

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE RESMI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Najmina Adzhani

NPP. 30.1018

Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: najminaadzhani3@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Hj. Etin Indrayani, MT

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the implementation of e-government in the form of official websites from the government and OPDs in Banjarmasin City, South Kalimantan Province. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze the extent of the success of the information system of the official website of the Banjarmasin City Government. **Method:** The research method used is descriptive quantitative research and with data collection techniques distributing forms to respondents via google form. **Result:** There are 3 variables that affect other variables and 7 other variables have no effect, namely system quality affects user satisfaction, information quality affects usage, system quality does not affect usage, usage affects net benefits, information quality does not affect user satisfaction, service quality does not affect usage, service quality does not affect user satisfaction, user satisfaction does not affect net benefits, system quality, information quality, service quality together do not affect net benefits through usage, system quality, information quality and service quality together do not affect net benefits through usage satisfaction. The results of this study indicate that the information provided is a success factor for information systems on the www.banjarmasinkota.go.id website. **Conclusion:** changes are needed to the information system in the form of improvements or further developments on the official website of the Banjarmasin City government at www.banjarmasinkota.go.id to add quality and to facilitate further research. Expansion of services is needed to meet public demand, and the website can serve as a link to legitimate and trustworthy public service applications. Improve quality so that errors do not occur when opened.

Keywords: Delone and Mclean Model, www.banjarmasinkota.go.id, Website

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada implementasi e-government berupa website resmi dari pemerintah dan OPD di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kesuksesan sistem informasi *website* resmi Pemerintah Kota Banjarmasin. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data membagikan formulir kepada responden via google form. **Hasil/Temuan:** terdapat 3 variabel yang berpengaruh terhadap variabel lain dan 7 variabel lainnya tidak berpengaruh, yaitu kualitas sistem mempengaruhi kepuasan

pengguna, kualitas informasi mempengaruhi penggunaan, kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan, penggunaan mempengaruhi manfaat bersih, kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak mempengaruhi penggunaan, kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, kepuasan pengguna tidak mempengaruhi manfaat bersih, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama tidak mempengaruhi manfaat bersih melalui penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan merupakan faktor kesuksesan sistem informasi pada *website* www.banjarmasinkota.go.id. **Kesimpulan:** dibutuhkan perubahan terhadap sistem informasi berupa perbaikan ataupun perkembangan lebih lanjut pada *website* resmi pemerintah Kota Banjarmasin di www.banjarmasinkota.go.id untuk menambahkan kualitas dan untuk memudahkan penelitian selanjutnya. Perluasan layanan diperlukan untuk memenuhi permintaan masyarakat, dan situs web dapat berfungsi sebagai penghubung ke aplikasi layanan masyarakat yang sah dan dapat dipercaya. Meningkatkan kualitas agar tidak terjadinya eror saat dibuka.

Kata kunci: Model Delone dan Mclean, www.banjarmasinkota.go.id , Website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Majunya perkembangan teknologi informasi mampu merubah aspek kehidupan manusia yang membawa dampak positif bagi manusia. Manusia sekarang menjadi lebih maju dan lebih berkembang. Aktivitas kehidupan manusia saat ini lebih sering berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, oleh sebab itu hadirnya teknologi informasi dan komunikasi mampu dirasakan dalam aktivitas sehari-hari. Teknologi informasi berfungsi dalam pengelolaan, analisis, penyimpanan, dan penerimaan data yang bisa di manfaatkan untuk membantu dalam pengambilan keputusan. Diantara banyaknya fungsi dari teknologi informasi, manusia banyak memanfaatkan teknologi melalui penggunaan internet. Internet atau (interconnected network) ialah jaringan komunikasi yang dapat menghubungkan jaringan komputer dengan perangkat lain seperti komputer di seluruh dunia. Gabungan dari jaringan komputer yang salinterhubung. Suatu jaringan mampu menghubungkan ratusan bahkan lebih komputer untuk membagikan data dan informasi. Nugroho (2006: 25). Perkembangan teknologi informasi sangat di butuhkan di Indonesia. Karena banyak nya pulau yang tersebar di Indonesia memerlukan suatu penghubung dalam berkomunikasi agar mempermudah koordinasi dengan efektif serta efisien. Ditambah lagi banyaknya jumlah masyarakat yang tersebar di setiap kepulauan yang ada di Indonesia membuat teknologi informasi berperan penting dalam kemajuan pembangunan.

Di Indonesia internet menjadi sumber pemanfaatan teknologi yang sering digunakan. Penggunaan internet di Indonesia selalu mengalami kenaikan di tiap harinya. Penggunaan internet di Indonesia sering digunakan pada aktivitas sehari-hari seperti, sarana mencari informasi, keperluan pendidikan, media penghibur, bisnis online, mengakses sosial media, dan lain sebagainya. Pemanfaatan internet di Indonesia memiliki peran penting dalam pembangunan Negara Indonesia, internet dimanfaatkan dalam banyak hal mulai dari bidang kesehatan, pendidikan, usaha atau bisnis, maupun di bidang pemerintahan. Saat ini pemerintah di Indonesia telah mengikuti perkembangan zaman yang salah satunya berkaitannya terhadap perkembangan teknologi informasi dibidang pemanfaatan internet. Pemanfaatan internet pada bidang pemerintahan mempunyai peranan yang penting berguna untuk mempermudah jalannya proses sistem pemerintahan di Indonesia seperti penerapan *e-government*. Di Indonesia Penerapan *e-government* sudah implementasi semenjak turunnya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 yakni tentang Penyelenggaraan Tata KeIoIa Pemerintahan Secara Elektronik Di Indonesia. Instruksi Presiden ini berisikan tentang perkembangan teknologi

informasi yang sekarang sedang terjadi dengan pesat diharapkan dapat dimanfaatkan, serta memberikan peluang untuk Indonesia mampu mengelola dan memberdayakan informasi dengan cepat, efektif, dan efisien.

Di Provinsi Kalimantan Selatan khususnya di Kota Banjarmasin pemakaian internet di Kota Banjarmasin memiliki peranan penting dalam peningkatan pertumbuhan daerah, internet dimanfaatkan dalam berbagai aspek dimulai dari kesehatan, bisnis atau usaha, bidang pendidikan, serta bidang pemerintahan. Pemerintah Daerah di Kota Banjarmasin saat ini tak terlepas kaitannya dengan perkembangan teknologi informasi dimana salah satunya ialah penggunaan internet. Penggunaan internet pada bidang pemerintahan mempunyai peran sangat penting dalam membantu kelancaran proses kinerja pemerintahan daerah seperti pelaksanaan *e-government*. Di Kota Banjarmasin sendiri pemerintah daerahnya sudah mengimplementasikan E-government semenjak tahun 2017, implementasi E-government terlihat dari adanya website resmi yang dimiliki pemerintahan di daerah juga organisasi perangkat daerah di Kota Banjarmasin, salah satu website resmi organisasi pemda Kota Banjarmasin sudah berprogress dan terdapat perbaruan pada bidang teknologi informasi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang Sehubungan dengan peraturan perundang-undangan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) No. 95 Tahun 2018 yang memiliki tujuan untuk menjadikan pemerintahan di Indonesia memiliki tata kelola yang efektif, bersih, transparan, dan akuntabel sehingga pelayanan publik menjadi berkualitas dan lebih terpercaya. Maka dari itu pemerintah di setiap daerah yang ada di Indonesia menjadikan teknologi informasi sebagai sarana penyedia layanan publik dengan mengangkat *e-government*, yang bertujuan untuk memudahkan jalannya pemerintahan. Tercapainya penerapan *e-government* sebagai layanan publik di pemerintah daerah mempunyai maksud untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, juga dapat mengarah pada pemerintahan yang lebih baik. Penerapan *e-government* pada pemerintah yang ada di daerah memberikan kesempatan untuk mereka menjalankan tugas pokok dan fungsi mereka dengan sebaik-baiknya, serta memberikan kesempatan untuk mereka agar segera menuju tujuan mereka serta memberikan layanan yang unggul terhadap komunitas mereka. Salah satu bentuk pelayanan yang di tujukan kepada masyarakat ialah melalui website pemerintah sebagai sarana penyedia informasi yang akurat. Keberadaan website pemerintah daerah di tengah masyarakat memudahkan pemerintah daerah untuk menyebarkan informasi secara optimal kepada lapisan masyarakat.

Di Kota Banjarmasin sendiri pemerintah daerahnya sudah mengimplementasikan E-government semenjak tahun 2017. Penerapan E-government di Kota terlihat dari adanya website dari pemerintah Kota Banjarmasin. Pemkot Banjarmasin saat ini menjadikan website untuk menjadi media sarana penyebaran informasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Semenjak website Pemerintah Kota Banjarmasin dibuat dan dihadirkan ke seluruh masyarakat, sebelumnya website ini telah dievaluasi dan dianalisis untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan oleh masyarakat terhadap pemerintah dibidang pelayanan publik yang disediakan dengan berbasis online (Sitokdana, 2015). Evaluasi dari aplikasi yang memakai inovasi teknologi informasi serta komunikasi perlu ditindaklanjuti untuk memberikan kesimpulan apakah aplikasi tersebut sudah efektif dan dapat digunakan. Keberadaan penelitian ini hendaknya bisa menjadi salah satu bahan evaluasi serta pertimbangan dari pihak pengelola website Pemerintah Kota Banjarmasin untuk mengetahui apakah dari kualitas dari segi sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan website. telah sesuai dalam memenuhi keperluan pengguna dan manfaat bersih yang didapatkan oleh pemakaian website tersebut, oleh sebab itu pihak pengelola website Pemerintah Kota Banjarmasin bisa melakukan guna evaluasi serta pembaruan terkait website ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam bidang analisis kesuksesan program e-government. Penelitian oleh Brama Hanafi (2017) yang berjudul Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Website pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone Dan Mclean, mendapatkan hasil bahwa semua hipotesis telah menunjukkan kualitas sistem, kualitas pengguna dan kualitas informasi website Universitas Borobudur sudah cukup baik. Penelitian oleh Rendri Purwandi Putra (2022) yang berjudul Analisis Kesuksesan Website Sistem Informasi Akademik Stikes Sukabumi Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean, mendapatkan hasil bahwa Lima dari sembilan hipotesis terbukti secara empiris dan diterima. Model Delone & Mclean berhasil mengevaluasi perhitungan nilai dari kesuksesan dan kepuasan pada implementasi informasi akademik STIKes Sukabumi pada tingkat cukup berhasil. Penelitian oleh Ravito Al Banjari an Jiha Halilintar (2022) yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Diskominfo Kota Banjarmasin Menggunakan Model Delone Dan Mclean, menemukan hasil bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak mempengaruhi penggunaan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, dapat dilihat dari website yang diteliti dan juga metode yang digunakan dalam penelitian. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Rendri Purwandi Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori Kesuksesan Sistem Informasi menurut Delone dan Mclean. Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan manajemen pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap penggunaan pada website pemerintah Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang membuat hasil temuan-temuan yang diperoleh dari proses statistik ataupun dengan cara pengukuran. Penelitian kuantitatif ialah sebuah metode penelitian dengan melakukan penelitian suatu populasi atau sampel yang selanjutnya dianalisis dengan cara statistik (Sujarweni, 2014). Metode kuantitatif deskriptif digunakan penulis karena penulis menggunakan aplikasi SPSS dalam penentuan hasil dari penelitian dari objek pada saat itu. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai implementasi e-government berupa sistem informasi website resmi pemerintah Kota Banjarmasin. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem informasi website resmi pemerintah kota Banjarmasin

Peneliti mengumpulkan data melalui pembuatan survey dan dibagikan secara online via Google Forms.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis menggunakan teori kesuksesan sistem informasi menurut Delone dan Mclean (2003) bahwa Faktor keberhasilan system informasi dalam model Delone dan Mclean memiliki tiga bagian yaitu: penggunaan sistem, sistem, dan pengaruh terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna. Teori ini didukung dengan sepuluh hipotesis yang menjadi pusat perhatian yaitu diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas sistem dan penggunaan, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas informasi dan penggunaan, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas Layanan dan penggunaan, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas Layanan dan kepuasan pengguna, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih, Diasumsi adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan dan manfaat bersih, Diasumsi adanya pengaruh Kuliatas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh tergapad manfaat bersih melalui penggunaan, Diasumsi adanya Kuliatas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh tergapad manfaat bersih melalui kepuasan pengguna.

3.1. Kualitas Sistem Tidak Mempengaruhi Penggunaan

Tabel 3.1
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16.217	4.680		3.466	.001
	X1	.097	.169	.091	.571	.569
	X2	.422	.189	.388	2.228	.028
	X3	.157	.136	.157	1.154	.251

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan hasil dari pengujian yang telah dilakukan dalam menganalisis regresi berganda pada Variabel X1 didapatkan nilai koefisien sebesar 0.097 dengan arah pengaruh yang positif namun tidak signifikan karena sig lebih besar dari 0.05. Hal ini juga menyatakan bahwa hipotesis H1 ditolak. Berdasarkan hal tersebut hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yakni "*Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone And Mclean*" (Anggia Anfina n.d.) dalam Jihad, menyebutkan bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan. Ini disebabkan sistem perhotelan kurang baik dan menjadi penyebab seringnya terjadi kesalahan serta sistem perhotelan tidak memiliki kecepatan akses sehingga tidak dapat membantu pengguna untuk cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Apabila dilihat dari penelitian sebelumnya kualitas sistem dari Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id juga memiliki kecepatan akses yang belum cepat. Berdasarkan hal tersebut seharusnya Diskominfotik Kota Banjarmasin segera meningkatkan dan memperbaiki sistem informasi ini.

3.2. Kualitas Sistem Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Tabel 3.2
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.716	.823		.870	.387
	Kualitas_Sistem_X1	.194	.080	.387	2.428	.017
	Kualitas_Informasi_X2	.108	.105	.177	1.030	.306
2	Kualitas_Layanan_X3	.187	.146	.161	1.282	.203

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna_Y2

Berdasarkan hasil dari pengujian yang dilakukan dalam menganalisis regresi berganda pada Variabel X1 didapatkan nilai koefisien sebesar 0.194 dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan karena sig lebih kecil dari 0.05. hal ini menandakan jika kualitas sistem mempengaruhi penggunaan, hal tersebut juga menandakan bahwa menerima asumsi pada hipotesis H2.

3.3. Kualitas Informasi Mempengaruhi Penggunaan

Berdasarkan hasil yang telah diuji dalam menganalisis regresi berganda bahwa X2 didalam tabel 3.1 didapatkan nilai koefisien sebesar 0.422 dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan yang artinya semakin tinggi X2 maka akan semakin tinggi Y1, hasil ini dikatakan signifikan karena nilai P value ialah 0.028 atau lebih kecil dari 0.05. hal tersebut menandakan bahwa kualitas informasi mempengaruhi penggunaan. Maka dari itu hal ini menerima pada asumsi hipotesis H3.

3.4. Kualitas Informasi Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan

Nilai hasil uji yang dilakukan dalam menganalisis regresi berganda bahwa X2 didapatkan nilai koefisien sebesar 0.108 dengan arah pengaruh yang positif namun tidak signifikan karena sig lebih besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini juga menyatakan bahwa menolak hipotesis H4.

Berdasarkan hal tersebut hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yakni "*Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Minat Penggunaan Sistem Informasi Pada Bank Di Semarang*" (Grace K. S.), menyebutkan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Ini disebabkan karena kemungkinan pengguna mengalami kesulitan untuk memahami suatu informasi yang ada pada sistem. Berdasarkan hal tersebut mungkin saja terjadi akibat organisasi menggunakan sistem informasi yang mengakibatkan informasi menjadi sulit dipahami atau harus melakukan pemahaman yang rinci. Apabila dilihat dari penelitian sebelumnya kualitas informasi dari Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id juga memungkinkan bahwa pengguna memiliki kesulitan dalam

memahami informasi yang diberikan pada website tersebut. Hal ini seharusnya Diskominfo Kota Banjarmasin membuat informasi yang lebih mudah diterima oleh masyarakat.

3.5. Kualitas Layanan Tidak Mempengaruhi Penggunaan

Nilai hasil uji yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada X3 dapat dilihat pada tabel 3.1 didapatkan nilai koefisien sebesar 0.157 dengan arah pengaruh yang positif namun tidak signifikan karena sig atau P Value lebih besar dari 0.05. Artinya tidak mempengaruhi penggunaan, hal ini juga menyatakan bahwa menolak hipotesis H5. Berdasarkan hal tersebut hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yakni *“Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Diskominfo Kota Banjarmasin Menggunakan Model Delone Dan Mclean”* (Jihad H.), menyebutkan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi penggunaan. Ini disebabkan karena kurang adanya sosialisasi terhadap website Diskominfo Kota Banjarmasin. Apabila dilihat dari penelitian sebelumnya kualitas layanan dari Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id juga memungkinkan bahwa pengguna memiliki pemahaman yang kurang dikarenakan kurangnya kegiatan sosialisasi. Oleh karena itu, Diskominfo Kota Banjarmasin perlu melakukan upaya-upaya untuk lebih giat lagi dalam mensosialisasikan dan mengekspos website ini kepada masyarakat Kota Banjarmasin agar masyarakat mengetahui dan dapat meningkatkan penggunaan website pemerintah Kota Banjarmasin.

3.6. Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai hasil uji yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada X3 (tabel 3.2) didapatkan nilai koefisien sebesar 0.187 dengan arah pengaruh yang positif namun tidak signifikan karena sig atau P Value lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini menyatakan bahwa menolak hipotesis H6. Berdasarkan hal tersebut hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yakni *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”* (Nurul Q.), menyebutkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Ini disebabkan karena apa yang diterima oleh mahasiswa belum melebihi harapan mahasiswa. Apabila dilihat dari penelitian sebelumnya kualitas layanan dari Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id juga memungkinkan bahwa merasa kurang puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh website tersebut. Oleh sebab itu, Diskominfo Kota Banjarmasin harus mengambil langkah-langkah untuk memperluas layanan untuk memenuhi permintaan masyarakat, dan situs web dapat berfungsi sebagai penghubung ke aplikasi layanan masyarakat yang sah dan dapat dipercaya.

3.7. Penggunaan Mempengaruhi Terhadap Manfaat Bersih

Tabel 3.3
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.296	.842		9.853	.000
	Penggunaan_Y1	.332	.144	.255	2.305	.023
	Kepuasan_Pengguna_Y2	-.108	.112	-.107	-.969	.335

a. Dependent Variable: Manfaat_Bersih_Y3

Nilai hasil uji yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada Y1 didapatkan nilai koefisien sebesar 0.332 dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini dikarenakan nilai P value ialah 0.023 atau lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa penggunaan mempengaruhi manfaat bersih. Hal ini juga menyatakan bahwa menerima hipotesis H7.

3.8. Kepuasan Pengguna Tidak Berpengaruh Terhadap Manfaat Bersih

Nilai hasil uji yang dilakukan pada analisis regresi berganda pada Y2 (tabel 3.3) didapatkan nilai koefisien -0.108 dengan arah negatif dan tidak signifikan karena sig lebih besar dari 0.335. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih. Hal ini juga menyatakan bahwa hipotesis H8 ditolak.

Berdasarkan hal tersebut hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yakni “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*” (Erwin s. dkk), menyebutkan bahwa Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih. Ini disebabkan karena terdapat 14% dari responden yang mengalami kendala dalam penggunaan sistem dan 12% responden yang mengalami sistem selalu tidak tersedia saat hendak digunakan oleh pengguna. Apabila dilihat dari penelitian sebelumnya kepuasan pengguna dari Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id juga masyarakat Kota Banjarmasin mendapati kendala saat membuka website tersebut dan terdapat eror pada bagian tertentu saat hendak digunakan.

3.9. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Secara Bersama-Sama Tidak Mempengaruhi Manfaat Bersih Melalui Penggunaan

Tabel 3.4

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.216 ^a	.047	.017	9.91444	.047	1.572	3	96	.201
2	.237 ^b	.056	.016	9.91786	.009	.934	1	95	.336

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2, Y1

Dari hasil regresi didapatkan variabel X1 X2 dan X3 dapat menjelaskan Y3 sebesar 0.047 atau 4.7% namun hasil tidak signifikan karena sig F change yang didapatkan ialah sebesar 0.201 atau diatas 0.05 yang artinya X1 X2 X3 tidak dapat menjelaskan variabel Y3. Kemudian setelah menambahkan Y1 sebagai variabel intervening, didapatkan peningkatan nilai R square menjadi sebesar 0.056 atau 5.6% yang artinya variabel Y1 memperkuat penjelasan variabel terhadap dependent sebesar 9%, namun hasil tetap tidak signifikan karena nilai Sig. F change diatas 0.05 yang artinya meskipun dengan variabel intervening Y1, X1 X2 X3 tetap tidak dapat menjelaskan variabel dependent. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis H9 ditolak.

Berdasarkan hal tersebut hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yakni “*Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dengan Intensitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi*” (Yuyut K. dkk), menyebutkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat

bersih melalui intensitas penggunaan dinyatakan ditolak. Ini disebabkan karena pengguna tidak terlalu memperdulikan kualitas dari sistem informasi manajemen pengadaan langsung. Apabila dilihat dari penelitian sebelumnya masyarakat Kota Banjarmasin yang menggunakan Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id masyarakat banyak yang belum memanfaatkan website ini secara sepenuhnya.

3.10. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Secara Bersama-Sama Tidak Berpengaruh Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Penggunaan

Tabel 3.5

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	37.800	5.718		6.610	.000
	X1	.057	.207	.054	.276	.783
	X2	.139	.231	.128	.601	.550
	X3	.048	.166	.048	.288	.774
2	(Constant)	35.845	6.068		5.908	.000
	X1	.046	.207	.043	.220	.827
	X2	.088	.237	.081	.371	.711
	X3	.029	.168	.029	.173	.863
	Y1	.121	.125	.121	.966	.336

a. Dependent Variable: Y3

Pengaruh X1 X2 X3 memiliki arah yang positif dengan nilai 0.057, 0.139, dan 0.048. Namun hasil tidak signifikan karena ketiga variabel memiliki sig lebih tinggi dari 0.05 yang artinya ketiga variabel tidak dapat mempengaruhi variabel dependent. Setelah ditambahkan variabel Y2 sebagai intervening, dapat dilihat penurunan pada koefisien dari ketiga variabel X1 X2 X3 menjadi 0.075, 0.241, dan 0.102 sedangkan koefisien dari Y2 ialah sebesar -.236. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menambahkan Y2 sebagai variabel intervening maka terjadi penurunan pengaruh pada ketiga variabel X1 X2 X3 serta meskipun ditambahkan Y2 sebagai intervening ketiga variabel tersebut tetap tidak bisa mempengaruhi variabel dependent. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis H10 ditolak. Hal ini dikarenakan masyarakat di Kota Banjarmasin masih banyak yang belum merasa puas dengan website ini karena masih banyak fitur yang eror.

3.11. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil dari analisis statistik deskriptif mengenai tanggapan responden terhadap Website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin ialah dengan memakai 3 variabel independent yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan 3 variabel dependen yaitu: Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih untuk mengetahui pengaruh antara variabel tersebut. Secara signifikan ada 3 variabel independent berpengaruh terhadap variable dependent. Hasil analisis jawaban kuesioner dari responden diolah dengan alat bantu software SPSS 25. Diawali dengan analisis pengujian kuesioner yakni uji validitas dan uji reabilitas data yang selanjutnya uji asumsi klasik yaitu uji normalitas data, uji multikolinearitas data, dan uji heteroskedastitas juga uji hipotesis dengan pengujian regresi dan pengujian t, f dan R Square.

Pada variabel kualitas sistem atau X1 yang telah dijawab oleh responden dari kuesioner bernilai rendah ada 13 (13%), sedangkan bernilai sedang ada 58 (58%) dan responden dengan nilai tinggi ada 29 (29%) dengan demikian mayoritas responden berada pada kategori sedang. Hal ini disebabkan karena kualitas sistem website www.banjarmasin.go.id cukup memuaskan untuk digunakan oleh masyarakat. Pada variabel kualitas informasi atau X2 yang telah dijawab oleh responden bernilai rendah ada 15 (15%), sedangkan bernilai sedang ada 62 (62%) dan responden dengan nilai tinggi ada 23 (23%) dengan demikian mayoritas responden berada pada kategori sedang. Hal ini disebabkan karena kualitas informasi pada website www.banjarmasin.go.id sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi. Pada variabel kualitas layanan atau X3 yang telah dijawab oleh responden bernilai rendah ada 20 (20%), sedangkan bernilai sedang ada 52 (52%) dan responden dengan nilai tinggi ada 28 (28%) dengan demikian mayoritas responden berada pada kategori sedang. Hal ini diakibatkan karena layanan yang telah diberikan pemerintah melalui website www.banjarmasin.go.id sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada variabel penggunaan atau Y1 yang telah dijawab oleh responden bernilai rendah ada 14 (14%), sedangkan bernilai sedang ada 59 (59%) dan responden dengan nilai tinggi ada 27 (27%) dengan demikian mayoritas responden tersebut menghasilkan kategori sedang. Hal ini dikarenakan karena masyarakat sebagai pengguna yang menggunakan website www.banjarmasin.go.id sudah merasa cukup puas. Pada variabel kepuasan pengguna atau Y2 yang telah dijawab oleh responden bernilai rendah ada 13 (13%), sedangkan bernilai sedang ada 61 (61%) dan responden dengan nilai tinggi ada 26 (26%) dengan demikian mayoritas responden berada pada kategori sedang. Hal ini disebabkan karena masyarakat sebagai pengguna yang menggunakan website www.banjarmasin.go.id tidak terlalu sering membuka situs tersebut dan masih terdapat kendala eror ketika memilih suatu halaman. Pada variabel kualitas informasi atau Y3 yang telah dijawab oleh responden bernilai rendah ada 81 (81%), Hal ini disebabkan karena output yang diberikan belum memberikan manfaat nyata terhadap masyarakat sebagai pengguna.

3.12. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, penulis dapat memberikan sebuah saran yaitu Website ini tidak akan maju dan diketahui banyak masyarakat apabila kurang disosialisasikan maka dari itu saran untuk pemerintah ialah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang tidak hanya di kelurahan atau di kecamatan saja namun juga di tiap tingkatan sekolah hingga mahasiswa agar tercapainya tujuan dari website tersebut dalam memberikan informasi yang bermanfaat kepada seluruh masyarakat yang ada di Kota Banjarmasin. Tambahan fitur-fiturnya juga harus diberikan variasi yang menarik agar tidak jenuh saat membuka websitenya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan dapat ditarik kesimpulan bahwa Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas sistem (X1) tidak mempengaruhi penggunaan (Y1) sistem informasi terhadap website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas sistem (X1) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y2) sistem informasi website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas informasi (X2) mempengaruhi terhadap (Y1) sistem informasi pada website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (X2) pada sistem informasi website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis kelima menyatakan bahwa kualitas layanan (X3) tidak mempengaruhi penggunaan (Y1) terhadap sistem informasi website Resmi Pemerintah Kota

Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis keenam menyatakan bahwa kualitas layanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2) terhadap sistem informasi website Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa penggunaan (Y1) memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih (Y3) pada sistem informasi website resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (Y2) tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih (Y3) pada sistem informasi website resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Hipotesis kesembilan, pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih (Y3) melalui penggunaan (Y1) Situs Web Resmi Pemerintah Kota Banjarmasin atau www.banjarmasinkota.go.id. Berdasarkan hipotesis kesepuluh, pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. (Y3)

Keterbatasan Penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada keterbatasan waktu dan responden dalam penelitian sehingga data yang penulis dapatkan masih sangat mendasar.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kota Banjarmasin, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anfina, Anggiana Salisah, Febi Nur Permana, Inggih, "Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone and Mclean", 2018
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002). Information systems success revisited. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002-Janua*(January 2002), 2966–2976. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2002.994345>
- Hanafi, B. (2017). ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PADA UNIVERSITAS BOROBUDUR MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN.
- PUTRA, R. P. (2021). ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK STIKES SUKABUMI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN.
- Ravito Al Banjari, J. H. (2022). ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE DISKOMINFOTIK KOTA BANJARMASIN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289–300. <https://doi.org/10.24002/jbi.v6i4.461>
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian*. Pustaka Baru Press.