

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini. Teori-teori yang dijelaskan adalah teori yang berhubungan dengan analisa kesuksesan sistem *e-Government* dengan metode *IS Models DeLone and McLean*.

#### **3.1. E-Government**

*E-Government* ( *Electronic Government* ) adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Menurut Eko Indrajit tahun 2002 pada hakikatnya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat meningkatkan hubungan antara pihak-pihak lain (individu/masyarakat/instansi) yang berguna untuk pemanfaatan seperti peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Didalam pola hubungan yang dilakukan oleh pemerintah dengan pihak-pihak lain penggunaan tersebut setidaknya terpetakan kepada empat bagian yaitu (Indrajit, 2002):

- a. *Government to Citizen* (G to C)
- b. *Government to Business* (G to B)
- c. *Government to Government* (G to G)
- d. *Government to Employees* (G to E)

Pramadani dalam penelitiannya menyebutkan e-Government pada sektor pelayanan publik, pemerintahan sebagai penyedia layanan sudah seharusnya melakukan penilaian tentang keefektifitasan, keamanan, dan peningkatan sistem sehingga mempermudah dalam penggunaannya, pernyataan tersebut didukung oleh wahyuni (2011)(Pramadani et al., 2013);(Wahyuni, 2011), penelitian yang lain (Wang & Liao, 2008);(Hermana & Silfianti, 2011) juga mendukung bahwa evaluasi tentang implementasi e-Government harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memanfaatkannya.

Implementasi e-Government yang berkualitas, efektif , efisien dan merata adalah harapan bagi seluruh instansi yang menerapkannya, namun demikian tidak bisa dihindari untuk menerapkan e-Government yang sesuai kriteria tersebut akan membutuhkan biaya yang cukup besar, namun akan menimbulkan penyediaan layanan yang lebih cepat, lebih efisien dan akses informasi yang lebih mudah (Prybutok, Zhang, & Ryan, 2008).

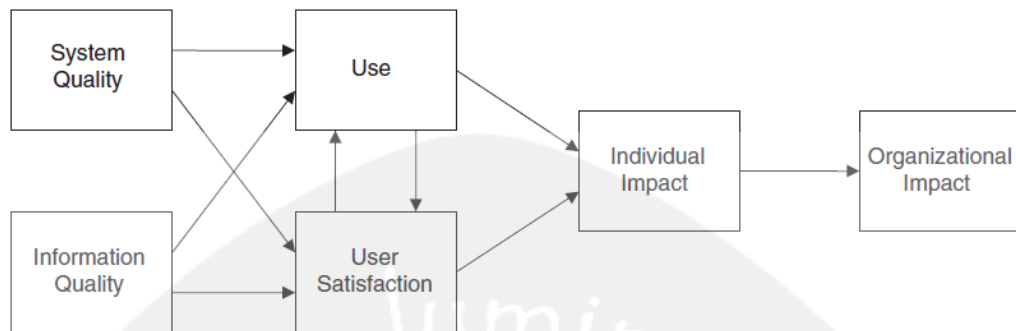
### **3.2. Organisasi Pemerintah**

Keberhasilan Sistem Informasi dalam kaitannya dengan implementasi di pemerintahan adalah sejauh mana Sistem Informasi tersebut telah memudahkan proses yang terjadi dalam pemerintahan tersebut, selain itu kepuasan bagi para pemakai bisa dijadikan acuan keberhasilan implementasi sistem informasi. (Bailey et al., 1983) mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem ada lima variabel yang paling penting, yaitu *accuracy*, *reliability*, *timeliness*, *relevancy*, dan *confidence in the systems* yang akan

mempengaruhi kepuasan pengguna pada akhirnya. Beberapa penelitian untuk mencoba mempelajari perilaku individual di organisasi dalam menggunakan sistem informasi telah dilakukan, seperti proses penilaian, proses partisipasi dan keterlibatan serta proses mencocokkan teknologi dengan tugasnya. Beberapa teori dan model dari penelitian-penelitian dalam kelompok yang anggotanya berupa suatu proses antara lain: model penyelesaian adaptasi pemakai yakni *coping model of user adaptation* (Pinsonneault, Pinsonneault, Beaudry, & Beaudry, 2005), partisipasi dan keterlibatan pemakai (*User Participation, User Involvement*) (Barki, Hartwick, Quarterly, & Global, 1994), model kesesuaian tugas-teknologi (*task-technology fit*) (Goodhue, Thompson, & Goodhue, 2014).

### **3.3. DeLone and McLean Models**

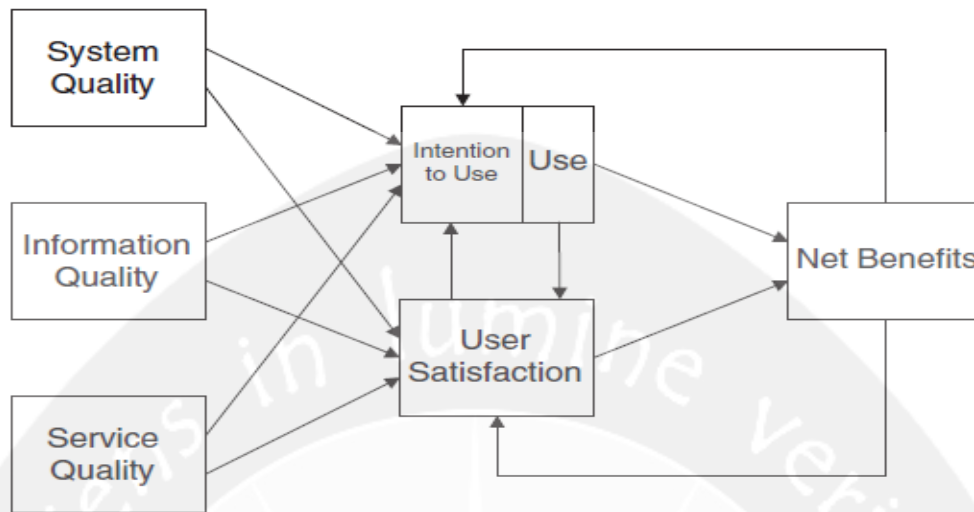
Beberapa model untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi telah dikembangkan oleh banyak peneliti seperti (Bailey et al., 1983), (W. H. DeLone & McLean, 1992), (Seddon, 1997). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, yang mendapat perhatian lebih dari para peneliti adalah model (W. H. DeLone & McLean, 1992), yang selanjutnya disempurnakan (William H. DeLone & McLean, 2003) menjadi DeLone and McLean Models Versi 2003. Pada awal kemunculannya *IS Success Models* DeLone and Mclean tahun 1992 model ini memiliki 6 prediktor utama yaitu : *information quality, system quality, use, user satisfaction, individual impact* dan *organizational impact*.



Gambar 3. 1. D&M models 1992 (W. H. DeLone & McLean, 1992)

Gambar di atas menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem yang menggunakan 2 (dua) variabel perantara yaitu intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (sebagai output sistem) dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi (W. H. DeLone & McLean, 1992)

Penyempurnaan model DeLone *and* McLean dilakukan pada tahun 2003, yang menyebutkan bahwa *Information Quality* , *System Quality* dan *Service Quality* akan berpengaruh pada *Use* dan *User Satisfaction* dan selanjutnya akan mempengaruhi Net Benefit atau hasil akhir (William H. DeLone & McLean, 2003);(McGill et al., 2003), penelitian tersebut didukung pada penelitian yang dilakukan oleh (Iivari, 2005) yang menguji secara empiris model DeLone dan McLean tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.



Gambar 3. 2. D&M models (2003) (William H. DeLone & McLean, 2003)