

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Elektronik PKH Menggunakan Model DeLone dan McLean

Miki Wijana¹, Utami Aryanti², Sofia Dewi³, Nova Indrayana Yusman⁴

^{1,2,3,4}Sistem Informasi, Universitas Ma'soem, Indonesia
mikiwijana@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima Mei 2023

Direvisi Juni 2023

Disetujui Juli 2023

Diterbitkan Juli 2023

ABSTRACT

The PKH electronic system (e-PKH) was created by the Ministry of Social Affairs to improve data accuracy and ensure effective distribution of social assistance. This study aims to analyze the factors that influence the success of e-PKH which are implemented in information systems, in research using the DeLone and McLean Models. This model measure six variable dimensions including system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction and net benefits. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 217 respondents, while data analysis was carried out using IBM SPSS 23 software. The results showed that system quality, information quality and service quality have a positive and significant effect on use and user satisfaction, use have a positive and significant effect on user satisfaction, and use and user satisfaction have a positive and significant effect on net benefits.

Keywords : DeLone Models; McLean Models; PKH Electronic Systems; Success.

ABSTRAK

Sistem elektronik PKH (e-PKH) dibuat oleh Kementerian Sosial untuk meningkatkan akurasi data dan memastikan penyaluran bantuan sosial berjalan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kesuksesan e-PKH yang diterapkan dalam sistem informasi, dalam penelitian menggunakan Model DeLone dan McLean. Model ini mengukur enam dimensi variabel di antaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 217 responden, sementara analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.

Kata Kunci : Kesuksesan; Model DeLone; Model McLean; Sistem Elektronik PKH.

PENDAHULUAN

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial, sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan di Indonesia yang diluncurkan sejak tahun 2007[1].

Sumber Daya Manusia (SDM) PKH merupakan para pekerja sosial yang berada di bawah satuan unit pelaksana tugas yang disebut Pelaksana PKH (PPKH). PPKH sendiri tersebar di setiap daerah mulai dari tingkat pusat (PPKH Pusat), tingkat provinsi (PPKH Provinsi), tingkat kabupaten (PPKH Kabupaten) dan tingkat kecamatan (PPKH Kecamatan). Pada tahun 2019, Kemensos meluncurkan aplikasi berbasis digital yang diberi nama aplikasi *electronic* PKH (e-PKH), tujuannya adalah untuk meningkatkan akurasi data dan memastikan penyaluran bantuan sosial (bansos) berjalan efektif. Selain itu e-PKH juga merupakan suatu terobosan berbasis digital yang dilakukan Kemensos untuk membuktikan bahwa PKH telah siap menyongsong era industri 4.0, era *big data* dan era *internet*[2]. Kebijakan penggunaan e-PKH mencakup seluruh satuan unit PPKH, termasuk di antaranya PPKH Kabupaten Garut. Setiap SDM diharuskan menggunakan aplikasi e-PKH dalam menunjang dan melaksanakan pekerjaannya seperti mengirimkan kegiatan harian, memutakhirkan data penerima bansos, melaporkan pendistribusian bansos, dan lain sebagainya.

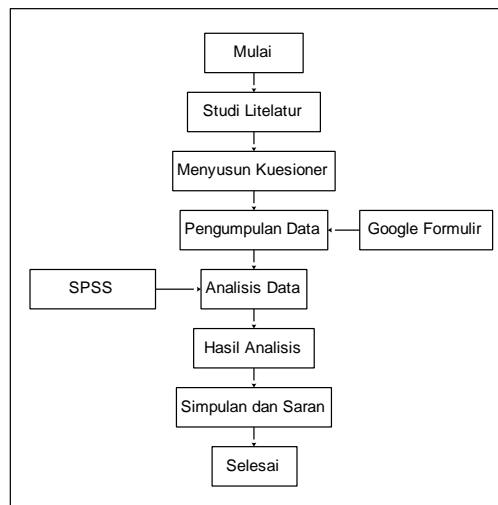
Berdasarkan hasil penelusuran, sejak diluncurkan sampai dengan saat ini implementasi aplikasi e-PKH belum pernah dievaluasi. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan e-PKH karena kesuksesan suatu sistem informasi diantaranya tergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem itu sendiri, kepuasan penggunaan dan manfaat apa yang diperoleh dalam menggunakan sistem tersebut[3]. Salah satu model yang berfokus pada evaluasi kesuksesan sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh *DeLone* dan *McLean*. Model ini dianggap tepat karena variabel yang akan diteliti sama dengan variabel yang digunakan oleh *DeLone* dan *McLean* dalam penelitiannya, selain itu model ini juga sederhana tetapi dianggap valid dan cepat mendapat tanggapan[4]. Sehingga dengan menganalisis sistem bisa memberikan kemanfaatan bagi penyelenggara maupun pengguna, diantaranya untuk pengembangan aplikasi serta sejauhmana kenyamanan pengguna dalam menggunakan teknologi atau sistem tersebut.

METODE

Metode penelitian dibutuhkan sebagai suatu panduan ketika melaksanakan penelitian, tujuannya agar penelitian terkonsep dan terarah dengan baik[5]. Adapun tahapan metode yang dilakukan dalam penelitian ini secara garis besar meliputi observasi, studi literatur, studi lapangan (menyusun kuesioner), pengumpulan data, analisis dan pengolahan data, serta simpulan. Untuk memperjelas dalam proses pelaksanaan penelitian dapat digambarkan dengan kerangka kerja yang tertera pada gambar 1.

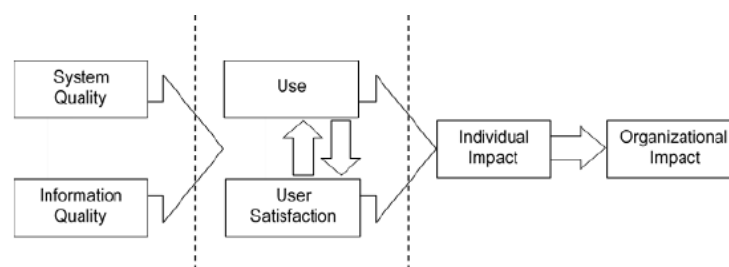
DeLone dan *McLean* pertama kali memperkenalkan model kesuksesan sistem informasi pada tahun 1992. *DeLone* dan *McLean* melakukan berbagai kajian teori dari hasil penelitian tentang kesuksesan sistem informasi sekitar tahun 1981 sampai dengan 1987, lalu mengembangkan sebuah model kesuksesan sistem informasi yang disebut *D&M IS Success*. Dalam model tersebut *DeLone* dan *McLean* memaparkan bahwa dimensi untuk menilai kesuksesan sistem informasi dikategorikan menjadi enam bagian di antaranya: kualitas sistem (*system quality*),

kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*)[6].



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

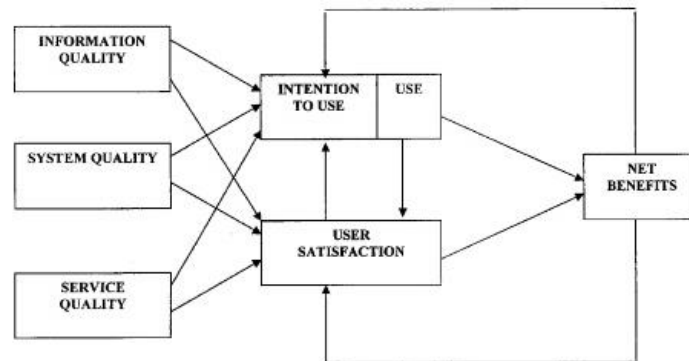
DeLone dan *McLean* pertama kali memperkenalkan model kesuksesan sistem informasi pada tahun 1992. *DeLone* dan *McLean* melakukan berbagai kajian teori dari hasil penelitian tentang kesuksesan sistem informasi sekitar tahun 1981 sampai dengan 1987, lalu mengembangkan sebuah model kesuksesan sistem informasi yang disebut *D&M IS Success*. Dalam model tersebut *DeLone* dan *McLean* memaparkan bahwa dimensi untuk menilai kesuksesan sistem informasi dikategorikan menjadi enam bagian di antaranya: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*)[6].



Gambar 2. D&M IS Succes Model (1992)

Model *D&M IS Success* (1992) merupakan model yang paling banyak dikutip dalam penelitian tentang kesuksesan sistem informasi, dan dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan pada jurnal seperti *Information Systems Research* (ISR), *Journal of Management Information Systems* (JMIS), sebelas tahun kemudian *DeLone* and *McLean* mengembangkan model kesuksesan sistem informasi dengan nama *Updated D&M IS Success Model* [6]. Pada model *D&M IS Succes Model* (2003), *DeLone* dan *McLean* menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*), dan minat menggunakan (*intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan (*use*).

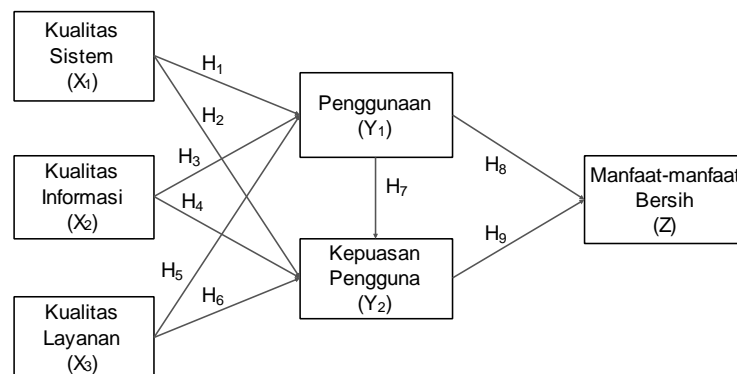
Sementara dampak individual dan dampak organisasional dilebur menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).



Gambar 3. Updated D&M IS Succes Model (2003)

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Berdasarkan pada model *DeLone* dan *McLean* (2003), maka disusun kerangka berpikir sebagaimana pada Gambar 4.



Gambar 4. Kerangka Berpikir

Adapun hipotesis-hipotesis yang disusun berdasarkan kerangka berpikir adalah sebagai berikut:

1. Kualitas sistem terhadap penggunaan (H_1)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Y_1
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Y_1
2. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (H_2)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Y_2
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Y_2
3. Kualitas informasi terhadap penggunaan (H_3)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_2 terhadap Y_1
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_2 terhadap Y_1
4. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (H_4)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_2 terhadap Y_2
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_2 terhadap Y_2
5. Kualitas layanan terhadap penggunaan (H_5)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_3 terhadap Y_1
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_3 terhadap Y_1

6. Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (H_6)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_3 terhadap Y_2
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_3 terhadap Y_2
7. Penggunaan terhadap kepuasan pengguna (H_7)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Y_1 terhadap Y_2
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Y_1 terhadap Y_2
8. Penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih (H_8)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Z
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Z
9. Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih (H_9)
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Y_2 terhadap Z
 H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Y_2 terhadap Z

Adapun jumlah populasi pada penelitian ini adalah 502 SDM PKH dengan rincian 5 Korkab, 5 APD dan 492 Pendamping Sosial. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *disproportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan untuk menentukan sampel apabila populasi berstrata tetapi tidak proporsional[8]. Berdasarkan perhitungan yang didasarkan pada formula *Krejcie* dan *Morgan* dengan taraf signifikansi sebesar 5%, maka sampel yang diperlukan adalah sebanyak 217 sampel dengan rincian 5 Korkab, 5 APD dan 207 Pendamping Sosial. Instrumen yang digunakan dalam penelitian berdasarkan model *Delone* dan *McLean* (2003) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	Nomor Butir
Kualitas Sistem (X_1)	Akses	4	1, 2, 3, 4
	Fleksibel	1	5
	Ekspektasi	5	6, 7, 8, 9, 10
	Fungsi Spesifik	2	11, 12
Kualitas Informasi (X_2)	Kelengkapan	2	1, 2
	Relevan	1	3
	Akurat	2	4, 5
	Ketepatan	1	6
Kualitas Layanan (X_3)	Jaminan	2	1, 2
	Empati	1	3
Penggunaan (Y_1)	Sifat	2	1, 2
Kepuasan Pengguna (Y_2)	Kepuasan Sistem	1	1
	Kepuasan Informasi	1	2
	Kepuasan Pelayanan	1	3
Manfaat-manfaat Bersih (Z)	Efektifitas	1	1
	Efisiensi	3	2, 3, 4

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus berupa instrumen yang valid dan reliabel. Valid artinya sahih, sementara reliabel artinya mempunyai atau mendatangkan hasil yang sama pada setiap percobaan yang berhasil[9]. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai signifikansinya < 0.05 . Sementara itu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai koefisien *Alpha Cronbach* memiliki nilai minimal 0.60[11]. Tabel 2 dan tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Data Hasil Perhitungan Uji Validitas

Variabel	Nomor Instrumen	r_{hitung}
Kualitas Sistem (X_1)	1	0.708
	2	0.617

	12	0.718
...
Manfaat-manfaat Bersih (Z)	1	0.946
	2	0.923
	3	0.931
	4	0.883

Nilai r_{table} untuk jumlah sampel 217 orang adalah 0.133. Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa nilai r_{hitung} dari setiap instrumen > 0.133 , dengan demikian setiap instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan.

Tabel 3. Data Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>
Kualitas Sistem (X_1)	0.912
...	...
Manfaat-manfaat Bersih	0.938

Berdasarkan tabel 3, koefisien *Alpha Cronbach* masing-masing variabel > 0.60 , oleh karena itu maka instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Pengolahan Kuesioner

Hasil deskriptif data responden pada penelitian terdiri dari variabel independen kualitas sistem sebagai X_1 , kualitas informasi sebagai X_2 , kualitas layanan sebagai X_3 , penggunaan sebagai Y_1 dan kepuasan pengguna sebagai Y_2 , serta manfaat-manfaat bersih sebagai Z. Adapun hasil deskriptif data kuesioner secara umum dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Deskriptif Statistik

Variabel	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Sistem (X_1)	217	32	60	10.568	48,70	6,80
Kualitas Informasi (X_2)	217	15	30	5.335	24,59	3,73
Kualitas Layanan (X_3)	217	8	15	2.775	12,79	1,57
Penggunaan (Y_1)	217	7	10	1.937	8,93	0,98
Kepuasan Pengguna (Y_2)	217	7	15	2.695	12,42	1,83
Manfaat-manfaat Bersih (Z)	217	13	20	3.803	17,53	1,95

Untuk mengetahui kategori jawaban responden dari pernyataan kuesioner yang diajukan masuk ke dalam kategori Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Cukup Setuju (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5), maka dilakukan analisis dengan metode likert. Berikut ini disajikan contoh untuk perhitungan pada variabel X_1 . Adapun langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut[12]:

1. Menentukan skor kriterium ($\sum SK$)

Untuk mendapatkan skor pada masing-masing rentang atau interval yang diinginkan perhitungannya maka digunakan persamaan.

$\sum SK = \text{skor tiap butir instrumen} \times \text{jumlah butir instrumen} \times \text{jumlah responden}$ (1)
Angka nilai terendah pada penelitian ini adalah 1 dan tertinggi adalah 5, maka berdasarkan persamaan (1), diketahui skor kriteriumnya adalah:

$$1 = 1 \times 12 \times 217 = 2.604$$

$$2 = 2 \times 12 \times 217 = 5.208$$

$$3 = 3 \times 12 \times 217 = 7.812$$

$$4 = 4 \times 12 \times 217 = 10.416$$

$$5 = 5 \times 12 \times 217 = 13.020$$

2. Jumlah skor hasil (Sum) pengumpulan data (SH) pada variabel $X_1 = 10.568$

3. Menentukan besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100 = \frac{10.568}{13.020} \times 100 = 81.17\% \quad (2)$$

4. Dari perhitungan (P), maka didapatkan interval kategoriya sebagai berikut:

$$1 = 0 - 20\% \quad (\text{Sangat Tidak Setuju})$$

$$2 = 21 - 40\% \quad (\text{Tidak Setuju})$$

$$3 = 41 - 60\% \quad (\text{Cukup Setuju})$$

$$4 = 61 - 80\% \quad (\text{Setuju})$$

$$5 = 81 - 100\% \quad (\text{Sangat Setuju})$$

Berdasarkan interval kategori tersebut dapat dilihat bahwa persentase jawaban responden berdasarkan variabel kualitas sistem (X_1) adalah sebesar 81.17% atau termasuk kedalam kategori Sangat Setuju. Hal ini berarti responden sangat setuju bahwa kesuksesan dari kualitas sistem dipengaruhi oleh faktor kecepatan akses, fleksibilitas, ekspektasi dan fungsi-fungsi spesifik. Adapun nilai kriterium dari semua variabel dapat dilihat pada tabel 5.

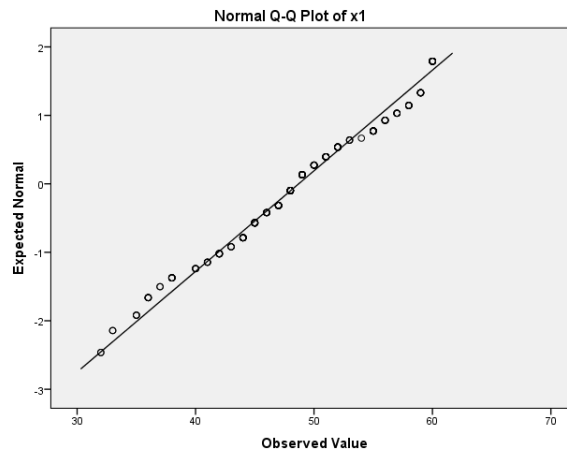
Tabel 5. Nilai Kriterium Faktor Kesuksesan Sistem E-PKH

Variabel	Jumlah Butir	N	SH	SK	Persentase	Kategori
Kualitas Sistem (X_1)	12	217	10.568	13.020	81.17	Sangat Setuju
Kualitas Informasi (X_2)	6	217	5.335	6.510	81.95	Sangat Setuju
Kualitas Layanan (X_3)	3	217	2.775	3.255	85.25	Sangat Setuju
Penggunaan (Y_1)	2	217	1.937	2.170	89.26	Sangat Setuju
Kepuasan Pengguna (Y_2)	3	217	2.695	3.255	82.80	Sangat Setuju
Manfaat-manfaat Bersih (Z)	4	217	3.803	4.340	87.63	Sangat Setuju

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data sampel yang digunakan berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak[13]. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa data berdistribusi normal adalah dengan melihat diagram Q-Q plot. Data dikatakan berdistribusi

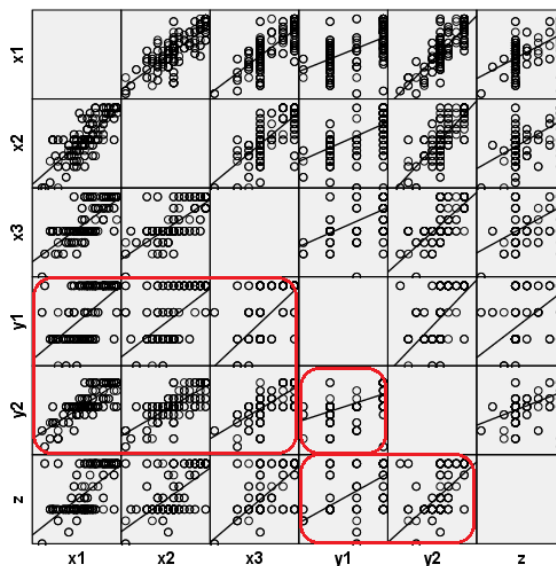
normal jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.



Gambar 5. Diagram Q-Q Plot Variabel X_1

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dua buah variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan[14]. Salah satu cara dalam menyimpulkan bahwa dua buah variabel memiliki hubungan yang linear adalah dengan melihat grafik *matrix scatter*. Apabila garis lurus yang dibentuk dari pencaran titik memiliki kemiringan, maka dapat dikatakan pasangan variabel memiliki hubungan yang linear. Hubungan linear dapat berupa hubungan positif atau hubungan negatif. Gambar 6 menunjukkan grafik *matrix scatter*, di mana variabel independen berada pada sumbu X dan variabel dependen berada pada sumbu Y.



Gambar 6. Grafik *Matrix Scatter*

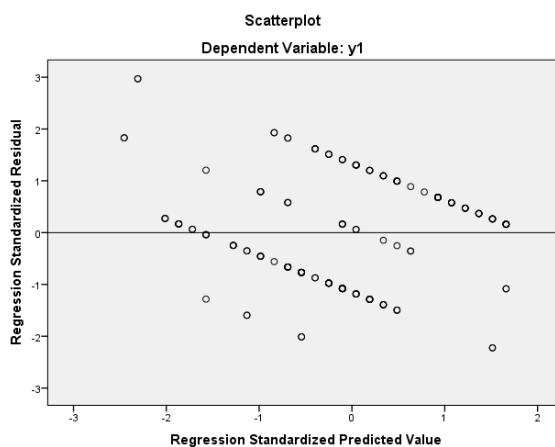
Jika hubungan bersifat positif maka gradien garis akan mengarah ke atas (meningkat), sementara jika hubungan bersifat negatif maka gradien garis akan mengarah ke bawah (menurun)[15]. Adapun detail interpretasi hubungan antar variabel dari grafik *matrix scatter* ditunjukkan seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Interpretasi Hubungan Antar Variabel

Hipotesis	Pasangan Variabel		Hubungan
	Independen	Dependen	
H ₁	Kualitas Sistem	Penggunaan	Positif
H ₂	Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	Positif
H ₃	Kualitas Informasi	Penggunaan	Positif
H ₄	Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna	Positif
H ₅	Kualitas Layanan	Penggunaan	Positif
H ₆	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	Positif
H ₇	Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Positif
H ₈	Penggunaan	Manfaat-manfaat bersih	Positif
H ₉	Kepuasan Pengguna	Manfaat-manfaat bersih	Positif

Uji Homoskedastisitas

Uji homoskedastisitas merupakan salah satu uji asumsi klasik pada analisis regresi linear agar model bersifat *Best Linear Unbiased Estimator*. Uji homoskedastisitas ditandai dengan kondisi dimana terdapat varians yang sama dari setiap sisannya[16]. Salah satu cara dalam menyimpulkan bahwa data memiliki varians yang sama adalah dengan melihat grafik *scatterplot* yang dibentuk dari nilai *standardized residual* (zresid) pada sumbu Y dan *standardized predictor* (zpred) pada sumbu X. Jika pencaran titik pada *scatterplot* menyebar di atas dan dibawah 0 horizontal maka dapat dikatakan terdapat persamaan varians[17].



Gambar 7. Diagram Scatterplot H₁

Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan (koefisien korelasi) antara variabel independen dengan variabel dependen. Derajat hubungan dapat dikategorikan menjadi lima jenis di antaranya:

Tabel 7. Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Derajat Hubungan
0.000 – 0.199	Sangat Lemah
0.200 – 0.399	Lemah
0.400 – 0.599	Cukup Kuat
0.600 – 0.799	Kuat
0.800 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Diolah dari Riduwan [18]

Pengujian dilakukan sesuai dengan hubungan variabel pada hipotesis yang ditunjukkan pada Gambar 4, sementara teknik analisis yang digunakan adalah korelasi *pearson product moment*. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi pada pasangan variabel. Adapun ringkasan hasil analisis korelasi ditunjukkan seperti pada pada tabel 8.

Tabel 8. Ringkasan Hasil Perhitungan Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Hipotesis	Signifikansi	Pearson Correlation	Derajat Hubungan
H ₁	0.000	0.579	Cukup Kuat
H ₂	0.000	0.811	Sangat Kuat
H ₃	0.000	0.583	Cukup Kuat
H ₄	0.000	0.798	Kuat
H ₅	0.000	0.645	Kuat
H ₆	0.000	0.732	Kuat
H ₇	0.000	0.581	Cukup Kuat
H ₈	0.000	0.654	Kuat
H ₉	0.000	0.594	Cukup Kuat

Tabel 11 dapat dijadikan acuan untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun jawaban dari semua hipotesis penelitian terlihat seperti pada tabel 9.

Tabel 9. Jawaban Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Jawaban Hipotesis
H ₁	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₂	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₃	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₄	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₅	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₆	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₇	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₈	H ₀ ditolak dan H _a diterima
H ₉	H ₀ ditolak dan H _a diterima

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem *electronic* PKH (E-PKH) dianggap sukses. Hal ini dibuktikan dengan faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan menentukan penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan menentukan kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna menentukan manfaat-manfaat bersih. Faktor-faktor tersebut terdapat pengaruh yang signifikan diantaranya: kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih, serta kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Setiawan and B. Priyatna, "Implementation of Simple Additive Weighting (SAW) Method To Determine Exemplary PKH Social Worker (Case Study: PPKH Garut Regency)," *Buana Inf. Technol. Comput. Sci. (BIT CS)*, vol. 2, no. 1, pp. 1-5, 2021, doi: 10.36805/bit-cs.v2i1.1236.
- [2] R. Satriadi, "Kemosos Luncurkan Aplikasi e-PKH," *Online*, 2019.
- [3] G. P. L. Permana and N. W. Mudiyaniti, "Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi diperbatui oleh Delone dan Mclean di Kabupaten Gianyar," *KRISNA Kumpul. Ris. Akunt.*, vol. 13, no. 1, pp. 75-85, 2021, doi: 10.22225/kr.13.1.2021.75-85.
- [4] S. Rahayu, "Pengaruh Kesuksesan Sistem Dapodikdasmen Kota Palembang Menggunakan Model Delone dan McLean," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, pp. 32-42, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.8270.
- [5] S. Kasusdi, P. T. Rumah, and S. Padjadjaran, "Information System Journal," pp. 1-10, 2010, doi: <https://doi.org/10.32627/internal.v3i2.115>.
- [6] R. M. Zahri and D. A. Kusumastuti, "Determinan Persepsi Pengguna, Kepuasan Pengguna dan Kesuksesan Implementasi E-Budgeting di Pemerintah Kota Surakarta," *Owner*, vol. 4, no. 1, pp. 240-253, 2020, doi: 10.33395/owner.v4i1.221.
- [7] L. M. Wathen, *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*, 15th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [9] Kemendikbudristek, "Kamus Besar Bahasa Indonesia Dalam Jaringan," *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa*, 2016.
- [10] Z. Matondang, "Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian," *J. TABULARASA PPS UNIMED*, vol. 6, no. 1, pp. 87-97, 2009.
- [11] R. R. Zahra and N. Rina, "Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti terhadap Keputusan Pembelian Produk Onine Shop Mayoutfit di Kota Bandung," *J. LONTAR*, vol. 6, no. 1, pp. 43-57, 2018.
- [12] S. R. Arribe, Edo Winarso, Doni Siregar, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAM) Menggunakan Metode Delone dan Mclean," *J. Fasilkom*, vol. 9, no. 2, pp. 429-439, 2019.
- [13] L. U. Maknunah and K. R. N. Laili, "Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Geti Kuda Terbang (Studi Kasus di UD. Bu Sulasmi Kademangan)," *J. Transliterasi*, vol. 8, no. 2, pp. 34-43, 2019.
- [14] C. Gunawan, *Mahir Menguasai SPPS*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- [15] S. Raharjo, "Cara Uji Linearitas Menggunakan Grafik Scatter Plot dengan SPSS," *Online*, 2019.
- [16] R. Syamsudin and L. Wachidah, "Pengujian Asumsi Homoskedastisitas Regresi Linear Berganda Menggunakan RCEV Test Studentized Residual pada Data Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten / Kota Jawa Barat Tahun 2018," in *Prosiding Statistika*, 2019, pp. 9-16. doi: <http://dx.doi.org/10.29313/.v6i2.22549>.

- [17] S. M. Ratri, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-Learning Moodle Oleh Guru SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- [18] Riduwan, *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2003.