

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

Dhya Sari¹⁾ Sulistiowati²⁾Vivine Nurcahyawati³⁾

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 karsipan 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. Recomendation for owner of the website is enhance timeliness, the existence of access, eficiency, use of interest, and has a clear objective on websites.

Keywords: the success, Website , DeLone and McLean.

Dinas Perpustakaan dan Karsipan 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 Karsipan Provinsi Jawa Timur yaitu "Jawa Timur Gemar Membaca dan Tertib Karsipan". 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 Karsipan Provinsi Jawa Timur dengan nama bapersip.jatimprov.go.id ini berisi tentang Layanan (Katalog Buku Online, Katalog Arsip Online, Layanan UmumPerpustakaan, dan Layanan Umum Karsipan), 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-rata 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 kepuasaan 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 (*user*) 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.

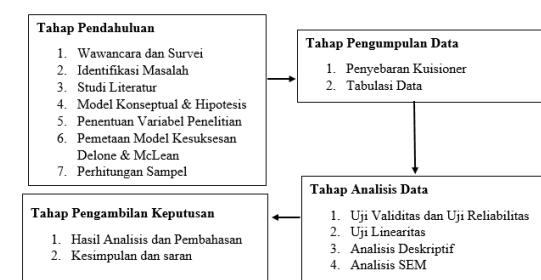
g.Pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

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 penyebarluasan kuesioner dan tabulasi data.

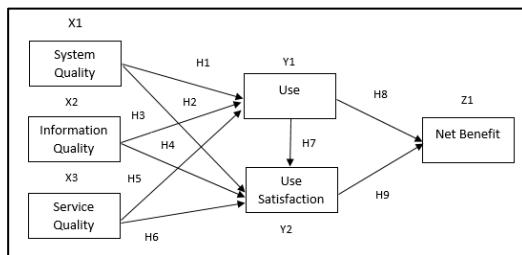
3. Tahap Analisis Data

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 penilitian 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 berisi 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 $\alpha = 0,05$ 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

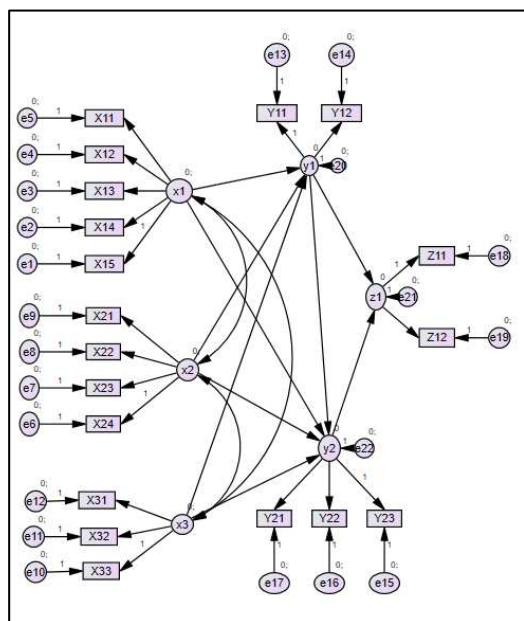
| Variable | min | max | skew | c.r. | kurtosis | c.r. |
|--------------|-------|-------|--------|---------|----------|--------|
| Z12 | 3,000 | 4,000 | -.647 | -3,011 | -1,582 | -3,681 |
| Z11 | 2,000 | 4,000 | -2,814 | -13,096 | 7,479 | 17,407 |
| Y21 | 3,000 | 4,000 | -1,330 | -6,193 | -.230 | -.536 |
| 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 ditunjukan 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 Probabilit y | $\geq 0,05$ | 0,000 | Kurang Baik |
| RMSEA | $\leq 0,08$ | 0,124 | Cukup Baik |
| CMIN/D F | $\leq 2,00$ | 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 |
|----------------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|
| $Y_1 \leftarrow X_1$ | 0,319 | 1,353 | 0,176 | Tidak Signifikan |
| $Y_1 \leftarrow X_2$ | 0,5461 | 2,087 | 0,037 | Signifikan |
| $Y_1 \leftarrow X_3$ | 0,000 | 0,108 | 0,914 | Tidak Signifikan |
| $Y_2 \leftarrow X_1$ | 0,292 | 0,766 | 0,444 | Tidak Signifikan |
| $Y_2 \leftarrow X_2$ | -0,146 | -0,284 | 0,776 | Tidak Signifikan |
| $Y_2 \leftarrow X_3$ | -0,001 | -0,109 | 0,913 | Tidak Signifikan |
| $Y_2 \leftarrow Y_1$ | 1,018 | 1,209 | 0,226 | Tidak Signifikan |
| $Z_1 \leftarrow Y_1$ | 0,8514 | 3,284 | 0,001 | Signifikan |
| $Z_1 \leftarrow Y_2$ | 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. (tepat). | 3.22 | 0,498 | 0,413 |
| X2. 4 | Informasi pada setiap tampilan disajikan dalam waktu yang tepat dan <i>up to date</i> (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 | 3,37 | 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 kepuasaan pengguna (*user satisfaction*) pada website.

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

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

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

f.Kulitas 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 meningkat 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 diperbarui 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 menyegerakan 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.