

Analisis Kesuksesan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean

Dhya Sari ¹⁾ Sulistiowati ²⁾ Vivine Nurcahyawati ³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)saridhya@gmail.com, 2)sulist@stikom.edu, 3)vivine@stikom.edu

Abstract: The vision of the Dinas Perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur, "East Java fond of Reading and orderly Archives". One of its mission is to manifest the people of East Java fond of reading. *Website* is one of the library's facilities and infrastructure that should be improved. Based on flagcounter, total averages visitors during the last three months is around 5,013 visitors (Flagcounter, 2017). After implemented, it has never done evaluation concerning the system quality, information quality, and service quality of the *Website*. Based on the existing problems, analyzing the success can be used as consideration for owner of the *Website* in developing the *Website*. Analysis of success in this research using DeLone and McLean by analyzing the system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and Net Benefit of the *Website*. Research results on a sample questionnaire spread with 130 general public, indicating that the variable information quality is positive and significant effect against user satisfactions. User Satisfaction variable is positive and significant effect against Net Benefit. The variable information quality has significantly influencing variable Net Benefit through the intervening of user satisfaction. Recommendation for owner of the *website* is enhance timeliness, the existence of access, efficiency, use of interest, and has a clear objective on *websites*.

Keywords: the success, *Website*, DeLone and McLean.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah sebuah lembaga baru yang dibentuk sebagai dampak pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Lembaga yang merupakan hasil penggabungan dari dua lembaga, yaitu Dinas Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Dinas Arsip Provinsi Jawa Timur ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Dinas Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur.

Visi dari Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu "Jawa Timur Gemar Membaca dan Tertib Kearsipan". Salah satu misinya adalah mewujudkan masyarakat Jawa Timur gemar membaca. Misi ini untuk mewujudkan gemar membaca sebagai budaya masyarakat Jawa Timur, melalui peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan serta kapasitas kelembagaan secara terpadu sebagai wujud dari pemerataan dan perluasan akses pendidikan non formal. Sesuai dengan misinya melalui peningkatan kualitas

dan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan. *Website* merupakan salah satu sarana dan prasarana perpustakaan yang harus ditingkatkan kualitasnya.

Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan nama bapersip.jatimprov.go.id ini berisi tentang Layanan (Katalog Buku Online, Katalog Arsip Online, Layanan Umum Perpustakaan, dan Layanan Umum Kearsipan), Info Terkini (Berita), dan Forum/Saran (Tanya Jawab, Kritik dan Saran).

Berdasarkan data pada flagcounter tahun 2017, rata-rata pengunjung *Website* pada Bulan Mei sebanyak 184 pengunjung, Bulan Juni sebanyak 133 pengunjung, dan Bulan Juli sebanyak 172 pengunjung dengan total rata-frata pengunjung selama tiga bulan terakhir yaitu sebanyak 5.013 pengunjung *Website*. (flagcounter, 2017).

Jumlah terbanyak pengunjung *Website* terdapat pada bulan Mei, namun tidak menutup kemungkinan pengunjung dapat melebihi jumlah tersebut. Data jumlah pengunjung tersebut membuktikan bahwa pengunjung *Website* ini banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis kesuksesan untuk mengembangkan dan

mendukung kesuksesan *Website* agar lebih baik dari yang ada saat ini. Selain itu, terdapat enam dari sepuluh keluhan pengguna *Website* dalam penyajian informasi *Website* dimana keterangan mengenai peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku tidak dicantumkan pada *Website*, sehingga menyulitkan pengguna dalam mengetahui informasi peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku. Disisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola *Website*, selama diimplementasikan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari *Website*.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, terdapat enam poin kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan kebermanfaatan bersih (*net benefit*).

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *Website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta kebermanfaatan bersih yang didapat dari *Website* tersebut, sehingga pihak pengelola *Website* dapat mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang ada sebelumnya dan juga meningkatkan sistem informasi dan layanan yang kurang baik pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Dapat menghasilkan analisis *Website* menurut teori DeLone dan McLean :

- a. Pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- b. Pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

c. Pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

d. Pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

e. Pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

f. Pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

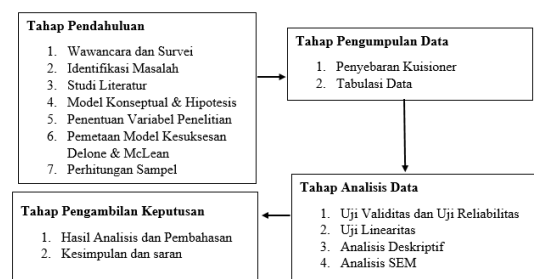
g. Pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

h. Pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan kebermanfaatan bersih (*net benefit*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

i. Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kebermanfaatan bersih (*net benefit*).

2. Memberikan rekomendasi pengelolaan Teknologi Informasi yang baik kepada pengelola *Website*.

METODE



Gambar 1. Tahapan-tahapan metode penelitian

Tahapan metode penelitian yaitu :

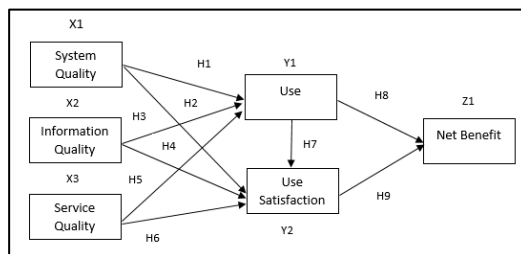
1. Tahap pendahuluan
Berisi tahapan wawancara dan survei, identifikasi masalah, studi literatur, model konseptual & hipotesis, oemetaan model delone & McLean, dan perhitungan sampel.
2. Tahap Pengumpulan Data
Berisi tahapan penyebaran kuesioner dan tabulasi data.

3. Tahap Analisis Data

Berisi tahapan uji validitas, uji reliabilitas, uji linearitas, dan analisis SEM.

4. Tahap Pengambilan Keputusan

Berisi tahapan hasil analisis dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran

MODEL KONSEPTUAL

Gambar 2. Model Konseptual

Berdasarkan model konseptual pada gambar 2, maka Hipotesis penelitian yang dikembangkan yaitu sebagai berikut:

1. Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna.
2. Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna.
4. Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna.
6. Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7. Diduga variabel pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
8. Diduga variabel pengguna berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.
9. Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.

MODEL PENELITIAN**Perhitungan Sampel**

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan penghitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan di teliti.

1. Populasi Penelitian

Unit populasi pada penelitian ini adalah pengguna *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan total pengguna tidak diketahui.

2. Jumlah sampel yang diambil

Sampel pada penelitian ini sebanyak 130 yang mengacu kepada teori (Ferdinand, 2000) yang menggunakan metode Maximum Likelihood Estimation (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.

3. Lokasi

Surabaya dan sekitarnya.

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah Skala Likert yaitu yang beiri lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Bobot Nilai Pernyataan

Keterangan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

ANALISIS DATA**Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung nilai korelasi (R hitung) dari masing-masing pernyataan dengan total nilai. Berikut rumus menghitung R tabel :

$$df = N - 2$$

Keterangan:

df = degree of freedom

N = Banyak Sampel

Pada penelitian ini N = 130, maka df = N (130)-2 = 128. Jadi setelah didapat df 128 maka dapat dilihat pada tabel R tabel α 0,05 dengan df 128= 0,1449. Hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 2 dengan diketahui masing-masing dari variabel adalah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Sistem			
X1.1	0,549	0,144	Valid
X1.2	0,445	0,144	Valid
X1.3	0,577	0,144	Valid
X1.4	0,566	0,144	Valid

Variabel	Nilai R hitung	R tabel	Keterangan
X1.5	0,494	0,144	Valid
Kualitas Informasi			
X2.1	0,570	0,144	Valid
X2.2	0,695	0,144	Valid
X2.3	0,688	0,144	Valid
X2.4	0,560	0,144	Valid
Kualitas Layanan			
X3.1	0,630	0,144	Valid
X3.2	0,563	0,144	Valid
X3.3	0,525	0,144	Valid
Penggunaan			
Y1.1	0,797	0,144	Valid
Y1.2	0,740	0,144	Valid
Kepuasan Pengguna			
Y2.1	0,461	0,144	Valid
Y2.2	0,416	0,144	Valid
Y2.3	0,517	0,144	Valid
Kebermanfaatan Bersih			
Z1.1	0,651	0,144	Valid
Z1.2	0,828	0,144	Valid

Pada tabel 2 didapat kesimpulan hasil uji validitas pada setiap variabel terhadap totalnya bahwa masing-masing variabel adalah valid. Jika hasil uji validitas valid maka pernyataan sudah bisa dijadikan alat ukur terhadap permasalahan dan dapat dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas digunakan untuk menguji jawaban responden sesuai masing-masing variabel. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS. Data dikatakan reliabel jika Nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ (Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 3 dengan diketahui gabungan seluruh variabel adalah reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Nilai Keseluruhan Pengujian	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,747	0,6	Reliabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jika semua hasil uji dinyatakan valid, reliabel, dan linear maka dapat dilanjutkan ke tahap analisis SEM. Analisis SEM dilakukan menggunakan perangkat lunak AMOS.

Uji Normalitas

Diketahui nilai kurtosis 22,426 dan nilai c.r. (*critical*) 4,526 maka kesimpulan adalah data

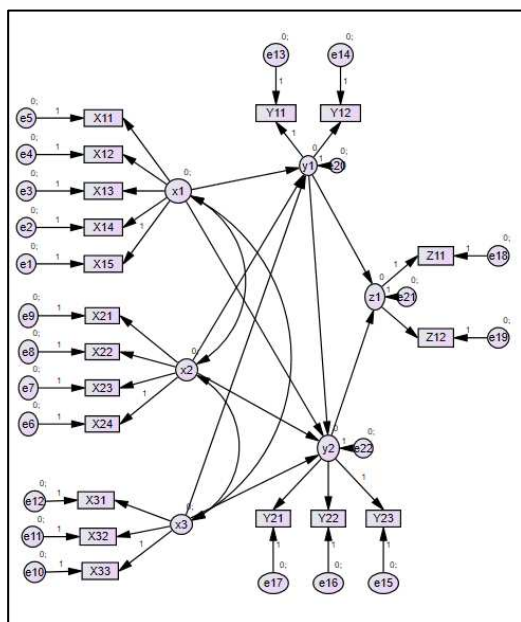
Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z12	3,000	4,000	-,647	-3,011	-1,582	-3,681
Z11	2,000	4,000	-2,814	-13,096	7,479	17,407
Y21	3,000	4,000	-1,330	-6,193	-,230	-,536
Y22	3,000	4,000	-2,408	-11,207	3,797	8,837
Y23	3,000	4,000	-,955	-4,444	-1,089	-2,534
Y12	3,000	4,000	-1,041	-4,843	-,917	-2,135
Y11	2,000	4,000	-1,212	-5,640	,300	,699
X31	2,000	4,000	-,012	-,058	,169	,393
X32	2,000	4,000	-,383	-1,782	-,884	-2,057
X33	2,000	4,000	-,841	-3,913	1,879	4,373
X21	2,000	4,000	,381	1,775	,004	,009
X22	2,000	4,000	-,021	-,096	-,237	-,552
X23	1,000	4,000	-,475	-2,211	-,265	-,618
X24	2,000	4,000	-,087	-,403	-,485	-1,129
X11	2,000	4,000	,092	,429	-,797	-1,855
X12	2,000	4,000	,070	,326	-,651	-1,514
X13	2,000	4,000	-,183	-,850	-,571	-1,328
X14	2,000	4,000	-,923	-4,296	-,194	-,452
X15	2,000	4,000	-,575	-2,675	-,621	-1,445
Multivariate					22,426	4,526

berdistribusi normal secara *multivariate* karena nilai kurtosis lebih besar dari nilai c.r. (*critical*) dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Uji Kausalitas

Uji kausalitas berguna untuk mengetahui hubungan timbal balik antara variabel-variabel. Uji kausalitas dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak AMOS 21. Hasil pengujian ditujukan pada gambar 4.



Gambar 4. Hubungan Independen terhadap Dependen pada AMOS

Hasil pengujian model pada gambar 4 akan dijabarkan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Pengujian Delone&McLean

Kriteria	Nilai Cut - Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	418,652	χ^2 dengan DF = 140 adalah 168.613 Kurang Baik
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,000	Kurang Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,124	Cukup Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,990	Cukup Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,325	Cukup Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,448	Cukup Baik

Tabel 4 terdapat 6 kriteria hasil uji Delone dan McLean yang menyatakan hasil uji cenderung cukup baik, disimpulkan antara data terhadap model memiliki kesesuaian.

Selanjutnya menjelaskan hasil uji dimana seberapa banyak dan besar pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing variabel. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka variabel tersebut signifikan atau berpengaruh signifikan. Hasil pengujian dijabarkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pengujian Regression Weight Model Kesuksesan Delon dan McLean

Variabel	Estimasi	C.R.	P	Keterangan
$Y1 \leftarrow X1$	0,319	1,353	0,176	Tidak Signifikan
$Y1 \leftarrow X2$	0,546	2,081	0,037	Signifikan
$Y1 \leftarrow X3$	0,000	0,108	0,914	Tidak Signifikan
$Y2 \leftarrow X1$	0,292	0,766	0,444	Tidak Signifikan
$Y2 \leftarrow X2$	-0,146	-0,284	0,776	Tidak Signifikan
$Y2 \leftarrow X3$	-0,001	-0,109	0,913	Tidak Signifikan
$Y2 \leftarrow Y1$	1,018	1,209	0,226	Tidak Signifikan
$Z1 \leftarrow Y1$	0,851	3,284	0,001	Signifikan
$Z1 \leftarrow Y2$	0,000	-0,270	0,506	Tidak Signifikan

Berdasarkan tabel 5 dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Tidak berpengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,176 > 0,05$.
2. Adanya pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,037 < 0,05$.
3. Tidak berpengaruh signifikan kualitas layanan terhadap penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,914 > 0,05$.
4. Tidak berpengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,444 > 0,05$.
5. Tidak berpengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,776 > 0,05$.

6. Tidak berpengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,913 > 0,05$.

7. Tidak berpengaruh signifikan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,226 > 0,05$.

8. Adanya pengaruh signifikan antara Penggunaan terhadap kebermanfaatan bersih. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,001 < 0,05$.

9. Tidak berpengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap kebermanfaatan bersih. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,506 > 0,05$.

Hasil Analisis

Tahap selanjutnya yaitu pembuatan variabel laten dari variabel yang mengalami hubungan signifikan yang merupakan mean dari jawaban kuisioner dan hasil standard deviation. Angka mean menunjukkan persepsi responden saat penelitian dan nilai faktor loading menunjukkan apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Jika nilai mean dan faktor loading terletak pada indikator yang sama berarti kedepannya indikator dengan nilai terbesar lebih diintensifkan. Jika sebaliknya, maka di masa mendatang indikator faktor loading terbesar menjadi panutan perubahan kebijakan organisasi.

Tabel 4.6 Mean, Standart Deviation dan Factor Loading dari Kualitas Informasi

	Indikator	Mean	Std. Deviation	Factor Loading
X2.1	Setiap tampilan pada Website memberikan informasi yang lengkap.	3,22	0,498	0,413
X2.2	Website memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan.	3,18	0,577	0,535
X2.3	Informasi yang diberikan pada setiap tampilan sudah akurat	3,23	0,688	0,466

	Indikator	Mean	Std. Deviation	Factor Loading
X2.1	Setiap tampilan pada Website memberikan informasi yang lengkap.	3,22	0,498	0,413
	(tepat).			
X2.4	Informasi pada setiap tampilan disajikan dalam waktu yang tepat dan up to date (terbaru).	3,26	0,678	0,400
	Rata-rata keseluruhan kualitas informasi	3,22	0,370	

Tabel 4.7 Mean, Standart Deviation dan Factor Loading dari Penggunaan

	Indikator	Mean	Std. Deviation	Factor Loading
Y1.1	Saya sering menggunakan Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	3,69	0,496	0,534
Y1.2	Saya akan menggunakan lagi layanan Website untuk mencari kebutuhan informasi.	3,73	0,445	0,288
	Rata-rata keseluruhan penggunaan	3,371	0,362	

Tabel 4.8 Mean, Standart Deviation dan Factor Loading dari Kebermanfaatan Bersih

	Indikator	Mean	Std. Deviation	Factor Loading
Z1.1	Website dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	3,88	0,353	0,327
Z1.2	Website memberikan semua kebutuhan dalam layanan (Menu/Tampilan), informasi dan kehandalan Website.	3,65	0,478	0,346
	Rata-rata keseluruhan kebermanfaatan bersih	3,76	0,312	

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil analisis *website* menurut teori DeLone dan McLean :

a.Kualitas sistem (*system quality*) Tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) pada *website*.

b.Kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.

c.Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) sebesar 48%, artinya setiap peningkatan kualitas informasi maka akan meningkatkan penggunaan *website*.

d.Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.

e.Kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*user*) pada *website*.

f.Kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.

g.Penggunaan (*use*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.

h.Penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap kebermanfaatan bersih (*Net Benefit*) sebesar 93%, artinya setiap peningkatan kualitas informasi maka akan meningkatkan penggunaan *website*.

i.Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap kebermanfaatan bersih (*net benefit*) pada *website*.

2. Rekomendasi pengelolaan Teknologi Informasi yang baik kepada pengelola *website* yaitu :

1. Relevan (*Relevance*)

Kriteria tepat waktu. Informasi pada *web* harus diperbaharui sesuai dengan waktu saat ini sehingga informasi yang diberikan up to date.

2. Sifat penggunaan (*Nature of use*)

a.Kriteria menjaga eksistensi akses. *Website* harus bisa digunakan kapan saja, usahakan *web server* bisa diandalkan dan *website* dapat memberikan layanan sepanjang 24 jam setiap harinya. Jika perlu memiliki lebih dari satu server.

b.Kriteria efisien artinya ketepatan dalam memperoleh informasi. Sebaiknya mendesain isi *web* dengan cara yang cerdas yaitu jika terdapat halaman lebih dari 100 halaman (*link*), maka penggunaan komponen pencarian (*search/ search engine*) sangat diperlukan untuk mempermudah dan menyederhanakan pencarian isi atau informasi.

c.Kriteria mempertahankan minat penggunaan, dengan cara membuat pengunjung ingin terus menggunakan *web*. *Website* dapat dijadikan suatu kebutuhan informasi bagi pengguna.3.Memberikan layanan (*Services*)

Kriteria memiliki tujuan yang jelas. Maksud dan tujuan dari halaman *web* harus tercermin dalam halaman isi *web*. *Web* harus memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan kepentingan pengunjung *web*, jangan memuat isi *web* yang tidak dibutuhkan oleh pengunjung *web*.

RUJUKAN

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Management Information Systems*, 9-30.
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Flagcounter. (2017, Juli). *Flagcounter overview*. Diambil kembali dari more/M7K: <http://s11.flagcounter.com/more/M7K>
- Ghozali, I. (2005). *Software Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Supriyanto, A. (2007). *Arsitektur dan Teknik Desain Informasi pada Web*. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 1-9.