ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALEMBANG TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGAWASAN LINGKUNGAN

Sivia Kardinata[1)], **Ahmad Sanmorino**[2)], **Imelda Saluza**[3)]

[1), 2), 3)] *Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri*
Jl. Jenderal Sudirman No.629 Km.4 Kota Palembang, 30129
Email :silviakardinata6@gmail.com[1)], *sanmorino@uigm.ac.id*[2)], *imeldasaluza@uigm.ac.id*[3)]

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Palembang City Environmental Agency's Instagram account (@palembang.dlh) in increasing public participation in environmental monitoring using the DeLone & McLean information system success model. The use of social media by government agencies is an important strategy in supporting interactive and participatory public communication in the digital era. However, the effectiveness of its use still needs to be studied based on data and user experience, especially in encouraging sustainable public participation. The research method used is a quantitative approach with a survey technique through a Likert scale questionnaire to Instagram followers @palembang.dlh. The variables analyzed include system quality, information quality, and service quality that influence user satisfaction and public participation. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the help of SmartPLS software. This research is important because there is a gap between the intensity of Instagram use as a government communication medium and the level of public participation that is still not optimal. This gap is indicated by limited information quality, low interaction response, and the account's suboptimal function as a means of public complaints. The results of the study indicate that system quality and service quality significantly influence user satisfaction, while information quality has no significant effect. Furthermore, user satisfaction has been shown to significantly influence public participation. These findings suggest that improving system and service quality is a key factor in increasing public engagement and serves as a foundation for developing a more effective government digital communications strategy.

Keywords: *Instagram, DeLone & McLean, User Satisfaction, Participation, Environment*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang (@palembang.dlh) dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone & McLean*. Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah menjadi strategi penting dalam mendukung komunikasi publik yang interaktif dan partisipatif di era digital. Namun, efektivitas penggunaannya masih perlu dikaji berdasarkan data dan pengalaman pengguna, khususnya dalam mendorong partisipasi masyarakat secara berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner skala Likert kepada pengikut Instagram @palembang.dlh. Variabel yang dianalisis meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna serta partisipasi masyarakat. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM*) dengan bantuan *software SmartPLS*. Penelitian ini penting dilakukan karena adanya kesenjangan antara intensitas penggunaan Instagram sebagai media komunikasi pemerintah dengan tingkat partisipasi masyarakat yang masih belum optimal. Kesenjangan ini ditunjukkan oleh keterbatasan kualitas informasi, rendahnya respons interaksi, serta belum optimalnya fungsi akun sebagai sarana pengaduan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, kepuasan pengguna terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan layanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat, sekaligus sebagai dasar pengembangan strategi komunikasi digital pemerintah yang lebih efektif.

Kata Kunci: Instagram, *DeLone & McLean*, Kepuasan Pengguna, Partisipasi, Lingkungan

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Instagram menjadi platform yang efektif karena mampu menyampaikan informasi secara cepat dan interaktif. Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang menggunakan Instagram @palembang.dlh sebagai media edukasi dan pengaduan masyarakat terkait lingkungan.

Namun,berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti akun Instagram resmi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang, yaitu @palembang.dlh, pada periode November–Desember 2025. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan dengan mengamati konten unggahan, tampilan akun, serta interaksi dengan masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa akun Instagram @palembang.dlh cukup aktif dalam menyampaikan informasi dan kegiatan lingkungan dengan frekuensi unggahan yang rutin. Namun, dari aspek kualitas sistem, masih ditemukan keterbatasan, terutama pada bagian bio akun yang belum menjelaskan secara jelas fungsi Instagram sebagai sarana pengaduan lingkungan.

Dari sisi kualitas informasi, konten yang disajikan relevan dengan isu lingkungan di Kota Palembang, tetapi belum sepenuhnya lengkap, khususnya terkait prosedur atau alur pengaduan masyarakat. Sementara itu, pada aspek kualitas layanan, interaksi antara pengelola akun dan masyarakat belum optimal karena masih terdapat komentar atau pertanyaan yang tidak mendapatkan tanggapan. Kondisi tersebut menunjukkan tidak semua informasi atau postingan yang dibagikan lewat Instagram mampu menarik minat publik maupun menggerakkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan lingkungan. Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji keberhasilan sistem informasi dan media sosial menggunakan model *DeLone & McLean*, namun sebagian besar berfokus pada *sektor e-commerce, e-learning*, atau aplikasi layanan digital secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas media sosial pemerintah dalam konteks pengawasan lingkungan dan partisipasi masyarakat masih terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengaitkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan media sosial pemerintah dengan kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap partisipasi masyarakat secara langsung.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji efektivitas penggunaan media sosial pemerintah, khususnya Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang, dengan menggunakan *Model DeLone & McLean* dalam konteks partisipasi masyarakat pada pengawasan lingkungan. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan partisipasi masyarakat, serta menjadi dasar dalam pengembangan strategi komunikasi digital pemerintah yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Efektivitas media sosial sebagai alat komunikasi publik sangat bergantung pada pengalaman pengguna dalam hal kemudahan penggunaan sistem, manfaat informasi yang diberikan, serta kualitas layanan yang dirasakan, sebagaimana ditekankan dalam model DeLone & McLean (Ramadhanti, 2022). Maka dari itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap penggunaan Instagram oleh Dinas Lingkungan Hidup agar dapat memastikan platform ini digunakan secara optimal (Alifha and Hapsari, 2021).

Dari sisi kualitas informasi, konten yang disajikan relevan dengan isu lingkungan di Kota Palembang, tetapi belum sepenuhnya lengkap, khususnya terkait prosedur atau alur pengaduan masyarakat. Sementara itu, pada aspek kualitas layanan, interaksi antara pengelola akun dan masyarakat belum optimal karena masih terdapat komentar atau pertanyaan yang tidak mendapatkan tanggapan. Kondisi tersebut menunjukkan tidak semua informasi atau postingan yang dibagikan lewat Instagram mampu menarik minat publik maupun menggerakkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan lingkungan.

Efektivitas media sosial sebagai alat komunikasi publik sangat bergantung pada pengalaman pengguna dalam hal kemudahan penggunaan sistem, manfaat informasi yang diberikan, serta kualitas layanan yang dirasakan, sebagaimana ditekankan dalam model DeLone & McLean (Ramadhanti, 2022). Maka dari itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap penggunaan Instagram oleh Dinas Lingkungan Hidup agar dapat memastikan platform ini digunakan secara optimal (Alifha and Hapsari, 2021).

2. Metode Penelitian

Model DeLone dan *McLean* merupakan sebuah kerangka kerja yang dirancang khusus untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi (SI) dari sudut pandang penggunanya, Model ini pertama kali diperkenalkan oleh *William H. DeLone dan Ephraim R. McLean p*ada tahun 1992. Namun, untuk menjaga relevansi dengan perkembangan teknologi dan berdasarkan masukan dari berbagai penelitian, model tersebut kemudian direvisi dan disempurnakan pada tahun 2003 (Ramadhanti, 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis efektivitas penggunaan media sosial Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang terhadap partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengikut akun Instagram @palembang.dlh.

1. Model analisis yang digunakan adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai variabel independen, kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi, serta partisipasi masyarakat sebagai variabel dependen.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

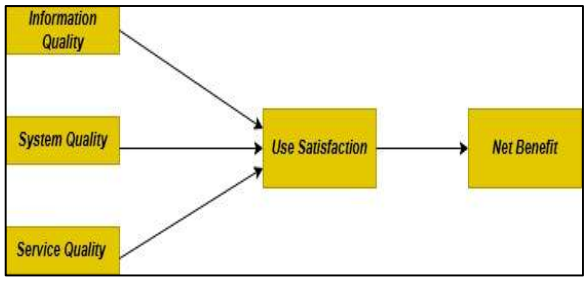
2. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Adapun tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah melalui observasi akun Instagram
2. Penyusunan kuesioner berdasarkan indikator variabel
3. Penyebaran kuesioner kepada responden
4. Pengolahan data menggunakan SmartPLS
5. Analisis data menggunakan metode *PLS-SEM*

Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS, melalui dua tahap:

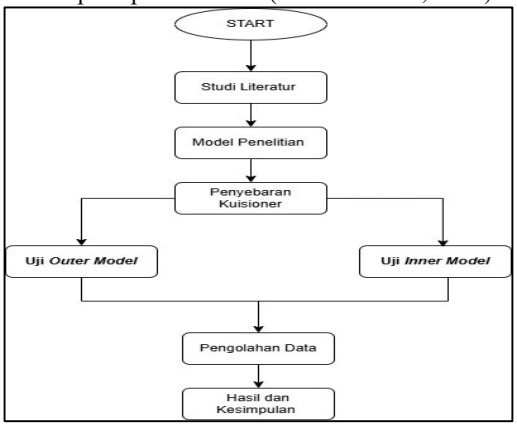
1. Outer Model (Model Pengukuran) Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai loading factor (>0,7), sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (>0,7).
2. *Inner Model* (Model Struktural), digunakan untuk menguji hubungan antar variabel menggunakan uji R-Square dan Path Coefficient.



Gambar 1. Model Konseptual *Delone McLean*

A.Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dari aktivitas pengguna pada media sosial Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Model DeLone& McLean* untuk menilai efektivitas penggunaan Instagram terhadap partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan. Proses pengolahan dan pengujian hubungan antar variabel dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Pada bab ini akan membahas metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini (Katherin *et al.*, 2023).



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Analisis dilakukan dengan menggunakan *Model DeLone & McLean* untuk menilai efektivitas penggunaan Instagram terhadap partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan. Proses pengolahan dan pengujian hubungan antar variabel dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Pada bab ini akan membahas metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam konteks riset ilmiah dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok atau himpunan unit observasi (baik berupa individu, organisasi, peristiwa, maupun benda) yang berbagi satu set karakteristik atau kriteria terteintu yang telah ditetapkan. Kelompok yang homogen berdasarkan kriteria ini kemudian diangkat menjadi domain utama dan dasar teoretis dari mana seluruh proses pengumpulan data penelitian akan dilaksanakan. Kejelasan dalam mendefinisikan populasi ini sangat fundamental karena ia menentukan batas-batas validitas dan cakupan generalisasi temuan peneilitian (Subhaktiyasa, 2024).

Sampel adalah sebuah prosedur metodologis yang vital dan mendasar dalam kerangka kerja metodologi penelitian, baik itu kualitatif maupun kuantitatif, Proses ini merujuk pada serangkaian langkah yang terstruktur dan sistematis yang diambil oleh seorang peneliti dengan tujuan spesifik untuk mengidentifikasi dan memilih sebuah subset (sub-kelompok) (Tauhid *et al.*, 2024).

Metode pengambilan sampel probabilitas merupakan pendekatan dalam pemilihan sampel yang menggunakan teknik acak, sehingga setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan sampel yang representatif dan meminimalkan bias dalam proses pengambilan data. Dalam metodei ini, peneiliti menggunakan teiknik *random sampling*, di mana pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan urutan tertentu. Teiknik ini memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk menjadi bagian dari sampel penelitian.

C. Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah pegguna atau pengikut akun Sampel adalah sebuah proseidur metodologis yang vital dan meindasar dalam kerangka kerja metodologi penelitian, baik itu kualitatif maupun kuantitatif, Proses ini merujuk pada serangkaian langkah yang terstruktur dan sistematis yang diambil oleh seorang peneliti dengan tujuan spesifik untuk mengidentifikasi dan memilih sebuah subset (sub-kelompok) (Rachman *et al.*, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengikut akun Instagram @palembang.dlh. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan teknik random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 379 responden

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Instagram @palembang.dlh, karena penelitian berfokus pada efektivitas penggunaan media sosial Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota tehadap partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin,* yang umum digunakan ketika populasi diketahui namun jumlahnya beisar, sehingga diperlukan pendekatan yang efisien untuk menentukan ukuran sampel yang tepat (Hamrul, 2022).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{7196}{1 + 7196(0.05^2)}$$

$$n = \frac{7196}{1 + 7196(0.0025)}$$

$$n = \frac{7196}{18.99}$$

$$n \approx 379$$

Dari perhitungan yang didapat, dapat ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu sebeisar 379 sampel.

D. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) dalam (Hafizah, P and Sari, 2025). Variabel penelitian merupakan karakteristik atau atribut yang dimiliki oleh individu maupun organisasi yang dapat diukur atau diamati, dengan variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Variabel ini digunakan sebagai fokus analisis agar peneliti dapat mempelajari fenomena yang ada dan menarik kesimpulan dari hasil pengamatan.

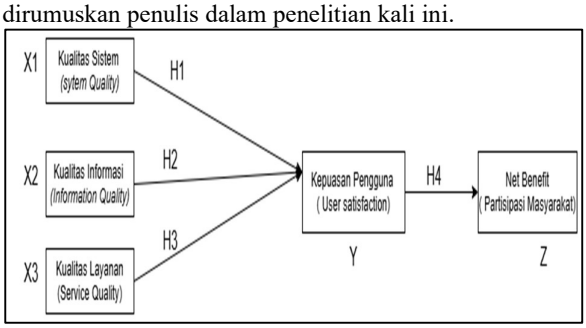
Penelitian ini menggunakan Model *Delone & Mclean* sebagai acuan dasar untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Variabel dan Indikator tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Sistem (KS)	Kemudahan penggunaan	QS1
	Kecepatan respon	QS3 QS4
	Konsistensi tampilan (*reiliability*)	QS5 QS6
	Aksesibilitas (*flexibility*)	QS7 QS8
Kualitas Informasi	Akurasi	IQ1 IQ2
	Relevansi	IQ3
(Information Quality)		IQ4
	Kelengkapan	IQ5 IQ6
	Ketepatan waktu	IQ7 IQ8
Kualitas Layanan *(Service Quality)*	Responsivitas	SQ1 SQ2
	Empati	SQ3 SQ4
	Keandalan	SQ5 SQ6
	Interaktivitas	SQ7 SQ8
Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)*	Kepuasan informasi	US1 US2
	Kepuasan tampilan	US3 US4
	Kepuasan layanan	US5 US6
Partisipasi Masyarakat *(Net Benefit)*	Peningkatan kesadaran	NB1 NB2
	Efisiensi informasi	NB3 NB4
	Partisipasi aktif	NB5 NB6

E. Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis penelitian yang dirumuskan penulis dalam penelitian kali ini.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Dari konsptual model yang dibuat oleh peneliti, maka dirumuskanlah hipotesis dari permasalahan yang ada. Hipotesis yang dapat diambil dari konseptual model yang dirancang oleh peneliti yaitu :

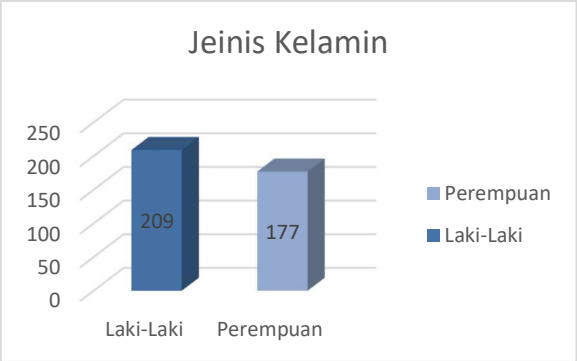
1. H1:Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
2. H2:Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
3. H3:Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
4. H4: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Net Benefit (Partisipasi Masyarakat)

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

F. Hasil dan Pembahasan

1. Profil Responden

Berikut Merupakan Gambar 4 Grafik berdasarkan jenis kelamin dari pengguna Instagram yang telah mengisi penelitian penelitian kali ini di kota Palembang

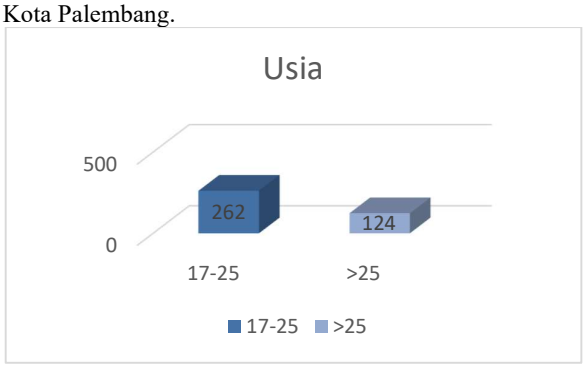


Gambar 4. Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Persentase responden laki-laki tercatat sebesar 209, sedangkan responden perempuan sebesar 177. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat laki-laki dalam mengikuti dan memanfaatkan akun Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang relatif lebih dominan dalam konteks pengawasan lingkungan.

2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Berikut merupakan Gambar 5 Grafik berdasarkan Umur dari Pengikut Instagram Dinas Lingkungan Hidup kota palembang yang telah mengisi penelitian kali ini di Kota Palembang.

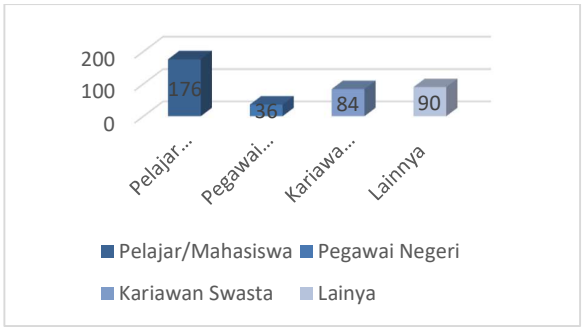


Gambar 5. Grafik Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik yang menunjukkan karakteristik respondein berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua kelompok usia, yaitu 17–25 tahun dan >25 tahun, dengan total 386 responden. Hasil diagram menunjukkan bahwa kelompok usia 17–25 tahun mendominasi komposisi responden dengan jumlah sebesar 262, yang ditunjukkan oleh bagian berwarna biru. Sementara itu, kelompok usia di atas 25 tahun memiliki jumlah sebesar 124.

3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut merupakan gambar grafik berdasarkan pekerjaan.

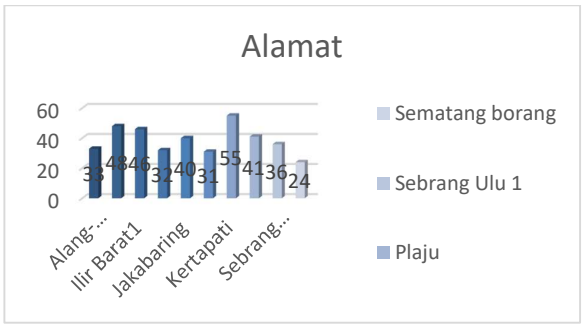


Gambar 6. Grafik Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan diagram Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pengikut Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang, dapat dijelaskan bahwa komposisi responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa dengan jumlah sebesar 176. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengikut Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang berasal dari kalangan usia produktif muda yang memiliki minat dan kepedulian terhadap isu-isu lingkungan. Responden dengan latar belakang pekerjaan sebagai karyawan swasta berada pada posisi berikutnya dengan jumlah sebesar 84, sedangkan pegawai negeri menyumbang 36 dari total responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa kelompok masyarakat yang telah bekerja juga menunjukkan partisipasi yang cukup tinggi dalam mengikuti informasi serta program yang disampaikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

4. Karakteristik Berdasarkan Alamat

Berikut merupakan Gambar 6 Grafik berdasarkan Kecamatan dari Pengikut Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.



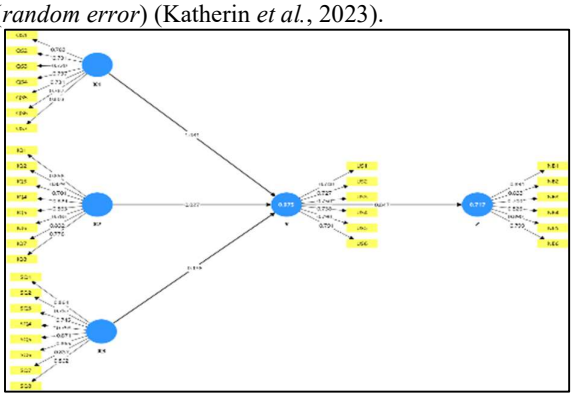
Gambar 7. Distribusi Responden Berdasarkan Alamat

Terlihat bahwa pengikut Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang berasal dari berbagai kecamatan yang tersebar di wilayah Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat tidak hanya terfokus pada satu lokasi tertentu, melainkan mencakup beberapa wilayah administratif.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Sri *et al.*, 2023) Uji validitas merupakan langkah krusial dalam metodologi penelitian. Prosedur ini dilaksanakan dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa instrumen pengukur yang digunakan baik itu kuesioner, skala, atau alat observasi adalah sah dan akurat (valid) untuk merepresentasikan serta mengukur konsep atau variabel yang sedang diteilti. Uji reiliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk menentukan reliabilitas instrumen. Instrumen penelitian dianggap reliabel dan baik jika memiliki nilai di atas 0,600 Reliabilitas berfungsi sebagai jaminan bahwa perbedaan nilai atau variasi skor yang tercatat di antara para responden merupakan cerminan dari perbedaan nyata (*true variancei*) yang ada pada objek yang diukur, dan bukan bersumber dari kesalahan pengukuran yang bersifat acak (*random error*) (Katherin *et al.*, 2023).



Gambar 8. Uji Validitas

Hasil pengujian *outer model* menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki kualitas pengukuran yang baik dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini dibuktikan dengan nilai *loading factor* seluruh indikator yang berada di atas ambang batas 0,7. Secara spesifik, konstruk *Quality of Service* (X1), *Information Quality* (X2), *System Quality* (X3), *User Satisfaction* (Y), hingga *Net Benefit* (Z) memiliki rentang nilai antara 0,700 hingga 0,891, yang menandakan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan masing-masing konstruk secara akurat dan konsisten. Dengan terpenuhinya seluruh syarat validitas ini, model pengukuran dinyatakan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya, yaitu pengujian model struktural atau *inner model* (Ningsih, 2024).

Tabel 2. *Conbrach's Alpha*

Variabel	*Cronbach's Alpha*
QS(X1)	0.875
IQ(X2)	0.925
SQ(X3)	0.933
US(Y)	0.850
NB(Z)	0.905

Berdasarkan tabel hasil uji reiliabilitas yang ditampilkan, nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator yang membentuk setiap konstruk dalam peneilitian. Nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa suatu konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan konsisten dalam pengukurannya. Menurut (Ningsih, 2024) Nilai antara 0,60–0,70 masih dapat diterima dalam kondisi tertentu, sedangkan nilai di bawah 0,60 menunjukkan reiliabilitas yang rendah. Berdasarkan kriteria terseibut, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai *Compositei Reiability*

Variabel	*Composite reliability* (ρ_a)	*Composite reliability* (ρ_c)
QS(X1)	0.876	0.903
IQ(X2)	0.928	0.938
SQ(X3)	0.934	0.945
US(Y)	0.854	0.889
NB(Z)	0.911	0.927

Dalam penelitian ini, pengujian *Composite Reliablity* dilakukan sebagai bagian dari evaluasi outer model untuk menilai tingkat konsistensi internal dari setiap konstruk yang digunakan. *Composte Reliablity* digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk memiliki ketekaitan dan menghasilkan pengukuran yang konsisten. Dibandingkan dengan *Cronbach's Alpha, Composite Reliablity* dinilai lebih sesuai untuk analisis berbasis *Partial Least Squares (PLS-SEIM)* karena mempertimbangkan bobot loading masing-masing indikator. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Composte Reliablity* berada di atas 0,7.

6. Uji *Inner Model*

Uji *Inner model* dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dalam mode struktural.

7. Uji *R-Square*

Tabel 4. Uji *R-Square*

	R- square	*R-square adjusted*
NB (Z)	0.717	0.716
US (Y)	0.975	0.975

R-Square (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model penelitian. Nilai *R-Square* dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu nilai 0,67 ke atas dikategorikan kuat, 0,33–0,67 dikategorikan moderat, dan 0,19–0,33 dikategorikan lemah. Dengan demikian, nilai *R-Square* pada model penelitian ini menunjukkan sejauh mana variabel laten eksogen mampu menjelaskan variabel laten endogen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, sementara manfaat bersih yang diperoleh dari sistem sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, upaya pengembangan dan evaluasi sistem sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas sistem secara teknis serta menjaga kepuasan pengguna agar

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

manfaat penggunaan sistem dapat dirasakan secara optimal.

8. Uji Path Koefisien *(path coefficiency)*

Menurut (Rahmawati *et al.*, 2022) Pada tahap uji *inner model*, uji *Path Coefficiency* dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*/US). Uji ini menghasilkan beberapa nilai penting seperti T-statistik, dan *P-value*, yang digunakan untuk menilai signifikansi dan kekuatan hubungan antar variabel. Hasil uji path koefisien dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Uji *R-Square*

	T statistics (|O/STDEV|)	P values
QS -> US	75.406	0.000
IQ -> US	1.072	0.284
SQ -> US	6.742	0.000
US -> NB	58.511	0.000

Berdasarkan hasil analisis statistik yang diperoleh melalui pengujian bootstrapping, hubungan antara *System Quality* (QS) dan *User Satisfaction* (US) menunjukkan nilai T-statistic sebesar 75,406 dengan P-value sebesar 0,000. Nilai P-value yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek-aspek sistem seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem memliki peran yang sangat kuat dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna

9. *Input* dan *output*

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas Instagram Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Palembang dalam mendorong partisipasi masyarakat menggunakan model *DeLone & McLean* dengan pendekatan *PLS-SEM*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian yakni Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan *Net Benefit* (partisipasi masyarakat) memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang kuat. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang menggunakan model *DeLone & McLean* dengan pendekatan *PLS-SEM.* Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh signifikan. Selanjutnya, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat sebagai net benefit. Hal ini menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong partisipasi masyarakat adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan layanan yang diberikan. Dengan nilai R-Square sebesar 97,5% untuk kepuasan pengguna dan 71,7% untuk partisipasi masyarakat, model penelitian ini tergolong sangat kuat dalam menjelaskan hubungan antar variabel.Metodologi Penelitian Menggunakan pendekatan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.

Validitas dan Reliabilitas: Seluruh variabel (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan *Net Benefit*) dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai *loading factor* di atas 0,7.

a. Temuan Utama (Model Struktural):

1) Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Konten yang akurat dan relevan menjadi faktor utama pembentuk kepuasan publik.
2) Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini.
3) Kepuasan Pengguna berpengaruh sangat signifikan terhadap *Net Benefit* (partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan).

b. Efektivitas Model

1) Kepuasan Pengguna = 97,5% Masuk kategori sangat efektif, menunjukkan variasi kepuasan hampir sepenuhnya dijelaskan oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan.
2) *Net Benefit* 71,7%: Masuk kategori efektif dalam menjelaskan partisipasi masyarakat.

3. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan Instagram Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan pengguna terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan lingkungan. Secara keseluruhan, efektivitas penggunaan Instagram mencapai 75,11% dan tergolong efektif sebagai media komunikasi publik.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penguatan *Model DeLone & McLean* dalam konteks media sosial pemerintah, di mana kualitas sistem dan layanan lebih dominan dibandingkan kualitas informasi dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan perspektif baru dalam kajian sistem informasi publik berbasis media sosial pada instansi pemerintah daerah.

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti intention to use atau actual use dalam kerangka Model DeLone & McLean, memperluas objek dan wilayah penelitian, serta menggunakan pendekatan metode campuran untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

Hafizah, N., P, T.C.P. and Sari, M. (2025) 'Identifikasi Variabel Penelitian , Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan', pp. 586–596.

Hamrul, H. (2022) 'Implementasi Metode End User

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan', 5(1), pp. 13–24.

Katherin, N. *et al.* (2023) 'Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Menggunakan Metode Delone and', pp. 86–96.

Ningsih, H.R. (2024) 'Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja pada Perusahaan PT Semen Indonesia Distributor', 3(1).

Rachman, R. *et al.* (2021) 'Analisa Kesuksesan E - Government LAPOR dengan Model Delone - Mclean pada Pengembangan Smart City', 10, pp. 357–368.

Rahmawati, R.N. *et al.* (2022) 'Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4 . 0 (Studi Kasus : Mahasiswa SVI)', 6(8), pp. 3716–3725.

Ramadhanti, N.N. (2022) 'Penerapan Model Delone dan Mclean Untuk Menganalisis Kesuksesan Website E-learning Sma Muhammadiyah 2 Sidoarjo'.

Sri, V. *et al.* (2023) 'EPIC Model Dalam Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial Untuk Peningkatan Citra Pemerintah Kota Probolinggo', 5(1), pp. 24–41.

Subhaktiyasa, P.G. (2024) 'Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif', 9, pp. 2721–2731.

Tauhid, K. *et al.* (2024) 'Sistem pengambilan contoh dalam metode penelitian', 3, pp. 7228–7237.