

berdasarkan tingkat kegunaan informasi dalam pembuatan kebijakan-kebijakan organisasi.

Pengembangan model awal dilakukan De Lonedan Mc Lean pada 1992. Akan tetapi, tahun 2003 mereka memperbaharui model awal itu dengan tambahan variabel *service quality*, serta mengubah variabel individu alimpack dan organizational impact menjadi net benefit (DeLone&McLean,2003) kemudian dikembangkan dengan menggunakan lima elemen atau komponen pengukuran dari model ini adalah:

1) Kualitas sistem (*SystemQuality*)

Kualitas Sistem, adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean,1992). Indikator pengukuran kualitas sistem adalah kemudahan untuk digunakan (*easeofuse*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*responsetime*) dan keamanan sistem (*security*).

2) Kualitas informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*information quality*) adalah karakteristik dari output yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman web (Petter dan Mclean,2009). Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi kesetiaan atau kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*easeofunderstanding*), penyajian informasi (*format*), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*).

3) Kualitas layanan (*ServiceQuality*)

Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukuran kualitas