

ANALISIS KESUKSESAS SISTEM INFORMASI *WEBSITE* DISKOMINFOTIK KOTA BANJARMASIN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Jihad Halilintar Ravito Al Banjari
NPP. 29.1083

Asdaf Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: jihadhalilintar4@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background : The Banjarmasin City Government has implemented e-government since 2017, one form of its implementation is the presence of the government's rummy website and the Banjarmasin City OPD. The Information and Statistics Communication Office (Diskominfo) of Banjarmasin City is one of the OPD of Banjarmasin City that uses the website as an information system as a form of implementing e-government in the government. **Purpose :** Since the Diskominfo Kota Banjarmasin website was created, this website has been analyzed and evaluated to find out the level of public satisfaction with the services provided. However, from the results of the analysis and evaluation, it has not been able to determine or measure the success of the information system from the Diskominfo Website of Banjarmasin City itself. So that from the existing problems, an analysis of the success of the information system of the Diskominfo Kota Banjarmasin website uses the Delone and Mclean models to measure and find out the level of success of the information system on the website. **Method :** This research was conducted using quantitative methods with statistical analysis. **Conclusion :** After the research was obtained, the results were obtained that there were 4 variables that affected other variables and 4 other variables had no effect, namely the quality of information and the quality of services that affect user satisfaction, the quality of information that affects usage, user satisfaction that affects net benefits, system quality and service quality does not affect usage, system quality does not affect the quality of user satisfaction, and use does not affect net benefits. The results of the study showed that the information provided was a factor in the success of the information system on the Website of the Diskominfo Kota Banjarmasin.

Keywords: Delone and Mclean, Diskominfo, Website

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang : Pemerintah Kota Banjarmasin menerapkan e-government sejak tahun 2017, salah satu bentuk penerapannya adalah dengan hadirnya *website* remi pemerintah dan OPD Kota Banjarmasin. Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (Diskominfo) Kota Banjarmasin merupakan salah satu OPD Kota Banjarmasin yang menggunakan *website* sebagai sistem informasi sebagai bentuk penerapan e-government di pemerintahan. **Tujuan :** Sejak *website* Diskominfo Kota Banjarmasin dibuat, *website* ini pernah dianalisis serta dievaluasi untuk mencari tahu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun dari hasil analisis serta evaluasi tersebut belum bisa menentukan atau mengukur kesuksesan sistem informasi dari *website* Diskominfo Kota Banjarmasin sendiri. Sehingga dari permasalahan yang ada maka akan dilakukan analisis kesuksesan sistem informasi *website* Diskominfo Kota Banjarmasin menggunakan model *Delone dan Mclean* untuk mengukur dan mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi pada *website* tersebut. **Metode :** Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan analisis statistik. **Kesimpulan :** Setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil bahwa terdapat 4 variabel yang berpengaruh terhadap variabel lain dan 4 variabel lainnya tidak berpengaruh, yaitu kualitas informasi dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi yang berpengaruh terhadap penggunaan, kepuasan pengguna yang berpengaruh terhadap manfaat bersih, kualitas sistem dan kualitas layanan tidak mempengaruhi penggunaan, kualitas sistem tidak mempengaruhi kualitas kepuasan pengguna, dan penggunaan tidak mempengaruhi manfaat bersih. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disediakan merupakan faktor kesuksesan sistem informasi pada *website* Diskominfo Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Delone dan Mclean, Diskominfo, Website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin telah menerapkan e-government sejak tahun 2017, penerapan e-government ditandai dengan website resmi pemerintahan daerah dan OPD Kota Banjarmasin, Website resmi organisasi Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin mulai maju dan mengalami perubahan di bidang teknologi informasi. Implementasi e-government di Kota Banjarmasin dilihat dengan hadirnya website di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (Diskominfo) Kota Banjarmasin. Diskominfo Kota Banjarmasin saat ini menggunakan website sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat luas. Website Diskominfo Kota Banjarmasin adalah salah satu jenis layanan berbasis teknologi informasi yang memakai internet dan dikelola serta dioperasikan oleh Diskominfo Kota Banjarmasin.

Sejak website Diskominfo Kota Banjarmasin dibuat dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat, website ini pernah dianalisis dan di evaluasi untuk mencari tahu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan secara online (Sitokdana, 2015). Evaluasi terhadap sistem aplikasi yang menggunakan inovasi teknologi informasi dan komunikasi penting dilakukan untuk mengetahui efektivitas aplikasi yang digunakan. Evaluasi aplikasi dilakukan dengan menggunakan berbagai model. Banyak ahli yang menawarkan konsep evaluasi, seperti model TAM/technology acceptance model, dari Fred D Davis (1986) yang ditujukan untuk mengetahui penerimaan manusia terhadap teknologi. Model UTAUT, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dari Venkatesh dkk (2003), sebuah model yang menawarkan evaluasi aplikasi yang dapat diterima oleh konsumen. UTAUT lebih banyak digunakan untuk aplikasi yang berorientasi pada bisnis. Model Delone Mclean adalah salah satu model yang ditawarkan untuk mengetahui keberhasilan penggunaan TIK. Model ini dianggap sederhana, namun valid untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi atau sistem dalam kehidupan manusia (Saputro dkk, 2015). Model Delone Mclean bahkan sudah digunakan untuk mengukur keberhasilan penggunaan TIK di kalangan pemerintah daerah. Penggunaan model Delone Mclean terbukti dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dari penerapan TIK yang digunakan di organisasi publik maupun berbagai pemerintah daerah (Nuryanti, 2020; Putra, 2019; Bahesa, 2018; Saputro dkk, 2015))

Berdasarkan permasalahan yang telah didapati, maka penelitian akan dilakukan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi pada website Diskominfo Kota Banjarmasin dengan menggunakan model dari Delone dan Mclean. (Delone & Mclean, 2002) mengemukakan model tentang efektifitas sistem informasi yang didalamnya terdapat 6 variabel, yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefit).

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan oleh pihak pengelola website Diskominfo Kota Banjarmasin dalam mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan website telah memenuhi kebutuhan pengguna serta manfaat bersih yang didapat penggunaan website tersebut, sehingga pihak pengelola website Diskominfo Kota Banjarmasin dapat melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap website tersebut.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Jika melihat penelitian terdahulu banyak terdapat website atau sistem yang dibuat oleh pemerintah yang dianalisis menggunakan analisis kesuksesan sistem informasi yaitu melihat sebuah layanan pelayanan untuk masyarakat yang dibuat secara online sangat memudahkan masyarakat, mudah untuk dipahami dan pengaduan yang dilaksanakan tidak perlu mendatangi instansi terkait yang artinya bisa diakses dimana saja dan kapan saja.

Selama Website Diskominfo Kota Banjarmasin ini dibuat dan dikembangkan belum ada analisis tentang website ini dalam hal kesuksesan sistem informasinya dalam menghasilkan output. Dengan adanya penelitian tentang kesuksesan sistem informasi pada Website Diskominfo Kota Banjarmasin maka hal ini bisa menjadi perbaikan ataupun evaluasi kepada pemerintah agar Website ini dapat digunakan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian penulis ingin menggunakan teori kesuksesan sistem informasi untuk menganalisis Website Diskominfo Kota Banjarmasin ini dalam pelaksanaannya dengan melihat dari 6 variabel yang terdapat dalam teori ini untuk dijadikan sebagai tolak ukur dalam perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini juga melihat dari beberapa penelitian terdahulu sebagai masukan dan referensi. Penelitian yang dilakukan oleh (Nuryanti, 2020), yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kota Sukabumi Menggunakan Model Delone Dan Mclean”. Penelitian ini menggunakan model Delone dan Mclean dengan menganalisis keberhasilan sistem informasi yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dari hasil analisis diketahui bahwa delapan dari sembilan hipotesis diterima dan satu hipotesis tambahan, kualitas informasi, tidak berpengaruh atas kepuasan pengguna.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2019), yang berjudul “Analisis Kesuksesan Website STIKIP PGRI Jombang Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean”. Penelitian ini dilakukan dengan melihat dampak dari model Delone dan Mclean yang mengukur keberhasilan situs web dengan menguji dampak variabel kualitas sistem dan kualitas informasi pada variabel penggunaan dan kepuasan pengguna. Kemudian, berdasarkan kedua variabel tersebut, pengaruhnya terhadap variabel utilitas bersih juga ditampilkan. Hasil penelitian, analisis memperlihatkan bahwa variabel kualitas sistem secara langsung mempengaruhi variabel kepuasan pengguna sebesar 50,1%, dan variabel kualitas sistem secara langsung mempengaruhi variabel penggunaan sebesar 49,1%. Selain itu, variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung atas variabel kepuasan pengguna sebesar 83,4%, dan variabel utilitas bersih berpengaruh langsung terhadap variabel penggunaan sebesar 73,9%.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Bahesa, 2018), yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Model Delone Dan Mclean” Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi yang sukses dari situs web Pemerintah Kabupaten Pamekasan, dan menganalisis keberhasilan model Delone dan Mclean, dan untuk menentukan tingkat keberhasilan dan persentase situs web. Hasil penelitian ini meliputi variabel yang mempengaruhi variabel Lain, yaitu, kualitas variabel kualitas informasi dari variabel kepuasan pengguna, yaitu variabel kepuasan pengguna, menjadi $19\% \times 19\%$ dalam variabel kepuasan pengguna yang ditunjukkan. Dari hasil penelitian, kami menyimpulkan bahwa informasi yang diberikan adalah faktor keberhasilan situs pemerintah Kabupaten Pamekasan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dalam penelitian ini peneliti akan melihat seperti apakah website ini telah sukses berjalan sebagai suatu inovasi website dari pemerintah dalam melaksanakan pelayanannya kepada publik atau sebaliknya. Adapun yang menjadi landasan hukum dalam hal ini Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government & Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi oleh Delone dan McLean (2003) yang di dalamnya terdapat enam variabel, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan Website Diskominfo Kota Banjarmasin sebagai pelayanan kepada masyarakat di Kota Banjarmasin dengan menggunakan model Delone dan McLean.

II. METODE

Peneliti melakukan penelitian menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang dipakai oleh penulis dalam penelitian kali ini adalah dengan analisis data bivariat dengan statistik deskriptif dan inferensial. Data – data yang telah diambil akan diolah dan dianalisis melalui alat analisis SPSS. Populasi yang diambil oleh peneliti untuk melakukan penelitian adalah populasi masyarakat Kota Banjarmasin pengguna Website Diskominfo Kota Banjarmasin. Sampel dari penelitian ini yaitu masyarakat Kota Banjarmasin pengguna Website Diskominfo Kota Banjarmasin. Untuk menentukan berapa banyak sampel yang akan diambil peneliti akan menentukannya dengan rumus slovin:

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

Teknik pengambilan sampel adalah dengan probability sampling dengan metodenya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan membuat seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab oleh responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuesioner tertutup dengan cara penyebaran kuesioner melalui google form.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengadaptasi teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang sering disebut dengan D&M Succes Model. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa variable yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat-Manfaat Bersih. Hasil dari analisis statistik deskriptif mengenai tanggapan responden terhadap Aplikasi Jaga Kendari adalah dengan menggunakan tiga variabel independent yaitu Kualitas sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan tiga variabel dependen yakni penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat – manfaat bersih untuk mengetahui pengaruh antara variabel tersebut. Secara simultan tiga variabel independent berpengaruh terhadap variable dependent. namun jika dilihat dari hasil uji T variabel kualitas layanan yang tidak memiliki pengaruh terhadap pemggunaan dan kepuasan pengguna, serta kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Analisis hasil jawaban kuesioner dari responden diolah dengan alat bantu software SPSS 26. Analisis awal dengan menguji kuesioner yakni uji validitas dan uji reabilitas data yang dilanjut dengan uji asumsi klasik antara lain uji normalitas data, uji multikolinearitas data, dan uji heteroskedastistas serta uji hipotesis dengan pengujian regresi dan pengujian t, f dan R Square.

3.1. Studi Kasus Kesuksesan Website Diskominfo Kota Banjarmasin Sebagai Bentuk Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Banjarmasin Menggunakan Model Delone dan Mclean
Banjarmasin adalah kotamadya yang juga merupakan ibu kota Kalimantan Selatan, dan sembojannya adalah "Kayu Baimbai", yang berarti "mendayung bersama". Dalam pembagian wilayah administratif Pemerintahan Kota Banjarmasin dibagi menjadi 5 kecamatan, yaitu Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Barat dan Kecamatan Banjarmasin Selatan. Pada tahun 2020, jumlah penduduk Kota Banjarmasin berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik adalah berjumlah 657.663 jiwa yang terdiri dari 329.423 jiwa laki-laki dan 328.240 jiwa perempuan. Jumlah

penduduk laki-laki masih lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan walaupun selisihnya cenderung kecil.

Dari hasil uji validitas peneliti dapat menjadi cerminan kondisi yang sesuai dengan kebenaran yang ada. Kuesioner dikatakan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $(df) = N-2$, N adalah jumlah sampel dengan nilai α 0,05. Pada hasil pengujian ini hasil r_{tabel} sebesar 0.361 dengan jumlah responden adalah 30 dan jumlah item sebanyak 16.

Variabel Independen	Variabel Dependen	Sig.	α
Kualitas Sistem (X1)	Penggunaan (Y1)	.835	0,05
Kualitas Informasi (X2)		.000	
Kualitas Layanan (X3)		.218	
Kualitas Sistem (X1)	Kepuasan Pengguna (Y2)	.614	
Kualitas informasi (X2)		.000	
Kualitas Layanan (X3)		.000	
Pengguna (X4)	Manfaat Bersih (Y3)	.046	
Kepuasan Pengguna (X5)		.000	

Dari tabel diatas, maka dapat dijelaskan :

1. Uji Hipotesis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas sistem (X1) adalah .835 yang dimana lebih besar dari taraf α .05 (.835 > 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak mempengaruhi variabel penggunaan (Y1).
2. Uji Hipotesis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas informasi (X2) adalah .000 yang dimana lebih kecil dari taraf α .05 (.000 < 0.05). Dari hasil tersebut didapati

kesimpulan bahwa variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap variabel penggunaan (Y1).

3. Uji Hipotesis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X3) adalah .218 yang dimana lebih besar dari taraf α .0.05 (.218 > 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X3) tidak mempengaruhi variabel penggunaan (Y1).
4. Uji Hipotesis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas sistem (X1) adalah .614 yang dimana lebih besar dari taraf α .0.05 (.614 > 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak mempengaruhi variabel kepuasan pengguna (Y2).
5. Uji Hipotesis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas informasi (X2) adalah .000 yang dimana lebih kecil dari taraf α .0.05 (.000 < 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y2).
6. Uji Hipotesis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X3) adalah .000 yang dimana lebih kecil dari taraf α .0.05 (.000 < 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y2).
7. Uji Hipotesis pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel penggunaan (X4) adalah .046 yang dimana lebih besar dari taraf α .0.05 (.046 > 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel penggunaan (X4) tidak mempengaruhi variabel manfaat bersih (Y3).
8. Uji Hipotesis pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih
Berdasarkan pada tabel bisa diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kepuasan Pengguna (X5) adalah .000 yang dimana lebih besar dari taraf α .0.05 (.000 < 0.05). Dari hasil tersebut didapati kesimpulan bahwa variabel kepuasan pengguna (X5) berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih (Y3).

3.2. Hambatan

Selama melaksanakan penelitian, peneliti mendapati beberapa hambatan dalam pelaksanaannya mulai dari waktu pelaksanaan yang kurang memadai sehingga penelitian yang dilakukan masih belum mendapatkan hasil yang maksimal. Kemudian masih adanya masyarakat yang kurang paham akan teknologi yang dimana membuat masyarakat menjadi tidak tau dan sulit dalam mengakses pelayanan melalui website yang disediakan begitu juga dalam penyebaran kuesioner melalui google form, masyarakat yang masih kurang memahami teknologi juga menjadi kendala dalam penyebaran kuesioner ini. Penggunaan dan akses ke website yang kadang juga terdapat gangguan dan keterlambatan termasuk salah satu hambatan yang ada dalam melaksanakan penelitian ini.

3.3. Upaya

Dari data yang diteliti dari berdasarkan analisis yang dilakukan, peneliti menyatakan bahwa responden dapat disimpulkan sebagai gambaran mengenai pengguna Website Diskominfo Kota Banjarmasin. Responden berasal dari berbagai golongan pekerjaan dengan tingkatan tertinggi adalah PNS dan pegawai swasta. Pengguna berasal dari daerah

kota Banjarmasin.

Hasil dari analisis statistik deskriptif mengenai tanggapan responden terhadap Website Diskominfo Kota Banjarmasin adalah dengan menggunakan tiga variabel independent yaitu Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan tiga variabel dependen yakni penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih untuk mengetahui pengaruh antara variabel tersebut. Kualitas Sistem tidak mempengaruhi Penggunaan, jika dilihat dari penelitian terdahulu kualitas sistem pada Website Diskominfo Kota Banjarmasin juga memiliki kecepatan akses yang kurang cepat. Dengan melihat hal ini Diskominfo Kota Banjarmasin seharusnya tanggap untuk memperbaiki sistem informasi ini.

Kualitas Sistem tidak mempengaruhi Kepuasan Pengguna, Jika dilihat dari penelitian terdahulu kualitas sistem pada Website Diskominfo Kota Banjarmasin juga memiliki kecepatan akses yang kurang cepat. Dengan melihat hal ini Diskominfo Kota Banjarmasin seharusnya tanggap untuk memperbaiki sistem informasi ini. Kualitas Layanan tidak mempengaruhi Penggunaan, salah satu faktor yang membuat kualitas layanan tidak mempengaruhi penggunaan adalah kurang adanya sosialisasi terhadap website ini oleh Diskominfo Kota Banjarmasin. Oleh karena itu Diskominfo Kota Banjarmasin seharusnya mengambil langkah untuk lebih aktif dalam mensosialisasikan dan mengenalkan website ini kepada masyarakat Kota Banjarmasin agar masyarakat menjadi paham dan sehingga dapat meningkatkan penggunaan terhadap website buatan Diskominfo Kota Banjarmasin ini. Selanjutnya faktor kualitas system tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Jika ditinjau dengan melihat penelitian terdahulu kualitas system pada aplikasi jaga Kendari juga memiliki kecepatan akses yang kurang serta keluwesan system. Maka dengan melihat hal ini pemerintah seharusnya tanggap untuk memperbaiki system informasi ini. Penggunaan tidak mempengaruhi terhadap Manfaat Bersih, Salah satu faktor yang membuat penggunaan tidak mempengaruhi manfaat bersih adalah karena pengguna merasa kurang mendapat layanan yang diharapkan kemudian sistem yang masih kurang baik walaupun sudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan pada website ini Diskominfo Kota Banjarmasin. Oleh karena itu Diskominfo Kota Banjarmasin alangkah baiknya untuk meningkatkan layanan serta sistem pada website Diskominfo Kota Banjarmasin agar masyarakat masyarakat menjadi lebih merasa puas dan mendapatkan manfaat dari penggunaan website buatan Diskominfo Kota Banjarmasin ini.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan masih diperlukan nya sosialisasi yang intens dari Pemerintah Kota Banjarmasin kepada masyarakat tentang Website Diskominfo Kota Banjarmasin, agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dan informasi dengan mudah dan cepat. Kemudian diperlukan nya juga dukungan dari masyarakat agar lebih aktif dalam penggunaan dan dalam mengakses website tersebut, sehingga penggunaan nya bisa lebih efektif. Dari sisi pelaksanaan, Website Diskominfo Kota Banjarmasin masih terdapat kendala-kendala yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya seperti sistem yang kadang mengalami gangguan, masih adanya masyarakat yang kurang paham akan teknologi, kurangnya sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat serta kurang aktifnya peran masyarakat dan sikap yang tidak tahu menahu dengan adanya program, inovasi dan fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin terkhusus dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil dan dapat disimpulkan bahwa H1, kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan sistem informasi pada website Diskominfo Kota Banjarmasin. H2, kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin. H3, kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin. H4, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin. H5, kualitas layanan tidak mempengaruhi penggunaan pada sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin. H6, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin. H7, penggunaan tidak mempengaruhi manfaat bersih pada sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin. Kemudian, H8, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih pada sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Karena waktu untuk melakukan penelitian harus diperpanjang agar dapat memantau sampai dimana kesuksesan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui website yang ada.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Dalam penelitian ini masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan perlu adanya perbaikan atau perkembangan lebih lanjut terhadap sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas serta agar dapat mempermudah penelitian dimasa yang akan datang. Pemerintah juga perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat Kota Banjarmasin untuk memperkenalkan dan mengedukasi manfaat serta penggunaan yang ada pada sistem informasi website Diskominfo Kota Banjarmasin.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Allah SWT. Dengan rahmat dan hidayah-Nya, kiranya apa yang telah diberikan ini dapat memberikan manfaat. Kemudian disampaikan juga ucapan terima kasih kepada Lembaga IPDN dan para Dosen Pembimbing yang membantu penulis dalam menyusun laporan penelitian ini. Ucapan Terimakasih juga disampaikan kepada Kepala Diskominfo Kota Banjarmasin beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data. Wabillahi Taufik Walhidayah , Wassallamu 'Allaikum Wr.Wb.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ghozali, I. (2005). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Mulyanto, A. (2009). *SISTEM INFORMASI KONSEP DAN APLIKASI*. Pustaka Pelajar.
- Nazir, M. (2013). *METODE PENELITIAN*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN KOMBINASI (MIX METHODS)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). *PROSEDUR PENELITIAN PENDEKATAN SUATU PRAKTIK*. PT. Rineka Cipta.

B. JURNAL

- Nuryanti. (2020). *Analisis kesuksesan sistem informasi website pemerintah kota sukabumimenggunakan model delone dan mclean.*
- Putra, E. A. (2019). ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE STIKIP PGRI JOMBANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura.
- Wargadinata, 2020, Assesing Correlation on E-government and trust at local level in developing countries, Proceedings on Engineering Sciences Vol. 02, No. 3 (2020)
- Bahasa, B. P. (2018). ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002). Information systems success revisited.
- Umi Narimawati, “Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi”, 2008

C. UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government

