¹, Andriyanti Asianto², Adi Widiyanto³, Ari Pambudi⁴

^{1,2,3,4}Universitas Esa Unggul

Email : mr.h4ch13m11@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK: Sistem e-PJLP merupakan sistem informasi internal yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi DKI Jakarta untuk mendukung proses administrasi dan penilaian kinerja Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP). Sebagai sistem yang bersifat wajib (mandatory), keberhasilannya lebih tepat dievaluasi melalui perspektif kesuksesan sistem informasi dibandingkan model penerimaan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi e-PJLP menggunakan kerangka Enhanced Information System Success Model (E-ISSM). Pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang dilakukan terhadap 200 responden valid dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, dan User Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap Net Benefits. Namun, Information Quality dan System Quality tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap User Satisfaction. Temuan ini menegaskan pentingnya dukungan layanan dalam memastikan keberhasilan sistem e-government internal yang bersifat mandatory. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan E-ISSM pada sistem internal pemerintah daerah dan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan keberlanjutan manfaat sistem.

Kata Kunci: E-PJLP, Kesuksesan Implementasi, Enhanced Information System Success Model (E-ISSM), PLS-SEM, E-Government, Evaluasi Sistem Informasi.

ABSTRACT: The e-PJLP system is an internal information system used by the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPSTP) of DKI Jakarta Province to support administrative processes and performance appraisal of Individual Service Provider Employees (PJLP). As a mandatory system, its success should be evaluated using an information systems success perspective rather than technology acceptance models. This study aims to evaluate the implementation success of e-PJLP using the Enhanced Information System Success Model (E-ISSM). A quantitative cross-sectional survey was conducted with 200 valid respondents, and data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The findings reveal that Service Quality significantly influences User Satisfaction, and User Satisfaction significantly affects Net Benefits. However, Information Quality and System Quality do not have significant direct effects on User Satisfaction. These results

emphasize the importance of service support in ensuring the success of mandatory internal e-government systems. The study contributes theoretically by extending the empirical application of E-ISSM to mandatory internal systems in a local government context and offers practical recommendations to enhance sustainable system benefits.

Keywords: *E-PJLP, Implementation Success, Enhanced Information System Success Model (E-ISSM), PLS-SEM, E-Government, Information System Evaluation.*

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DPMPTSP DKI Jakarta) merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan pengelolaan investasi secara terintegrasi. Operasionalnya berlandaskan regulasi daerah yang mengatur sistem layanan satu pintu guna meningkatkan efisiensi proses administrasi serta transparansi pelayanan kepada masyarakat [1]. DPMPTSP memiliki tugas pokok dan fungsi dalam merumuskan serta melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal, sekaligus mengelola pelayanan perizinan maupun non-perizinan melalui sistem satu pintu.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta memiliki 316 titik layanan (service point) yang tersebar di seluruh wilayah provinsi pada tingkat provinsi, kota, kecamatan, dan kelurahan [2]. Pada setiap titik layanan ditempatkan sumber daya manusia (SDM) yang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan non-PNS. Salah satu komponen tenaga non-PNS adalah Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan (PJLP), yaitu tenaga kerja kontrak perseorangan yang dipekerjakan di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara internal, jumlah tenaga PJLP di DPMPTSP DKI Jakarta mencapai 1.640 orang pada akhir bulan Agustus tahun 2025 (Hasil Wawancara, 2025).

Performa dan kinerja PJLP menjadi faktor penting dalam memastikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP berjalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penilaian kinerja yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan untuk memantau, mengevaluasi, serta meningkatkan kontribusi PJLP terhadap organisasi. Penilaian kinerja yang akurat dan objektif juga berperan dalam menjaga akuntabilitas serta kualitas layanan administratif kepada masyarakat secara efektif dan berkualitas.

Sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [3], instansi pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk implementasi SPBE di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta adalah pengembangan dan penerapan sistem e-PJLP. Sistem ini digunakan untuk mendukung proses administrasi, pelaporan, serta penilaian kinerja PJLP secara terintegrasi dan berbasis teknologi informasi.

Berbeda dengan aplikasi layanan publik yang digunakan secara sukarela oleh masyarakat, sistem e-PJLP merupakan sistem internal yang wajib digunakan oleh pegawai. Oleh karena itu, evaluasi keberhasilannya tidak cukup hanya dilihat dari aspek penerimaan pengguna, melainkan perlu dianalisis melalui kualitas sistem, tingkat kepuasan, serta manfaat nyata yang dihasilkan dalam konteks organisasi. [4], [5].

Meskipun sistem e-PJLP telah diterapkan sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas implementasi sistem secara keseluruhan. Kendala-kendala tersebut tidak hanya bersumber dari satu aspek tertentu, melainkan muncul pada berbagai tahapan penggunaan sistem, baik dalam pelaporan kinerja, absensi kehadiran, pengelolaan data, maupun dukungan teknis sistem.

Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara internal, masih terdapat PJLP yang lupa atau terlambat menginput aktivitas kerja harian ke dalam sistem e-PJLP. Kondisi ini menyebabkan data kinerja yang tercatat menjadi tidak lengkap, sehingga berpotensi menurunkan akurasi penilaian kinerja yang dihasilkan oleh sistem. Ketidaklengkapan data aktivitas juga berdampak pada proses evaluasi kinerja secara menyeluruh yang seharusnya mencerminkan kontribusi PJLP secara objektif.

Selain permasalahan pelaporan aktivitas, dari aspek pengendalian sistem juga ditemukan praktik penggunaan lokasi palsu (fake GPS) oleh sebagian PJLP pada saat melakukan pelaporan kehadiran. Praktik ini menunjukkan adanya kelemahan pada mekanisme pengendalian dan validasi sistem, serta berpotensi menurunkan tingkat keandalan dan integritas data yang dihasilkan oleh e-PJLP. Kondisi tersebut menjadi

tantangan tersendiri dalam menjaga akurasi data kehadiran sebagai bagian dari penilaian kinerja.

Dari sisi infrastruktur teknologi, sistem e-PJLP ditempatkan pada pusat data yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Provinsi DKI Jakarta. Dalam beberapa kondisi, kendala operasional muncul ketika terdapat jadwal peningkatan atau pemeliharaan keamanan perangkat jaringan, seperti Big IP-F5, yang berdampak pada keterbatasan akses sementara terhadap sistem e-PJLP. Keterbatasan akses ini dapat memengaruhi kelancaran pengguna dalam mengakses berbagai fitur sistem, baik untuk pelaporan kinerja maupun kehadiran.

Kendala teknis lainnya berkaitan dengan aspek pemeliharaan aplikasi. Pembaruan (update) terhadap plugin dan pustaka (library) JavaScript terkadang terlewat, khususnya pada komponen seperti Handlebars, Select2, Moment.js, serta pustaka grafis seperti Raphael. Kondisi ini berpotensi memengaruhi stabilitas sistem, kompatibilitas antarperangkat, serta aspek keamanan aplikasi secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat mengganggu pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem.

Selain itu, dari aspek sumber daya manusia, masih terdapat pegawai dan PJLP yang dinilai belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan komputer dan sistem informasi. Keterbatasan ini menyebabkan kendala dalam proses penginputan data kinerja maupun kehadiran, bahkan dalam beberapa kasus PJLP meminta bantuan pegawai lain untuk melakukan input data. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan penginputan dan berdampak pada akurasi laporan kinerja akhir.

Di samping kendala-kendala tersebut, pada kondisi tertentu fitur operasional seperti absensi online juga mengalami gangguan (misalnya waktu respon yang lambat, gangguan sistem, atau ketidakkonsistenan proses unggah foto dan validasi lokasi). Kendala ini memperkuat adanya tantangan pada aspek keandalan sistem dan kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem e-PJLP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kesiapan pengguna dalam memanfaatkan sistem [4], [6]. Dalam kajian sistem informasi, Model evaluasi keberhasilan sistem informasi yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean menjadi salah satu pendekatan yang paling luas digunakan dalam kajian sistem informasi. Model

tersebut menilai efektivitas implementasi sistem melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, serta dampak yang ditimbulkan. Pengembangan selanjutnya melalui Enhanced ISSM memperkuat dimensi kualitas layanan, khususnya untuk sistem yang digunakan secara terus-menerus dalam lingkungan organisasi dan pemerintahan. [4], [7].

Oleh karena itu, [8] mengembangkan Enhanced Information System Success Model (E-ISSM) dengan mengintegrasikan dimensi kualitas layanan berbasis SERVQUAL ke dalam model keberhasilan sistem informasi. Penguatan dimensi Service Quality dilakukan untuk meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan kesuksesan sistem informasi internal yang digunakan secara berkelanjutan dan bersifat wajib (mandatory system). Sejalan dengan penelitian terbaru pada sistem e-kinerja di sektor publik, Enhanced Information System Success Model (E-ISSM) terbukti lebih mampu menjelaskan kesuksesan implementasi sistem informasi internal dibandingkan model ISSM klasik [8], [9].

Berbagai penelitian di bidang e-government menunjukkan bahwa Information System Success Model (ISSM), khususnya dalam bentuk yang diperkuat melalui pendekatan Enhanced Information System Success Model (E-ISSM), merupakan kerangka yang efektif untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi internal sektor publik [7], [9], [10]. Sejumlah studi empiris membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan terutama kualitas layanan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem informasi pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan dimensi Service Quality menjadi aspek krusial dalam mengevaluasi sistem informasi internal yang digunakan secara berkelanjutan dan bersifat wajib. Namun hingga saat ini belum terdapat penelitian empiris yang secara khusus mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem e-PJLP menggunakan pendekatan Enhanced Information System Success Model (E-ISSM) pada konteks sistem internal pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem e-PJLP di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan kerangka Enhanced Information System Success Model (E-ISSM), guna memperoleh gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta manfaat bersih sistem bagi individu dan organisasi.

Penelitian ini memberikan dua kontribusi utama. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan Enhanced Information System Success Model (E-ISSM) pada konteks sistem e-government internal pemerintah daerah yang bersifat mandatory, yang masih terbatas dalam literatur empiris di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan dasar rekomendasi strategis bagi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanan sistem untuk memperkuat keberhasilan implementasi e-PJLP secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

1) Rencana Penelitian

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna sistem secara objektif melalui data numerik serta menguji hubungan kausal antarvariabel laten menggunakan analisis statistik.

Penelitian ini berfokus pada evaluasi tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi e-PJLP dengan menggunakan model Enhanced Information System Success Model (E-ISSM). Model tersebut digunakan untuk menguji bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta implikasinya terhadap manfaat yang diperoleh dari sistem.

Tahapan penelitian dilakukan secara sistematis yang meliputi:

1. studi pendahuluan,
2. studi literatur,
3. penyusunan instrumen kuesioner,
4. pengumpulan data,
5. pengolahan dan analisis data menggunakan PLS-SEM,
6. penarikan kesimpulan dan pemberian rekomendasi.

2) Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi e-PJLP, yaitu sistem berbasis web yang digunakan untuk mendukung proses administrasi, pelaporan kinerja, serta pengelolaan data Pegawai Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP).

Penelitian dilaksanakan pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Pemilihan obyek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa:

- sistem telah digunakan secara operasional oleh pegawai,
- memiliki jumlah pengguna yang besar,
- bersifat mandatory sehingga relevan untuk dievaluasi menggunakan model kesuksesan sistem informasi.

3) Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh PJLP yang secara aktif menggunakan sistem e-PJLP di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang terlibat langsung dalam administrasi dan pelaporan kinerja. Karena jumlah pengguna besar dan tersebar di banyak unit kerja, digunakan teknik non-probability purposive sampling, yaitu memilih responden yang benar-benar memiliki pengalaman menggunakan sistem. Kriteria responden meliputi pengguna aktif minimal satu bulan terakhir, memiliki pengalaman menggunakan fitur utama sistem, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Jumlah sampel ditentukan dengan mempertimbangkan rekomendasi dalam analisis PLS-SEM [11], di mana ukuran sampel yang memadai berada pada rentang lima sampai sepuluh kali jumlah indikator penelitian, yang dalam studi ini berjumlah 24 indikator, sehingga diperlukan sedikitnya 120–240 responden. Untuk meningkatkan kestabilan model, ditetapkan target 200–250 responden dengan batas minimum operasional 150 responden. Data penelitian dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner berbasis daring yang didistribusikan melalui media komunikasi internal DPMPTSP.

4) Definisi Operasional Variabel

Model penelitian ini mengadopsi lima konstruk utama yang merujuk pada kerangka Enhanced Information System Success Model (E-ISSM), yaitu kualitas sistem (System Quality), kualitas informasi (Information Quality), kualitas layanan (Service Quality), kepuasan pengguna (User Satisfaction), dan manfaat bersih (Net Benefits).

Model penelitian tidak memasukkan variabel penggunaan (use/intention to use) karena sistem e-PJLP bersifat mandatory, sehingga kesuksesan implementasi lebih tepat dievaluasi melalui kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang dihasilkan.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Kode	Skala	Sumber
System Quality (SQ)	Kemudahan sistem untuk dipelajari dan digunakan	SQ1	Likert 1-5	[4], [5], [8]
	Keandalan sistem (jarang error/gangguan)	SQ2	Likert 1-5	[4], [5]
	Kecepatan respon sistem	SQ3	Likert 1-5	[5]
	Keamanan akses sistem	SQ4	Likert 1-5	[5]
	Stabilitas sistem saat digunakan	SQ5	Likert 1-5	[8]
Information Quality (IQ)	Akurasi informasi yang dihasilkan sistem	IQ1	Likert 1-5	[4], [5]
	Relevansi informasi dengan pekerjaan pengguna	IQ2	Likert 1-5	[4]
	Kelengkapan informasi	IQ3	Likert 1-5	[5]
	Ketepatan waktu penyajian informasi	IQ4	Likert 1-5	[5]
	Kemudahan informasi untuk dipahami	IQ5	Likert 1-5	[4]
Service Quality (ServQ)	Kemudahan akses bantuan teknis	ServQ1	Likert 1-5	[8]; SERVQUAL
	Kecepatan respons petugas dukungan	ServQ2	Likert 1-5	[8]; SERVQUAL

Variabel	Indikator	Kode	Skala	Sumber
	Kompetensi petugas dalam menyelesaikan masalah	ServQ3	Likert 1-5	[8]; SERVQUAL
	Ketersediaan panduan/SOP penggunaan sistem	ServQ4	Likert 1-5	[8]
	Tindak lanjut terhadap keluhan pengguna	ServQ5	Likert 1-5	[8]
User Satisfaction (US)	Kepuasan pengguna secara keseluruhan	US1	Likert 1-5	[5]
	Pemenuhan harapan pengguna	US2	Likert 1-5	[5]
	Pengalaman penggunaan yang positif	US3	Likert 1-5	[5]
	Persepsi manfaat sistem bagi pekerjaan	US4	Likert 1-5	[5]
Net Benefits (NB)	Peningkatan efektivitas kerja	NB1	Likert 1-5	[5]
	Efisiensi waktu kerja	NB2	Likert 1-5	[5]
	Peningkatan akuntabilitas kerja	NB3	Likert 1-5	[5]
	Pengurangan kesalahan administrasi	NB4	Likert 1-5	[5]

Variabel	Indikator	Kode	Skala	Sumber
	Manfaat nyata sistem bagi organisasi	NB5	Likert 1-5	[5]

Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Variabel penggunaan (use/intention to use) tidak digunakan karena sistem e-PJLP bersifat wajib (mandatory system), sehingga evaluasi keberhasilan implementasi difokuskan pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih sistem sesuai dengan kerangka Enhanced Information System Success Model (E-ISSM).

5) Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian dan disusun berdasarkan indikator variabel pada model Enhanced Information System Success Model (E-ISSM). Kuesioner disebarluaskan secara daring melalui Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria melalui kanal komunikasi internal DPMPTSP. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, dengan rentang respons dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, guna menangkap persepsi responden secara terukur dan mendukung proses analisis statistik.

Untuk memastikan kualitas dan keabsahan data yang diperoleh, peneliti melakukan beberapa tahapan pengendalian instrumen, yaitu:

1. Validasi isi (content validity) melalui penelaahan oleh dosen pembimbing serta perwakilan staf DPMPTSP guna memastikan kesesuaian butir pertanyaan dengan konteks operasional sistem.
2. Sebelum kuesioner disebarluaskan secara menyeluruh, instrumen terlebih dahulu diuji secara terbatas kepada 10 responden dengan karakteristik yang sebanding dengan populasi penelitian. Tahap ini dilakukan untuk menilai kejelasan redaksi, tingkat pemahaman responden, serta konsistensi setiap indikator yang digunakan.
3. Penyebaran kuesioner secara resmi kepada seluruh responden sesuai kriteria.
4. Pemeriksaan kelengkapan respons (data cleaning) sebelum analisis, termasuk pengecekan missing values dan konsistensi jawaban, sehingga hanya data yang valid yang digunakan dalam pengolahan.

Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan reliabilitas dan validitas data penelitian

6) Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pendekatan ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar konstruk laten secara simultan serta memiliki orientasi pada kemampuan prediktif model. Selain itu, metode ini tetap stabil digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel kategori menengah.

7) Pra-Olah Data

Sebelum dilakukan analisis statistik, data terlebih dahulu melalui tahap pra-olah untuk memastikan kualitas data. Tahapan ini meliputi pemeriksaan kelengkapan jawaban responden, penghapusan data tidak lengkap atau tidak konsisten, penanganan missing values, penyaringan data ekstrem (outlier).

Tahap pra-olah bertujuan agar data yang dianalisis bersih, valid, dan layak untuk diproses lebih lanjut.

8) Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk laten secara konsisten dan akurat. Penilaian reliabilitas dilakukan melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dengan ambang minimal 0,70. Validitas konvergen dianalisis berdasarkan besaran loading indikator serta nilai Average Variance Extracted (AVE) yang diharapkan melebihi 0,50. Selain itu, perbedaan antar konstruk diuji menggunakan rasio HTMT dengan batas nilai di bawah 0,90. Apabila seluruh parameter memenuhi kriteria yang ditetapkan, maka analisis dapat dilanjutkan pada pengujian hubungan struktural antar variabel.

9) Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural (inner model) digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel laten dan kemampuan prediksi model. Pengujian dilakukan melalui uji multikolinearitas menggunakan VIF (<5), koefisien determinasi (R^2) untuk menilai daya jelaskan variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji signifikansi jalur

dengan metode bootstrapping 5.000 sampel ($\alpha = 0,05$) guna memperoleh nilai koefisien jalur, *t*-statistic, dan *p*-value sebagai dasar pengujian pengaruh antarvariabel.

10) Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan melalui teknik bootstrapping pada model PLS-SEM untuk memperoleh estimasi koefisien dan tingkat signifikansinya. Keputusan terhadap hipotesis didasarkan pada nilai statistik uji dan probabilitas yang memenuhi kriteria signifikansi yang ditetapkan yaitu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t*-statistic > 1,96 dan *p*-value < 0,05, sedangkan selain itu dinyatakan ditolak. Temuan dari tahap ini digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang memiliki kontribusi terhadap keberhasilan sistem e-PJLP. Prosedur analisis secara keseluruhan, termasuk tahap pengolahan awal data hingga evaluasi model, dirangkum dalam diagram proses analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data dan Statistik Responden

Sebanyak 200 kuesioner dinyatakan valid dan layak diolah tanpa ditemukan data hilang maupun respons tidak konsisten. Mayoritas responden telah menggunakan sistem e-PJLP lebih dari enam bulan, sehingga memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kinerja sistem.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

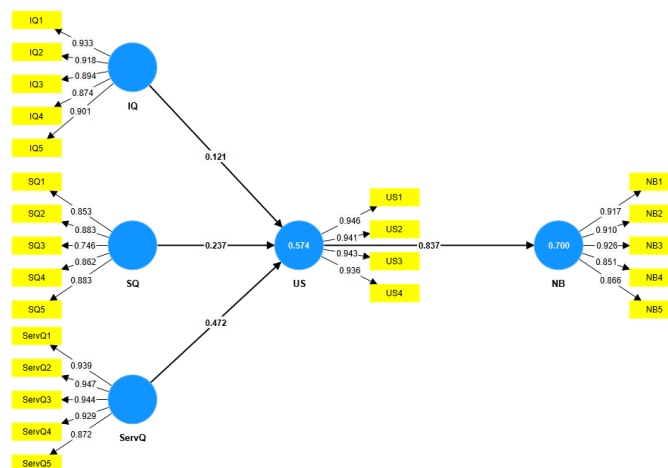
Variabel	Jumlah Item	Mean	Kategori
Information Quality	5	4,397	Sangat Tinggi
System Quality	5	4,208	Sangat Tinggi
Service Quality	5	4,201	Sangat Tinggi
User Satisfaction	4	4,462	Sangat Tinggi

Net Benefits	5	4,427	Sangat Tinggi
---------------------	---	-------	---------------

Berdasarkan Tabel 2 hasil statistik deskriptif menunjukkan seluruh variabel penelitian memiliki nilai mean di atas 4,20 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Variabel User Satisfaction memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,462, diikuti oleh Net Benefits sebesar 4,427. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem e-PJLP merasa sangat puas terhadap sistem yang digunakan serta merasakan manfaat nyata dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pekerjaan sehari-hari. Sementara itu, variabel Information Quality, System Quality, dan Service Quality juga menunjukkan persepsi yang sangat positif dari pengguna.

B. Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Metode ini dipilih karena memiliki kemampuan prediktif yang baik serta sesuai untuk model dengan konstruk laten dan ukuran sampel kategori menengah. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model).



Gambar 1 Diagram Hasil Model Struktural (PLS-SEM)

Gambar 1 menampilkan hasil estimasi model struktural menggunakan SmartPLS 4 yang menampilkan nilai outer loading, koefisien jalur antar konstruk, serta nilai koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menunjukkan bahwa Service Quality memiliki pengaruh paling besar terhadap User Satisfaction ($\beta = 0,472$), diikuti oleh System Quality ($\beta =$

0,237) dan Information Quality ($\beta = 0,121$). Selanjutnya, User Satisfaction memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap Net Benefits ($\beta = 0,837$). Nilai R^2 sebesar 0,574 pada variabel User Satisfaction dan 0,700 pada variabel Net Benefits menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang baik hingga kuat dalam menjelaskan keberhasilan implementasi sistem e-PJLP.

C. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (outer model) bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk laten secara reliabel dan valid. Pengujian dilakukan melalui uji reliabilitas konstruk, validitas konvergen, serta validitas diskriminan.

D. Uji Reliabilitas Konstruk

Konsistensi internal konstruk dievaluasi melalui nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dengan ambang minimal 0,70.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability
IQ	0.944	0.957
NB	0.937	0.952
SERVQ	0.901	0.927
SQ	0.959	0.968
US	0.957	0.969

Berdasarkan Tabel 3 Seluruh konstruk menunjukkan nilai di atas ambang batas 0,70, yang mencerminkan tingkat konsistensi internal yang memadai. Dengan demikian, indikator yang digunakan dapat dianggap mampu mengukur konstruk secara andal.

E. Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan meninjau besaran loading indikator serta nilai Average Variance Extracted (AVE) pada setiap konstruk.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Outer Loading

Indikator	IQ	NB	SERVQ	SQ	US
IQ1	0.933				
IQ2	0.918				
IQ3	0.894				
IQ4	0.874				
IQ5	0.901				
NB1		0.917			
NB2		0.910			
NB3		0.926			
NB4		0.851			
NB5		0.866			
SERVQ1			0.853		
SERVQ2			0.883		
SERVQ3			0.746		
SERVQ4			0.862		
SERVQ5			0.883		
SQ1				0.939	
SQ2				0.947	
SQ3				0.944	
SQ4				0.929	
SQ5				0.872	
US1					0.946
US2					0.941
US3					0.943
US4					0.936

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan AVE

Indikator	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
IQ	0.818	Valid

NB	0.800	Valid
SERVQ	0.718	Valid
SQ	0.858	Valid
US	0.886	Valid

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa Seluruh indikator memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$. Selain itu, berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa seluruh nilai AVE $> 0,50$, sehingga konstruk memenuhi validitas konvergen.

F. Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan menerapkan rasio Heterotrait–Monotrait (HTMT) untuk memastikan perbedaan antar konstruk dalam model.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Diskriminan

Indikator	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
NB → IQ	0.574
SERVQ → IQ	0.761
SERVQ → NB	0.694
SQ → IQ	0.679
SQ → NB	0.725
SQ → SERVQ	0.803
US → IQ	0.622
US → NB	0.879
US → SERVQ	0.722
US → SQ	0.758

Berdasarkan Tabel 6 seluruh nilai HTMT berada di bawah mbang batas 0,90, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang tindih.

Dengan terpenuhinya seluruh kriteria reliabilitas dan validitas, model pengukuran dinilai memadai sehingga analisis dapat dilanjutkan pada pengujian model struktural.

G. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel laten serta menilai kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen.

H. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak terdapat korelasi yang berlebihan antar indikator dalam model struktural, yang dapat memengaruhi stabilitas estimasi koefisien jalur pada analisis PLS-SEM. Dalam penelitian ini, multikolinearitas dievaluasi menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Berdasarkan pedoman [11], dalam konteks PLS-SEM, nilai $VIF < 5$ menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas, $VIF \geq 5$ mengindikasikan adanya kolinearitas moderat yang perlu diperhatikan, sedangkan $VIF \geq 10$ menunjukkan kolinearitas serius yang tidak dapat diterima dalam model penelitian. Dengan demikian, tidak terdapat indikasi multikolinearitas yang berarti apabila nilai VIF setiap konstruk berada di bawah ambang batas 5.

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Indikator	VIF	Keterangan
IQ1	5.617	Borderline (masih dapat diterima)
IQ2	4.818	Aman
IQ3	3.335	Aman
IQ4	2.842	Sangat Baik
IQ5	3.329	Aman
NB1	4.468	Aman
NB2	4.473	Aman
NB3	4.433	Aman
NB4	2.816	Sangat Baik
NB5	2.807	Sangat Baik
SERVQ1	3.518	Aman
SERVQ2	3.914	Aman
SERVQ3	2.093	Sangat Baik

Indikator	VIF	Keterangan
SERVQ4	2.967	Sangat Baik
SERVQ5	2.866	Sangat Baik
SQ1	6.526	Borderline (masih dapat diterima)
SQ2	7.829	Borderline (masih dapat diterima)
SQ3	6.209	Borderline (masih dapat diterima)
SQ4	4.815	Aman
SQ5	3.077	Aman
US1	5.646	Borderline (masih dapat diterima)
US2	5.078	Borderline (masih dapat diterima)
US3	5.263	Borderline (masih dapat diterima)
US4	4.660	Aman

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai VIF < 5, sehingga secara umum model penelitian ini memenuhi kriteria bebas kolinearitas. Beberapa indikator menunjukkan nilai VIF di atas 5 dan berada pada kategori borderline. Namun, nilai tersebut masih dapat diterima dalam konteks PLS-SEM selama tidak melebihi batas toleransi 10 [11]. Seluruh nilai VIF yang diperoleh masih berada di bawah ambang batas 10, sehingga tidak terindikasi adanya kolinearitas yang mengganggu stabilitas model. Dengan demikian, analisis hubungan struktural dapat dilanjutkan.

I. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar varians konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen dalam model. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin kuat daya prediktif model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Tabel 8 Hasil Uji R-Square

Variabel	R-square	Kategori
User Satisfaction	0.574	Sedang
Net Benefits	0.700	Kuat

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai R^2 untuk variabel User Satisfaction sebesar 0,574, yang termasuk dalam kategori sedang. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Information Quality, System Quality, dan Service Quality secara simultan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 57,4%, sedangkan 42,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Selanjutnya, nilai R^2 untuk variabel Net Benefits sebesar 0,700, yang termasuk dalam kategori kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel User Satisfaction mampu menjelaskan variasi manfaat bersih sistem sebesar 70,0%, sementara 30,0% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara umum, besaran R^2 yang dihasilkan mengindikasikan bahwa model memiliki daya jelaskan yang memadai terhadap variabel endogen, sehingga dapat digunakan untuk memahami keterkaitan antar konstruk dalam evaluasi implementasi sistem e-PJLP.

J. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai koefisien jalur, t -statistic, dan p -value hasil bootstrapping.

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis

Jalur	Original sample	T statistics	P values
IQ → US	0.176	1.935	0.053
SQ → US	0.184	1.507	0.132
SERVQ → US	0.397	3.530	0.000
US → NB	0.811	23.010	0.000

Berdasarkan hasil pengujian bootstrapping yang disajikan pada Tabel 9, keputusan terhadap hipotesis ditentukan berdasarkan hasil prosedur bootstrapping dengan mempertimbangkan nilai *t*-statistic dan *p*-value. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila memenuhi ambang statistik yang telah ditetapkan, yaitu nilai *t*-statistic > 1,96 dan *p*-value < 0,05. Penjelasan masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut.

a. Hipotesis 1 (H1)

Hipotesis pertama menguji pengaruh Information Quality terhadap User Satisfaction. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai 0,176, dengan nilai *t*-statistic sebesar 1,935 dan *p*-value sebesar 0,053. Meskipun arah hubungan menunjukkan pengaruh positif, nilai *t*-statistic belum melampaui batas signifikansi 1,96 dan *p*-value masih lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan secara statistik, sehingga Hipotesis 1 (H1) dinyatakan ditolak.

b. Hipotesis 2 (H2)

Hipotesis kedua menguji pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction. Hasil analisis menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,184, dengan nilai *t*-statistic 1,507 dan *p*-value 0,132. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna tidak memenuhi kriteria signifikansi statistik. Oleh karena itu, Hipotesis 2 (H2) dinyatakan ditolak atau tidak didukung secara empiris.

c. Hipotesis 3 (H3)

Hipotesis ketiga menganalisis pengaruh Service Quality terhadap User Satisfaction. Hasil pengujian menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,397, dengan nilai *t*-statistic sebesar 3,530 dan *p*-value sebesar 0,000. Nilai tersebut telah memenuhi kriteria signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, Hipotesis 3 (H3) dinyatakan diterima.

d. Hipotesis 4 (H4)

Pengujian hubungan antara User Satisfaction dan Net Benefits menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,811, dengan nilai *t*-statistic 23,010 dan *p*-value 0,000.

Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang sangat kuat dan signifikan secara statistik. Dengan demikian, peningkatan tingkat kepuasan pengguna berkorelasi langsung dengan meningkatnya manfaat bersih yang diperoleh dari sistem e-PJLP. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis keempat dinyatakan diterima.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Service Quality merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan User Satisfaction berperan signifikan dalam meningkatkan Net Benefits dari implementasi sistem e-PJLP. Sementara itu, Information Quality dan System Quality belum terbukti berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa aspek layanan memiliki peran yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna sistem.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan empiris dan hasil analisis yang telah dilakukan, beberapa poin utama dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Secara umum, implementasi sistem e-PJLP di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari nilai statistik deskriptif seluruh variabel yang berada pada kategori sangat baik, sehingga sistem dinilai mampu mendukung proses administrasi dan pelaporan kinerja secara efektif.
2. Kualitas layanan (Service Quality) terbukti menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna (User Satisfaction) dalam penggunaan sistem e-PJLP. Temuan ini menunjukkan bahwa pada sistem e-government internal yang bersifat mandatory, dukungan layanan seperti responsivitas, kompetensi petugas, dan kejelasan penanganan masalah memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pengguna.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi kualitas sistem (System Quality) dan kualitas informasi (Information Quality) tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa sistem e-PJLP telah berada pada tingkat kematangan yang baik dan telah terintegrasi dalam proses kerja sehari-hari. Dalam kondisi tersebut, pengguna cenderung menganggap aspek teknis dan kualitas informasi sebagai standar minimum yang harus dipenuhi.

4. Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara User Satisfaction dan Net Benefits. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-PJLP berkontribusi terhadap meningkatnya persepsi manfaat sistem, baik dalam mendukung efektivitas pekerjaan, efisiensi waktu, maupun pengelolaan kinerja PJLP secara lebih akuntabel.
5. Dalam konteks sistem e-government internal yang bersifat mandatory, keberhasilan implementasi sistem e-PJLP lebih ditentukan oleh kualitas layanan dibandingkan kualitas teknis sistem atau kualitas informasi secara langsung. Temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan responsivitas dukungan teknis dan layanan pengguna menjadi faktor kunci dalam mengoptimalkan manfaat sistem secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Enhanced Information System Success Model terbukti relevan dan efektif dalam mengevaluasi keberhasilan sistem e-government internal di lingkungan pemerintah daerah, khususnya pada sistem pengelolaan kinerja yang bersifat wajib seperti e-PJLP.

DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, “Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,” 2013, Diakses: 8 Oktober 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/13213/peraturan-daerah-nomor-12-tahun-2013-tentang-penyelenggaraan-pelayanan-terpadu-satu-pintu>
- DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, “Profil DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta,” 2019. Diakses: 8 Oktober 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/publikasi/profil-dpmptsp.pdf>
- Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” 2018. Diakses: 9 Oktober 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>

- W. H. DeLone dan E. R. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, hal. 9–30, 2003.
- W. H. DeLone dan E. R. McLean, "Information Systems Success Measurement," *Found. Trends® Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, hal. 1–116, 2016, doi: 10.1561/29000000005.
- S. Martono, A. Nurkhin, H. Mukhibad, I. Anisykurlillah, dan C. W. Wolor, "Understanding the Employee's Intention to Use Information System: Technology Acceptance Model and Information System Success Model Approach," *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 7, no. 10, hal. 1007–1013, Jan 2020, doi: 10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.1007.
- Y.-S. Wang dan Y.-W. Liao, "ASSESSING E-GOVERNMENT SYSTEMS SUCCESS: A VALIDATION OF THE DELONE AND MCLEAN MODEL OF INFORMATION SYSTEMS SUCCESS," *Gov. Inf. Q.*, vol. 25, no. 4, hal. 356–366, 2006, doi: 10.1016/j.giq.2007.06.002.
- A. Daghour, K. Mansouri, dan M. Qbadou, "Enhanced Model For Evaluating Information System Success: Determining Critical Criteria," *Eng. Technol. Appl. Sci. Res.*, vol. 8, no. 4, hal. 3194–3198, 2018, doi: 10.48084/etasr.2148.
- H. A. Faris, A. Wedhasmara, A. Putra, R. D. Kurnia, A. Bardadi, dan S. Fitri, "DeLone and McLean Model Analysis of Success Factors of SIDEMANG Application in Palembang City," *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 13, no. 2, hal. 154–161, Jun 2024, doi: 10.32736/sisfokom.v13i2.1894.
- E. Elazzaoui, "Delone and McLean information systems success model in the public sector: A systematic review," *J. Soc. Sci. Organ. Manag.*, vol. 3, no. 1, 2022, doi: 10.48434/IMIST.PRSM/jossom-v3i1.30393.
- J. F. . Hair, G. T. M. . Hult, C. M. . Ringle, dan M. Sarstedt, *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, 3 ed. SAGE Publications, Inc., 2022.