

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFOMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* DISKOMINFO KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Karman Junio Bours

NPP. 29.1128

Asdaf Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: karmanjuniobarus7@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The era of the industrial revolution 4.0 is the era of digital technology and the internet. For the sake of creating good *governance* is carried out *electronic government (e-government)* In carrying out an effective complaint service, the Samarinda City Communications and Information Office (Diskominfo) developed the Samarinda *Website* . However, there are some findings from some content that does not have content in it. **Objective:** The purpose of this study is to determine the influence of system quality and information quality factors on *website* in Samarinda City and their impact in improving *website*. **Methods:** This research uses *mixed methods* with *explanatory sequential*. Quantitative sampling. **Results/Findings:** The findings obtained by the authors in this study are that the quality of the system and the quality of information have a positive and significant influence on user satisfaction, both partially and simultaneously, although there are still problems with systems and services that still have shortcomings. **Conclusion:** System quality has a significant and significant effect on user satisfaction by 21.43% with a low degree. Furthermore, service quality has a significant and significant effect on user satisfaction by 53.07% with a high degree. Then the system quality and service quality together have a significant and significant effect on user satisfaction of 71.23% with a high degree. The impact of these influences makes people feel comfortable and trust the government. On the other hand, Diskominfo will be more enthusiastic to improve the quality of the *Website*. In order to increase the role of the *website* as a forum for accurate information, it is recommended to improve application features, and the role of the admin as well as conduct socialization to make it more effective.

Keywords: User Satisfaction *DISKOMINFO Website*, Information Quality *Website*, System Quality *Website*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Era revolusi industri 4.0 merupakan eranya teknologi digital dan internet. Demi terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) maka dilakukan *electronic government (e-government)*. Dalam menjalankan pelayanan pengaduan yang efektif maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda mengembangkan *Website* Diskominfo Kota Samarinda. Tapi, ada beberapa temuan dari beberapa konten yang tidak memiliki isi di dalamnya.. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh faktor kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *website* di Kota Samarinda dan

dampak pengaruhnya dalam upaya meningkatkan kualitas *website*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Pengambilan sampel kuantitatif. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan, meskipun masih terkendala dengan sistem dan pelayanan yang masih ada kekurangan. **Kesimpulan:** Kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 21,43% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 53,07% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,23% dengan derajat tinggi. Dampak pengaruh tersebut membuat masyarakat merasa nyasan dan percaya kepada pemerintah. Di sisi lain pihak Diskominfo akan semakin semangat untuk meningkatkan kualitas *Website*. Guna meningkatkan peran *website* sebagai wadah informasi yang akurat, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur-fitur aplikasi, dan peran admin serta melakukan sosialisasi agar semakin efektif.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna *Website DISKOMINFO*, Kualitas Informasi *Website DISKOMINFO*, Kualitas Sistem *Website DISKOMINFO*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 merupakan eranya teknologi digital dan internet. Era disrupsi digital membawa teknologi komunikasi dan informatika menjadi hal yang sangat signifikan bagi kehidupan masyarakat hingga perkembangan ekonomi dunia. Secara sederhana, revolusi industri 4.0 berarti bagaimana teknologi seperti kecedasan buatan atau *Artificial Intelligence (AI)*, kendaraan otonom, internet digabungkan untuk memengaruhi kehidupan fisik manusia (Kurniasih, 2019).

Saat ini sedang terjadi loncatan perubahan dari tata kelola yang buruk (*bad governance*) menuju tata kelola yang baik (*good governance*) (Ismail, et al., 2021). Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah demi terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*) ialah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Langkah yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Penggunaan teknologi digital telah mengembangkan bentuk baru birokrasi pemerintahan dalam istilah *electronic government (e-government)* (Hardiansyah, 2019:71). Salah satu bentuk pelaksanaan *e-government* adalah pembuatan situs-situs jaringan atau *website* di lingkup pemerintahan mulai dari pemerintahan desa hingga pemerintahan pusat.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat menyampaikan pendapatnya. Sebenarnya tujuan dari sistem desentralisasi adalah untuk membangun keikutsertaan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap program-program pembangunan (Cheng et al., 2020).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kepuasan pengguna *Website* di Kota Samarinda. Kurangnya tingkat respon admin atau aparat pemerintah dalam memberikan tanggapan terhadap beberapa kendala yang pengguna alami pada saat mengakses *website* Diskominfo Kota Samarinda merupakan salah satunya. Hal tersebut sesuai dengan beberapa temuan yang didapatkan langsung ketika melaksanakan observasi langsung terhadap *website* diskominfo Kota samarinda ada beberapa

konten yang memang tidak ada isinya sama sekali hanya sekedar hiasan pelengkap pada *website* diskominfo Kota Samarinda. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat respon admin atau aparat pemerintah Kota Samarinda masih kurang.

Kurang tanggap dari admin serta aparat pemerintah dalam menanggulangi permasalahan tersebut kurang lebih 4 tahun sejak diluncurkan *website* diskominfo Kota Samarinda. Hal tersebut mungkin dikarenakan pemeliharaan atau evaluasi dari pihak admin pengelola tidak dilakukan secara berkala yang membuat permasalahan-permasalahan seperti ini tidak ditindak lanjuti secara cepat. Selain itu, jika dibandingkan dengan kabupaten/kota yang lain di Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan observasi yang dilakukan dengan Kota Balikpapan yang mana kota paling dekat dengan Samarinda konten yang diberikan lengkap tidak ada konten yang hanya sebagai hiasan pelengkap dari *website* diskominfo Kota Samarinda. (diskominfo.balikpapan.go.id., 2021).

Permasalahan terakhir yaitu belum diketahui bagaimana kualitas *website* diskominfo Kota Samarinda dalam pelayanan informasi dan apakah kualitas *website* diskominfo Kota Samarinda sudah bagus dari persepsi masyarakat sebagai bentuk kepuasan pengguna terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan. Jadi, belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas *website* diskominfo Kota Samarinda terhadap kepuasan pengguna.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Pada penelitian Sri Eko Wahyuni pada tahun (2015) berjudul Pengkajian Kualitas Website Pejabat Pengelola Dokumen dan Informasi Elektronik Pemerintah (PPID) dengan eGovQual pada (Dinas Informasi dan Komunikasi Probolinggo), Hasilnya adalah perkembangan evaluasi sebagai salah satu cara untuk melaksanakan proses penyempurnaan sistem. seberapa berguna sebuah situs web bagi masyarakat, Anda perlu menganalisis kualitas situs web tersebut. Metode yang digunakan adalah eGovqual, yang kemudian memprioritaskan masalah yang terdeteksi menggunakan metode analisis kekritisan kinerja 29. Setelah masalah prioritas diidentifikasi, rekomendasi untuk perbaikan situs akan dibuat menggunakan metode evaluasi heuristik. Hasil dari rekomendasi yang ada dapat digunakan oleh Pemkot Probolinggo sebagai standar untuk mengembangkan website yang lebih mudah digunakan oleh masyarakat. Pada penelitian Prita Haryani pada tahun (2016) yang berjudul Evaluasi kualitas service Pemkot Yogyakarta dengan jenis EGovqual yang dimodifikasi, permasalahannya adalah menganalisis kualitas layanan situs utama perizinan kota Yogyakarta berdasarkan tanggapan pengguna akhir. metode EGovQual digunakan untuk mengetahui kualitas layanan e-gov. Besar sampelnya sebanyak 90 responden.

Analisis yang dipergunakan disini adalah analisis deskriptif terhadap hasil angket. Hasil uji hipotesis mendapatkan hasil bahwa aspek dukungan warga, konten informasi dan apresiasi, keandalan, fungsionalitas lingkungan interaktif, kepercayaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi kualitas layanan e-Gov. Kualitas layanan e-Gov mempengaruhi kepuasan pengguna website, kualitas layanan e-Gov mempengaruhi seberapa sering penggunaan website, dan kepuasan pengguna situs web mempengaruhi kekuatan situs pemkot Yogyakarta.

Untuk menaikkan minat serta tingkat kepuasan pengguna website Pemkot Yogyakarta, Maka perlu diberi tambahan fungsionalitas sitemap dan kesepakatan tertulis (sejauh kesepakatan) dengan operator dan pengguna layanan layanan website tentang pedoman penggunaan Website Pemerintah Kota Yogyakarta. Model analisis varians berdasarkan persamaan struktural (PLS) juga digunakan dalam penelitian ini. Evaluasi pada model PLS dilaksanakan dengan mengerokesi model eksternal dan model internal. Model eksternal digunakan untuk validitas dan reliabilitas, sedangkan model internal

digunakan untuk memperkirakan hubungan sebab akibat antara variabel laten. Dalam penelitian Setyeringrum Andrianti (2015) berjudul Evaluasi Kualitas Situs Web Menggunakan Dimensi EGovqual), penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penilaiansitus web dengan menggunakan kerangka eGov sebagai praktik yang baik. Dimensi eGovqual spesifik dari situs web pemerintah memuat aspek harapan warga Negara terhadap pemerintah sebagai pegawai negeri. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan yang kuantitatif dengan melibatkan sejumlah responden. Pertanyaan dalam penelitian ini di dasarkan pada eGovqual yang di rangkai menggunakan skala Likert.

Sebanyak 21 pertanyaan mewakili atribut eGovqual untuk mengetahui kualitas website. Permohonan wajib lulus dari pengujian substantif dengan cara pengolahan a. Pengolahan data dengan analisis factor untuk mendapatkan factor kunci yang berpengaruh terhadap setiap atribut eGovqual. Hasil ini harus dapat diprioritaskan untuk mengembangkan website dapat sesuai dengan kemauan dari pengguna layanan yakni masyarakat sebagai pengguna dari layanan website ini.

Berdasarkan penelitian yang telah disebutkan diatas diperoleh perbandingan sebagai berikut. Ada kesamaan dari ketiga penelitian diatas dan juga penelitian tersebut dan juga penelitian yang akan dilakukan yakni website pemerintah. Selain itu ketiga penelitian diatas yang telah disebutkan memiliki metodologi yang sama tapi berbeda dengan metodologi yang akan peneliti lakukan. Selanjutnya berdasarkan referensi dan perbandingan dari penelitian tersebut peneliti lebih fokus pada pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website diskominfo Kota samarinda dengan menggunakan penelitian eksplanatori kuantitatif dengan desain yang berupa survey agar mendapatkan hasil yang lebih kompleks nantinya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pengaruh kualitas sistem dan kualitas Informasi *website* diskominfo Kota Samarinda terhadap kepuasan pengguna *website*, metode yang digunakan adalah metodologi penelitian eksplanatori (*explanatory methods*). Selain itu pengukuran/indicator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Nelson dkk tentang kualitas sistem, Parasuraman tentang kualitas layanan, dan Doll dkk tentang Kepuasan pengguna.

1.5. Tujuan.

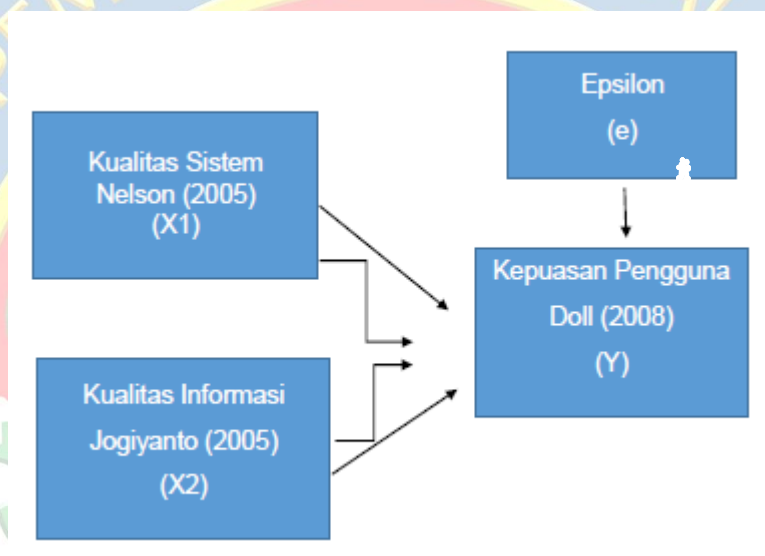
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai besar pengaruh faktor kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *website* di Kota Samarinda dan dampak pengaruhnya dalam upaya meningkatkan kualitas *website* diskominfo Kota Samarinda.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *explanatory methods*. Dalam desain *explanatory sequential* ini Creswell menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan metode kuantitatif pada tahap pertama kemudian dilanjutkan dengan metode kualitatif pada tahap kedua yang dirancang berdasarkan hasil pada tahap kuantitatif (Creswell, 2014: 248). Pada desain ini lebih memprioritaskan data kuantitatif. Tahap kualitatif bertujuan untuk membantu menjelaskan hasil kuantitatif, sehingga desain ini bersifat menjelaskan.

Penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google*

form. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 78 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 78 responden. Adapun analisisnya menggunakan tiga (3) variabel yaitu kualitas sistem (X1) oleh Nelson dkk, kualitas informasi (X2) oleh Jogiyanto dan kepuasan pengguna (Y) oleh Doll dkk yang kemudian akan diolah lebih lanjut dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Nelson dkk (2005: 206) mengatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu *accessibility, reliability, response time, flexibility, dan integration*. Ada 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas pelayanan menurut Jogiyanto (1988: 23) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Doll dkk (2004: 229) menyampaikan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu *content, accurasy, format, ease of use, dan timelines*. Penelitian yang dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Diolah oleh penulis, 2021

Gambar 2. 1
Kerangka Pikir Teoretis

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis mengenai faktor kualitas sistem dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang dan besar pengaruh yang diberikan. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,366 + 0,312X1 + 0,661X2 + e$. Persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Penulis melakukan pengukuran dalam pengaruh yang diberikan kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAPP.

Tabel 1.

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.348	.780		1.728	.088
	KS (X1)	.331	.023	.854	14.322	.000
	KL (X2)	2.203	.154		14.322	.000

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Tabel 2.

Hasil Sumbangan Efektif

SE	Nilai (%)	Kategori Besaran
Kualitas Sistem	21,43	Rendah
Kualitas Layanan	53,07	Tinggi
SE Total / R Square	74,5	

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Pada **Tabel 1** terlihat thitung koefisien kualitas sistem adalah 2,479, sedangkan ttabel dengan α 0,05 dan $df = 55$ dengan cara mencari t tabel di dapat rumus $(\alpha/2; n-k-1)$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah koefisien variabel $(0,05/2; 58-2-1= 0,025; 55)$ adalah 2,004. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa $thitung > ttabel$ ($2,479 > 2,004$) dengan signifikan $0,016 < 0,05$ yang artinya variabel kualitas sistem secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Besar pengaruh yang diberikan dapat dilihat pada **Tabel 2** yaitu sebesar 21,43 % dengan kategori rendah

Penulis menyimpulkan besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sangat berguna tapi memang tidak sepenuhnya menjadi aspek keberhasilan program sehingga menguatkan hasil penelitian kuantitatif dengan besar pengaruh 21,43% dengan kategori rendah.

3.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji t pada **Tabel 1** diperoleh bahwa thitung koefisien kualitas layanan adalah 6,975, sedangkan ttabel adalah 2,004. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa $thitung > ttabel$ ($6,975 > 2,004$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Pada **Tabel 2** diperoleh sumbangan efektif atau besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial sebesar 53,07% dengan kategori tinggi.

Penulis menyimpulkan besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sangat berguna dan memiliki peran yang sangat besar dalam pemberdayaan *website* ini terutama untuk memberikan kepuasan kepada pengguna sehingga menguatkan hasil penelitian kuantitatif dengan besar pengaruh sebesar 53,07% dengan kategori tinggi.

3.3. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna

Penulis melakukan pengukuran kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3797.860	2	1898.930	239.124	.000 ^b
	Residual	595.589	75	7.941		
	Total	4393.449	77			

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2022

Berdasarkan hasil uji F pada **Tabel 3** dapat dilihat bahwa nilai Fhitung adalah 80,252. Dengan probabilitas 0,5% dan rumus ftabel yaitu $(k; n-k) = (2; 58-2) = (2; 56)$ maka didapat Ftabel sebesar 3,15. Karena nilai Fhitung $(80,252) > Ftabel (3,15)$ dan dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya variabel kualitas sistem dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Besar pengaruhnya kualitas sistem dan kualitas layannya secara simultan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan kategori tinggi.

. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian kuantitatif yang menunjukkan besar pengaruh secara simultan (bersama-sama) sebesar 74,5% dengan kategori tinggi.

3.4. Dampak Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna untuk Meningkatkan Kualitas Website

Penulis melakukan analisa terhadap dampak pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dalam upaya meningkatkan kualitas *website*. Kepala Bidang Pengelolaan dan pelayanan Informasi mengatakan bahwa “Kualitas Website menjadi prioritas yang penting supaya dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pengaruh kualitas sistem dan informasi yang buruk atau sebaliknya berpengaruh baik tetap pasti masih memiliki kekurangan”. Kualitas *website* merupakan hal yang harus diperhitungkan dengan baik. Dr. Aji Syarif Hidayatullah, S.Sos, M.Psi selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menegaskan bahwa “Dengan adanya kualitas sistem dan kualitas Informasi yg memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sehingga hasilnya masyarakat puas terhadap *website* maka akan menimbulkan munculnya timbal balik juga kepada aplikasi *website* dimana kepuasan masyarakat akan membuat kami juga senang sehingga kami akan semangat juga untuk berusaha meningkatkan kinerja *Website*”. Berdasarkan wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa sejak awal Diskominfo Samarinda sudah sejalan dengan masyarakat untuk terus memngembangkan kualitas.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program *website* memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun kinerja pemerintahan yang lebih baik dengan adanya keterlibatan masyarakat. *Website* juga merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat dan akuntabel. Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat berpartisipasi

cukup aktif untuk menerima informasi meskipun masih terbilang sedikit.tapi dengan adanya keterbukaan pemerintah sehingga mendorong masyarakat untuk berani menyampaikan aspirasinya. Adanya *website* ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu menjadi wadah informasi masyarakat Kota Samarinda, membangun kerjasama dan harmonisasi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat terwujudnya pemerintahan digital.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna selain kualitas sistem dan kualitas Informasi yakni kualitas informasi, sosialisasi, dukungan anggaran dan dukungan pimpinan

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 21,43% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 53,07% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan derajat tinggi. Pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memberikan dampak kenyamanan bagi masyarakat atas kepuasan yang dirasakan sehingga pihak Diskominfo juga akan semangat untuk meningkatkan lagi kualitas *website*. Selain itu, masyarakat tidak akan ragu-ragu untuk menyampaikan aspirasinya lagi karena sudah memiliki kepercayaan terhadap *website*. Guna meningkatkan peran *website* sebagai wadah informasi, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur-fitur *website*, dan peran admin serta melakukan sosialisasi agar pelayanan informasi semakin efektif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang terbilang sangat singkat untuk sebuah penelitian . Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan variabel lain yang juga berkaitan dengan kepuasan pengguna *website* diskominfo di Kota Samarinda untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Cheng, G., Yang, J., Gao, D., Guo, L., & ... (2020). High-quality proposals for weakly supervised object detection.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi Keempat). Singapura: SAGE Publications.
- Doll, W. J., Deng, X., Raghunathan, T. S., Torkzadeh, G., & Xia, W. (2004). The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing

satisfaction instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 227–262.

Hardiansyah, F. (2019). e-Kuangan: Menuju good governance. *Jurnal Sains Penelitian & Pengabdian*.

Ismail, M., Redzuan, R. H., Merican, R. M. A. R., & ... (2021). The Role of Government Financial Support Programmes, Risk-Taking Propensity, and Self-Confidence on Propensity in Business Ventures. *Sustainability*.

Kurniasih, D. (2019). *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*. 7(1), 1–106.

Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents Of Information And System Quality: An Empirical Examination Within The Context Of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235.

