

## ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE BKPSDMD KOTA JAMBI MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

**Rizky Pratama**

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

(Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi)  
(Jl. Jambi Ma. Bulian KM.16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi, Jambi, telp/fax : (0741) 583183 – 584118)

e-mail: riizkypratama26@gmail.com

### Abstrak

Di era modern ini, terlihat adanya perubahan pada aktivitas yang tadinya dilakukan secara manual, kini diubah dengan digitalisasi, sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien. Saat ini digitalisasi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem informasi yang memudahkan akses informasi online yang dapat dilakukan dimana saja melalui internet. Sistem informasi adalah sistem dalam suatu organisasi yang memenuhi kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari, mendukung fungsi organisasi dalam kegiatan strategis organisasi, dan menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal tertentu. Salah satu bentuk sistem informasi yang telah diterapkan pada Organisasi Perangkat Daerah ialah website BKPSDMD Kota Jambi yang telah digunakan pegawai BKPSDMD Kota Jambi, pegawai pemerintahan di luar BKPSDMD Kota Jambi, dan masyarakat yang membutuhkan informasi pemerintahan. Website BKPSDMD Kota Jambi belum pernah ada penelitian mengenai kesuksesan websitenya, sehingga belum diketahui kualitas kesuksesan websitenya. Kesuksesan websitenya akan diukur dari efektivitas, manfaat dan kepuasan pengguna setelah menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi. Hasil evaluasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam perbaikan dan optimalisasi kinerja website BKPSDMD Kota Jambi. penilaian kuesioner dari hasil responden 100 orang dengan 17 indikator menyatakan rata-rata telah mendekati baik bahkan mencapai tingkat baik dengan menghasilkan nilai 3,973 dibulatkan menjadi 4 yang berarti website BKPSDMD Kota Jambi dinyatakan baik berdasarkan penilaian skala likert penelitian ini melalui penarikan kesimpulan sangat tidak baik (1), tidak baik (2), cukup baik (3), baik (4), dan sangat baik (5).

**Kata kunci:** BKPSDMD Kota Jambi, website, Model Delone dan Mclean.

### Abstract

*In this modern era, we can see changes in activities that were previously carried out manually, now being changed by digitalization, so that work becomes easier and more efficient. Currently, digitalization is developing rapidly and is widely used, namely information systems that make it easier to access online information which can be done anywhere via the internet. An information system is a system within an organization that meets daily transaction processing needs, supports organizational functions in the organization's strategic activities, and provides reports required by certain external parties. One form of information system that has been implemented in Regional Apparatus Organizations is the Jambi City BKPSDMD website which has been used by Jambi City BKPSDMD employees, government employees outside the Jambi City BKPSDMD, and the public who need government information. The Jambi City BKPSDMD website has never had any research regarding the success of its website, so the quality of its website's success is not yet known. The success of the website will be measured by the effectiveness, benefits and user satisfaction after using the Jambi City BKPSDMD website. It is hoped that the results of this research evaluation can become a guide in improving and optimizing the performance of the Jambi City BKPSDMD website. The questionnaire assessment from the results of 100 respondents with 17 indicators stated that the average was close to good and even reached a good level by producing a score of 3.973 rounded to 4, which means that the Jambi City BKPSDMD website was declared good based on the Likert scale assessment of this*

*research through drawing the conclusion that it was very bad (1), not good (2), quite good (3), good (4), and verygood (5).*

**Keywords:** *Jambi City BKPSDMD, website, Delone and Mclean models.*

## **1. PENDAHULUAN**

Pada abad ini, teknologi telah menjadi media yang sangat tradisional di dunia, apalagi dengan kemajuan teknologi, termasuk Internet. Internet adalah jaringan komputer yang menghubungkan komputer-komputer di seluruh dunia dengan informasi dan memungkinkan terjadinya berbagai bentuk komunikasi di seluruh dunia. Kemajuan teknologi tersebut telah mengubah tatanan kehidupan masyarakat, baik dari segi pembelajaran, interaksi, dan aspek lainnya [1]. Indonesia merupakan salah satu negara yang melakukan perubahan tersebut, dimulai dari Organisasi Perangkat Daerah maupun swasta, khususnya di bidang jasa. Saat ini digitalisasi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem informasi yang memudahkan akses informasi online yang dapat dilakukan dimana saja melalui internet.

Sistem informasi adalah metode terorganisir untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, dan menyimpan data serta untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sehingga suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan [2]. Orang-orang mengandalkan sistem informasi untuk berkomunikasi satu sama lain melalui berbagai jenis perangkat fisik, perintah, dan prosedur pemrosesan informasi, saluran atau jaringan telekomunikasi, dan data atau sumber daya data yang disimpan [3].

Salah satu bentuk sistem informasi yang telah diterapkan pada Organisasi Perangkat Daerah ialah website BKPSDMD Kota Jambi yang telah digunakan pegawai BKPSDMD Kota Jambi, pegawai pemerintahan di luar BKPSDMD Kota Jambi, dan masyarakat yang membutuhkan informasi pemerintahan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tergabung dalam Pemerintah Kota Jambi. Dalam aktivitas sehari-harinya, BKPSDMD Kota Jambi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi kepegawaian dan mengembangkan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di pemerintah Kota Jambi [4].

Website BKPSDMD Kota Jambi memiliki alamat link URL <https://bkd.jambikota.go.id/V2> yang menyediakan akses informasi pemerintahan dan berbagai layanan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan pegawai di BKPSDMD Kota Jambi. website BKPSDMD Kota Jambi mulai beroperasi sejak tahun 2018. Layanan sistem informasi yang ada di website BKPSDMD Kota Jambi, yaitu Fit & Proper, Tata Letak Arsip Pegawai, Simpeg, Sipendol, Digitalisasi, Sipeka, E-Absensi, Sikemas, E-Kinerja, Sialadin, Setia, dan Simasn. website BKPSDMD Kota Jambi menampilkan informasi pemerintahan di BKPSDMD Kota Jambi berupa informasi terbaru, berita, pengumuman, agenda kegiatan, pelayanan, info pegawai, galeri, dan menu profil yang berisi tentang BKPSDMD Kota Jambi, Visi dan Misi BKPSDMD Kota Jambi, Struktur Organisasi BKPSDMD Kota Jambi, dan SMS Gateway.

Website BKPSDMD Kota Jambi belum pernah ada penelitian mengenai kesuksesan websitenya, sehingga belum diketahui kualitas kesuksesan websitenya. Kualitas layanan yang dihasilkan sistem informasi meningkatkan kepuasan pengguna. Apabila pengguna puas terhadap website yang diterapkan, maka website sistem informasi dapat dinyatakan berhasil mendukung terwujudnya harapan pengguna. Berdasarkan kebutuhan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kesuksesan penggunaan website BKPSDMD Kota Jambi [5].

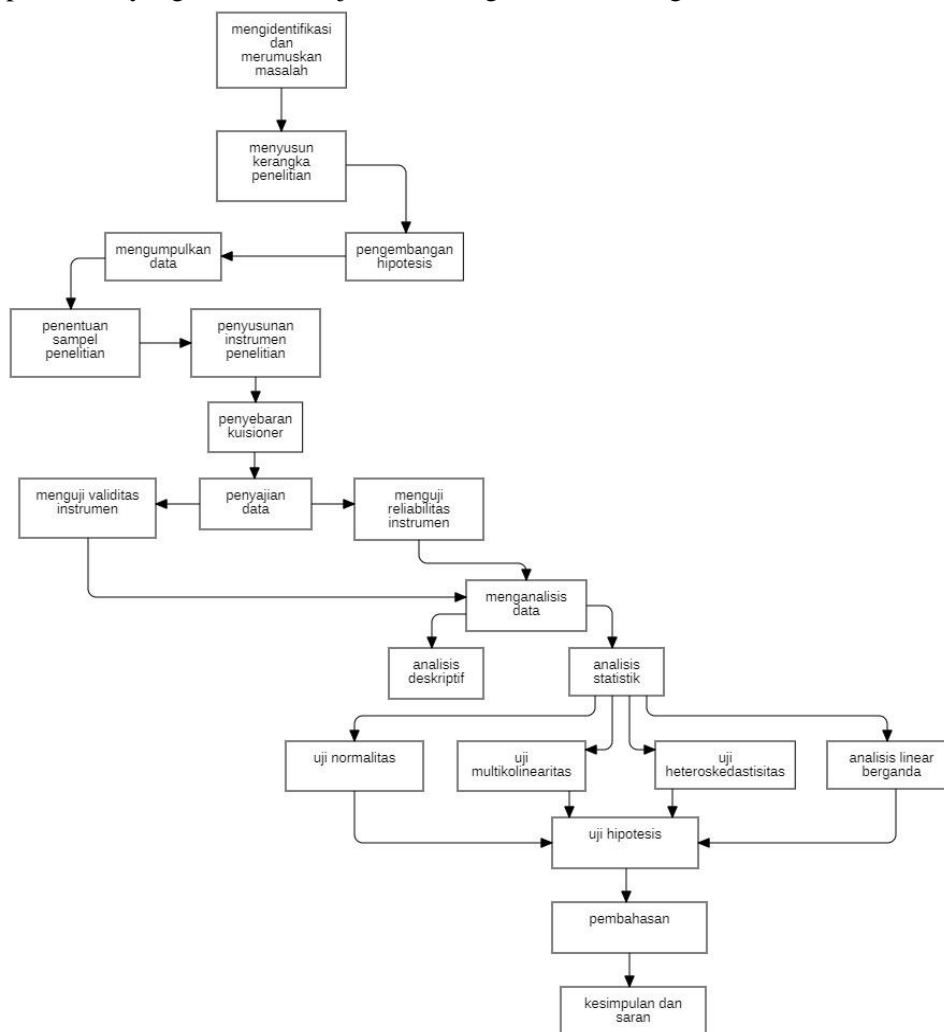
Merujuk dari peneliti terdahulu sebagai rekomendasi penguat penelitian ini yaitu Anggraini et al. (2023) mengatakan bahwa Berdasarkan penelitiannya yang dilakukan untuk analisis keberhasilan website resmi Kecamatan Rumbai dengan menggunakan model Delone dan Mclean, diperoleh kesimpulannya yaitu Keberhasilan sistem informasi website resmi Kecamatan Rumbai diukur dengan menggunakan 6 variabel dan 17 indikator. Hasil yang diperoleh dilaporkan dalam kategori “Berhasil” dengan tingkat keberhasilan 78,5 di website resmi Kecamatan Rumbai [6].

Pengukuran kesuksesan website dilakukan berdasarkan model DeLone & McLean yang termodifikasi dan memberikan penjelasan lengkap mengenai dimensi yang diteliti. adapun dimensi-dimensi terkait seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang saling berhubungan [7].

Penelitian kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi akan diukur dari efektivitas, manfaat, dan kepuasan pengguna setelah menggunakan website BKPSDMD Kota Jambi. Hasil evaluasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam perbaikan dan optimalisasi kinerja website BKPSDMD Kota Jambi.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilakukan ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Model Delone dan Mclean untuk menganalisis kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi. Tahapan penelitian yang dilakukan dijelaskan dengan urutan sebagai berikut :



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

### 2.1. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah

Peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang ada di BKPSDMD Kota Jambi. dengan mengidentifikasi permasalahan di BKPSDMD Kota Jambi, peneliti menemukan masalah pada websitenya yaitu website BKPSDMD Kota Jambi belum pernah dilakukan analisis kesuksesan websitenya sehingga belum diketahui tingkat kesuksesan websitenya. setelah masalah di BKPSDMD Kota Jambi teridentifikasi maka selanjutnya peneliti merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu bagaimana menganalisis dan mengetahui tingkat kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi menggunakan Model DeLone & McLean. Pengukuran kesuksesan situs web didasarkan pada model DeLone dan McLean yang dimodifikasi dan memberikan gambaran lengkap tentang aspek yang diselidiki. Adapun aspek yang diselidiki saling terkait yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam hal ini

tentunya peneliti membutuhkan pengumpulan data yang diperlukan. Adapun dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode sebagai berikut penjelasannya :

### **2.1.1. Observasi**

Observasi merupakan alat untuk mengukur tingkah laku individu atau proses kegiatan yang diamati. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diuji. Catatan berisi fakta-fakta yang dapat dilihat dan didengar oleh pengamat [8]. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung di BKPSDMD Kota Jambi berkaitan dengan kinerja website BKPSDMD Kota Jambi melalui analisis kesuksesan implementasi website BKPSDMD Kota Jambi berdasarkan persepsi pengguna dari hasil respon kuesioner.

### **2.1.2. Wawancara**

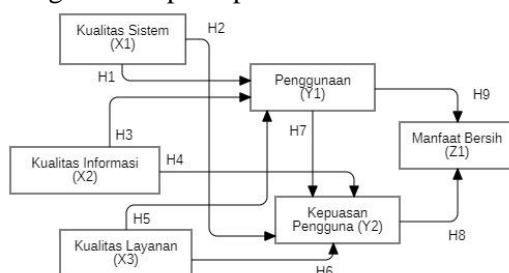
Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih untuk mengetahui reaksi dan pendapat seseorang mengenai suatu hal. Wawancara merupakan cara yang paling tepat untuk mengungkap keadaan pribadi orang yang diwawancarai [9]. Wawancara dilakukan peneliti selaku pewawancara terhadap responden atau narasumber atas nama Bapak Ali Syahbana, S.E sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kota Jambi, Bapak Ridho Dwi Mizwar, S.E sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, serta Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi.

### **2.1.3. Dokumentasi**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan teknik dokumentasi untuk pengumpulan data sebagai bukti yang diperlukan. Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dari dokumen dan catatan yang ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi dan data melalui kajian terhadap arsip dan dokumen. Strategi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada subjek penelitian. Metode pengumpulan data dengan metode dokumentasi ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai keadaan lembaga objek penelitian [10]. Metode dokumentasi mencari data tentang suatu hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulensi rapat, agenda, dan lain-lain. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumentasi proses pembelajaran [11].

## **2.2. Membuat Kerangka Konseptual dan mengembangkan Hipotesis**

Kerangka konseptual menggambarkan keterkaitan atau hubungan suatu teori dengan unsur-unsur penting yang diketahui dari suatu permasalahan tertentu. Dalam penelitian, kerangka konseptual menjadi dasar penelitian ilmiah dan harus dibuat berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya [12]. Berikut kerangka konseptual penelitian ini :



**Gambar 2.** Kerangka Konseptual Penelitian

berdasarkan kerangka konseptual yang telah dibuat peneliti di atas terlihat bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diprediksi berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Lalu kepuasan pengguna diprediksi dipengaruhi penggunaan. penggunaan dan kepuasan pengguna diprediksi mempengaruhi manfaat bersih, tetapi manfaat bersih tidak mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna tidak mempengaruhi penggunaan karena website BKPSDMD Kota Jambi belum dilakukan analisis kesuksesan website sebelumnya. sehingga peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut :

H1 : diprediksi variabel kualitas sistem (X1) berdampak signifikan terhadap variabel penggunaan (Y1).

H2 : diprediksi variabel kualitas sistem (X1) berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y2).

H3 : diprediksi variabel kualitas informasi (X2) berdampak signifikan terhadap variabel penggunaan (Y1).

H4 : diprediksi variabel kualitas informasi (X2) berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y2).

H5 : diprediksi variabel kualitas layanan (X3) berdampak signifikan terhadap variabel penggunaan (Y1).

H6 : diprediksi variabel kualitas layanan (X3) berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y2).

H7 : diprediksi variabel penggunaan (Y1) berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan (Y2).

H8 : diprediksi variabel kepuasan penggunaan (Y2) berdampak signifikan terhadap variabel manfaat bersih (Z1).

H9 : diprediksi penggunaan (Y1) berdampak signifikan terhadap variabel manfaat bersih (Z1).

### **2.3. Penentuan Sampel Penelitian**

Dalam menentukan sampel penelitian analisis kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi tentunya peneliti terlebih dahulu harus mengetahui populasi yang akan dijadikan perhitungan sampel. Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pengguna website BKPSDMD Kota Jambi. namun belum diketahui secara pasti jumlah populasi pengguna website BKPSDMD Kota Jambi meskipun penelitian ini menerima populasi dari BKPSDMD Kota Jambi, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Dinas Pendidikan Kota Jambi, serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. maka digunakan rumus Lemeshow untuk menghitung dalam mendapatkan sampel yang dijadikan responden karena populasi pengguna website BKPSDMD Kota Jambi belum diketahui secara pasti. Untuk menentukan besar sampel penelitian dari populasi tersebut, peneliti menggunakan rumus lemeshow (1997) untuk besar sampel *minimum* sebagai berikut :

Rumus :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel belum diketahui

$Z$  = nilai tabel dengan alpha tertentu

$P$  = proporsi populasi yang tidak diketahui

$d$  = tingkat kesalahan

□ Untuk nilai  $Z$

95% = 1,96

□ Untuk nilai  $P$

0,5 = 50% (untuk jumlah populasi yang tidak diketahui)

□ Untuk nilai  $d$

10% = 0,1

Maka dari tidak diketahui jumlah kepastian populasi, penelitian ini menggunakan perhitungan menggunakan rumus dari lemeshow (1997) untuk mengetahui jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Hasil sampel didapatkan 96,04 dari perhitungan rumus lemeshow dan dibulatkan menjadi 97 sampel. Untuk menyesuaikan perhitungan pada pengujian analisis statistika berupa uji validitas dan uji reliabilitas yang mengoptimalkan pengambilan 100 sampel dalam mempermudah perbandingan *product moment*, maka peneliti meningkatkan 97 sampel menjadi 100 sampel.

## 2.4. Penyusunan Instrumen Penelitian

Kuesioner merupakan alat untuk mengukur peristiwa atau kejadian yang berisi sekumpulan pertanyaan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian yang dilakukan [13]. Kuesioner digunakan sebagai metode atau pendekatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini. Kuesioner penelitian yang digunakan ialah pernyataan kesuksesan sistem informasi Model Delone dan Mclean yang memiliki 17 pertanyaan melalui 6 variabel yang terdiri dari tiga variabel independen yakni *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), dan tiga variabel dependen yakni *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), *Net Benefits* (Manfaat Bersih). Berikut ini adalah tabel kuesioner penelitian Kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi :

**Tabel 1.** Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	pernyataan (X1.1) tidak memerlukan banyak waktu untuk mempelajari website BKPSDMD Kota Jambi karena tampilan menarik, mudah dipahami, dan mudah digunakan.
	pernyataan (X1.2) keandalan website BKPSDMD Kota Jambi dapat memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya kendala yang mempengaruhi kenyamanan penggunaannya.
	pernyataan (X1.3) website BKPSDMD Kota Jambi memberikan <i>respons</i> cepat kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
	pernyataan (X1.4) website BKPSDMD Kota Jambi mampu untuk melakukan perubahan yang relevan dalam memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi terbaru.
	pernyataan (X1.5) website BKPSDMD Kota Jambi tidak dapat dibobol untuk diambil, diubah, dan dihapus data pentingnya oleh pengguna yang tidak berwenang atau tidak bertanggung jawab.
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	pernyataan (X2.1) pengguna merasa puas karena informasi yang tersedia dalam website BKPSDMD Kota Jambi mencukupi kebutuhan pengguna untuk mengambil keputusan.
	pernyataan (X2.2) informasi yang dihasilkan website BKPSDMD Kota Jambi memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan keterhubungan atau keterkaitannya.
	pernyataan (X2.3) website BKPSDMD Kota Jambi menampilkan Informasi yang akurat meskipun banyak intervensi dari sumber informasi hingga penerima informasi dapat mengubah atau menghancurkannya.
	pernyataan (X2.4) website BKPSDMD Kota Jambi menampilkan Informasi kepada penerima tidak terlambat sehingga mampu menjadi landasan dalam pengambilan keputusan.

Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	pernyataan (X3.1) layanan website BKPSDMD Kota Jambi mencakup pengetahuan, kebebasan dari bahaya, risiko atau keraguan, dan kepatuhan terhadap hukum perundang-undangan. pernyataan (X3.2) website BKPSDMD Kota Jambi menawarkan kemudahan penggunaan melalui komunikasi yang baik, perhatian individu, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna website.
Penggunaan ( <i>Use</i> )	pernyataan (Y1.1) tujuan yang dimaksudkan sesuai dalam ketentuan penggunaan dan untuk jenis informasi sesuai dengan informasi tujuan penggunaan melalui website BKPSDMD Kota Jambi. pernyataan (Y1.2) website BKPSDMD Kota Jambi memudahkan pengguna mengakses halaman informasi yang diinginkan.
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	pernyataan (Y2.1) pengguna merasa puas dengan website BKPSDMD Kota Jambi yang menampilkan kebutuhan informasi dibutuhkan sesuai dengan kinerja sistem yang diterima. pernyataan (Y2.2) pengguna merasa puas dari segi layanan informasi dan kepuasan sistem, berupa kepuasan terhadap seluruh sistem dalam penyajiannya dan interaksi yang dilakukan serta menerima manfaat dalam input, proses dan output terhadap website BKPSDMD Kota Jambi.
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefits</i> )	pernyataan (Z1.1) pengguna mendapatkan manfaat setelah mengakses website BKPSDMD Kota Jambi berupa pengalaman, pengetahuan, informasi, data, dan berita sesuai kebutuhan pengguna. pernyataan (Z1.2) pengguna merasa puas terhadap komunikasi yang terikat untuk mencapai tujuan melalui website BKPSDMD Kota Jambi.

## 2.5. Penyebaran Kuesioner

peneliti mendapatkan responden dari segi aksesibilitas dan biaya untuk mengisi kuesioner sebanyak 100 sampel dengan membagi penyebaran kuesioner menjadi 4 tempat dengan 1 objek internal yaitu BKPSDMD Kota Jambi sebanyak 40 sampel dan 3 objek eksternal yaitu Dinas Kesehatan Kota Jambi sebanyak 20 sampel, Dinas Pendidikan Kota Jambi sebanyak 20 sampel, serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi sebanyak 20 sampel. Identitas responden yang ditetapkan peneliti untuk meneliti kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi yaitu Nama, Jenis Kelamin, Usia, Organisasi Perangkat Daerah, dan Jabatan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil Analisis Deskriptif

Dari pembahasan mengenai penelitian ini yang menganalisis kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi menggunakan Model Delone dan Mclean, peneliti memaparkan berdasarkan pengalaman pegawai pemerintah dalam memulai, menjalani, dan menyelesaikan pekerjaannya melalui website BKPSDMD Kota Jambi. tentunya penting dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi. penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran tingkat kesuksesan website dan rekomendasi kepada pengelola website BKPSDMD Kota Jambi untuk memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan kinerja website BKPSDMD Kota Jambi. berdasarkan analisis deskriptif penilaian kuesioner dari hasil responden 100 orang dengan 17 pertanyaan menyatakan rata-rata telah mendekati baik bahkan mencapai tingkat baik dengan menghasilkan nilai 3,973 dibulatkan menjadi 4 yang berarti website BKPSDMD Kota Jambi dinyatakan baik berdasarkan penilaian skala likert penelitian ini, melalui penarikan kesimpulan sangat tidak baik (1), tidak baik (2), cukup baik (3), baik (4), dan sangat baik (5).

### 3.2. Hasil Analisis Statistik

Untuk analisis statistik penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) berupa Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji

Multikolinearitas, Uji Normalitas, dan Uji Heteroskedastisitas. serta Aplikasi SmartPLS untuk Uji Hipotesis.

### 3.2.1. Hasil Uji Validitas

berikut rangkuman hasil uji validitas penelitian ini :

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Indikator	r hitung	r hitung > r tabel	nilai (sig.)	nilai (sig.) < 0,05	Keterangan
Kualitas Sistem	1	X1.1	0,768	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	2	X1.2	0,767	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	3	X1.3	0,8	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	4	X1.4	0,704	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	5	X1.5	0,601	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
Kualitas Informasi	6	X2.1	0,778	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	7	X2.2	0,775	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	8	X2.3	0,723	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	9	X2.4	0,665	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
Kualitas Layanan	10	X3.1	0,886	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	11	X3.2	0,864	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
Penggunaan	12	Y1.1	0,859	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	13	Y1.2	0,897	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
Kepuasan Pengguna	14	Y2.1	0,954	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	15	Y2.2	0,952	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
Manfaat Bersih	16	Z1.1	0,927	> 0,195	0.000	< 0,05	valid
	17	Z1.2	0,834	> 0,195	0.000	< 0,05	valid

### 3.2.2. Hasil Uji Reliabilitas

berikut rangkuman hasil uji reliabilitas penelitian ini :

- X1 = nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yaitu (0,778 > 0,60). maka pertanyaan indikator kualitas sistem dikatakan reliabel.
- X2 = nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yaitu (0,701 > 0,60). maka pertanyaan indikator kualitas informasi dikatakan reliabel.
- X3 = nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yaitu (0,693 > 0,60). maka pertanyaan indikator kualitas layanan dikatakan reliabel.
- Y1 = nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yaitu (0,700 > 0,60). maka pertanyaan indikator penggunaan dikatakan reliabel.
- Y2 = nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yaitu (0,898 > 0,60). maka pertanyaan indikator kepuasan pengguna dikatakan reliabel.
- Z1 = nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yaitu (0,689 > 0,60). maka pertanyaan indikator manfaat bersih dikatakan reliabel.

### 3.2.3. Analisis Regresi Linear Berganda

berikut rangkuman hasil uji analisis regresi linear berganda penelitian ini :

X1, X2, X3 terhadap Y1

$$Y1 = a + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3 = 1,477 + 0,166 + -0,014 + 0,437$$

Interpretasi :

1,477 = nilai konstanta atau nilai keadaan saat variabel penggunaan belum dipengaruhi variabel lain.

0,166 = nilai yang didapatkan variabel penggunaan dari peningkatan satuan variabel kualitas sistem.

-0,014 = nilai yang didapatkan variabel penggunaan dari peningkatan satuan variabel kualitas informasi.

0,437 = nilai yang didapatkan variabel penggunaan dari peningkatan satuan variabel kualitas layanan.

X1, X2, X3 terhadap Y2

$$Y2 = a + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3 = 1,345 + 0,186 + 0,011 + 0,342$$

Interpretasi :

1,345 = nilai konstanta atau nilai keadaan saat variabel kepuasan pengguna belum dipengaruhi variabel lain.

0,186 = nilai yang didapatkan variabel kepuasan pengguna dari peningkatan satuan variabel kualitas sistem.

0,011 = nilai yang didapatkan variabel kepuasan pengguna dari peningkatan satuan variabel kualitas informasi.

0,342 = nilai yang didapatkan variabel kepuasan pengguna dari peningkatan satuan variabel kualitas layanan.

X1, X2, X3 terhadap Z1

$$Z1 = a + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3 = 1,166 + 0,123 + 0,225 + 0,099$$

Interpretasi :

1,166 = nilai konstanta atau nilai keadaan saat variabel manfaat bersih belum dipengaruhi variabel lain.

0,123 = nilai yang didapatkan variabel manfaat bersih dari peningkatan satuan variabel kualitas sistem.

0,225 = nilai yang didapatkan variabel manfaat bersih dari peningkatan satuan variabel kualitas informasi.

0,099 = nilai yang didapatkan variabel manfaat bersih dari peningkatan satuan variabel kualitas layanan.

#### **3.2.4. Uji Multikolinearitas**

berikut rangkuman hasil uji multikolinearitas variabel independen (X1, X2, X3) terhadap variabel dependen (Y1, Y2, Z1) penelitian ini :

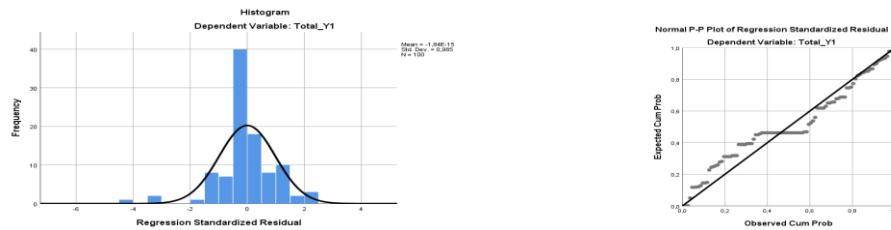
- nilai VIF total kualitas sistem (X1) adalah  $1,587 < 10$ .
- nilai VIF total kualitas informasi (X2) adalah  $1,741 < 10$ .
- nilai VIF total kualitas layanan (X3) adalah  $1,310 < 10$ .
- nilai Tolerance value kualitas sistem (X1) adalah  $0,630 > 0,1$ .
- nilai Tolerance value kualitas informasi (X2) adalah  $0,574 > 0,1$ .
- nilai Tolerance value kualitas layanan (X3) adalah  $0,763 > 0,1$ .

Maka data variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) terhadap penggunaan (Y1), kepuasan pengguna (Y2), dan manfaat bersih (Z1) tidak terjadi multikolinearitas.

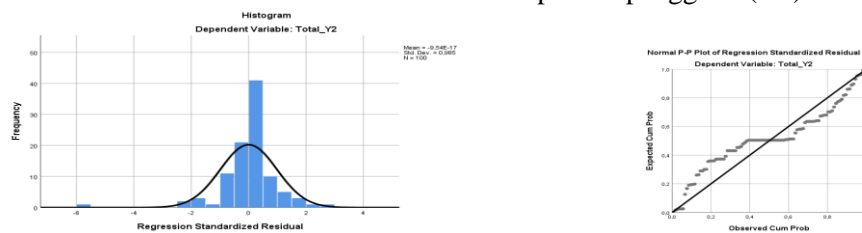
#### **3.2.5. Uji Normalitas**

Uji Normalitas penelitian ini menggunakan Histogram dan P-P Plot. Adapun Histogram penelitian ini menguji variabel dependen, hasilnya membentuk sebuah gunung pada garis hitam menunjukkan instrumen penelitian variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) mempengaruhi variabel penggunaan (Y1), variabel kepuasan pengguna (Y2), variabel manfaat bersih (Z1) dikatakan normal. Serta P-P Plot penelitian ini menguji variabel dependen, hasilnya bahwa titik-titik hitam mengikuti garis diagonal menunjukkan instrumen penelitian variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) mempengaruhi variabel penggunaan (Y1), variabel kepuasan pengguna (Y2), variabel manfaat bersih (Z1) dikatakan normal. Berikut gambar hasil Uji Normalitas berupa Histogram dan P-P Plot :

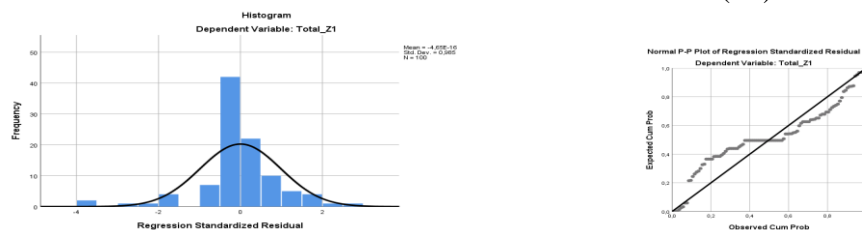
Variabel penggunaan (Y1)



**Gambar 3.** Histogram (sebelah kiri) dan P-P Plot (sebelah kanan) variabel penggunaan Variabel kepuasan pengguna (Y2)



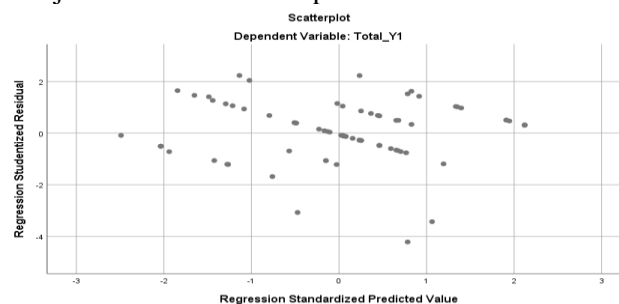
**Gambar 4.** Histogram (sebelah kiri) dan P-P Plot (sebelah kanan) variabel kepuasan pengguna Variabel manfaat bersih (Z1)



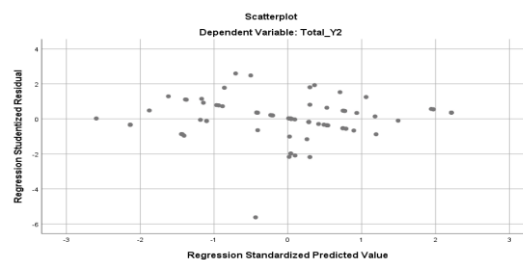
**Gambar 5.** Histogram (sebelah kiri) dan P-P Plot (sebelah kanan) variabel manfaat bersih

### 3.2.6. Uji Heteroskedastisitas

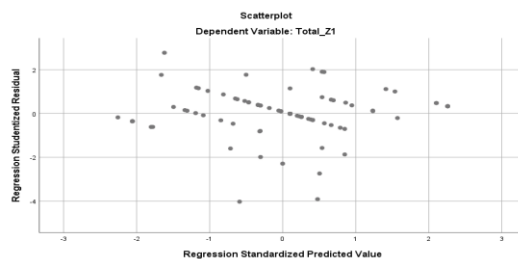
Metode plot uji heteroskedastisitas adalah metode pengujian yang membuat plot (sebar) antara sumbu Y, atau nilai prediksi, atau SRESID (*Studentized Residual*) berupa variabel independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan sumbu X, atau nilai residu, atau ZPRED (*Standardized Predicted Value*) berupa variabel dependen yaitu *Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits* [14]. Berikut gambar hasil Uji Heteroskedastisitas penelitian ini :



**Gambar 6.** Scatterplot terhadap Y1



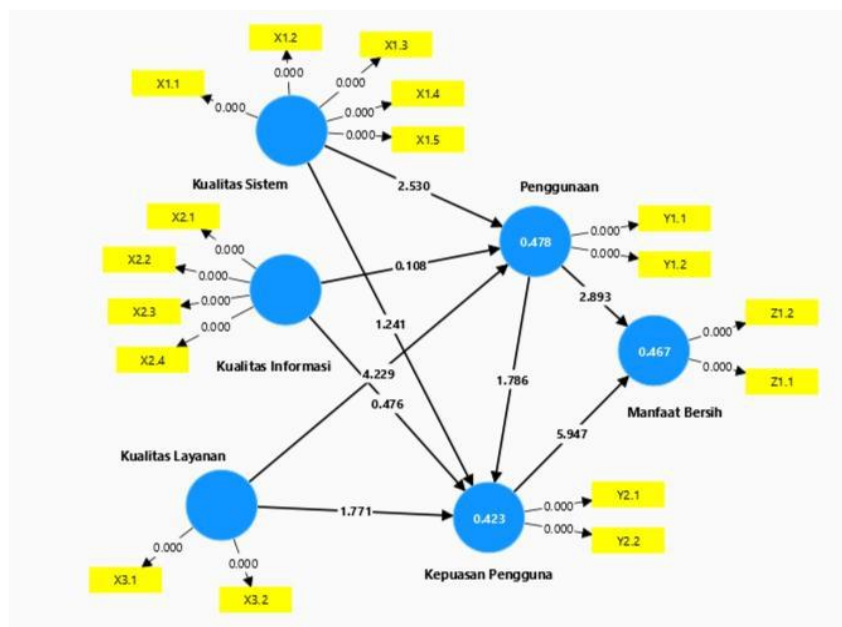
**Gambar 7.** Scatterplot terhadap Y2



Gambar 8. Scatterplot terhadap Z1

### 3.2.7. Uji Hipotesis

Nilai signifikansi hipotesis dapat ditentukan dengan menggunakan prosedur *bootstrapping*. *bootstrapping* ialah Pemeriksaan signifikansi hipotesis yang dilakukan dengan memeriksa nilai koefisien parameter (0,05) dan nilai signifikansi t-statistik dari algoritma pelaporan. Hipotesis penelitian ini diterima apabila koefisien hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai *original sample* sejalan dengan yang dihipotesiskan melalui membandingkan nilai t-statistik lebih dari 1,96 (*one-tailed*) dan nilai *probability value* (p-value) kurang dari 0,05 atau 5% [15]. Berikut hasil uji data menggunakan *Boostrapping* :



Gambar 9. Output Bootstrapping

Berikut koefisien jalur (*path coefficient*) dari hipotesis penelitian ini :

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel	Copy to R
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O /STDEV)	P values		
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.488	0.495	0.082	5.947	0.000		
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.064	0.072	0.135	0.476	0.634		
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.015	0.047	0.143	0.108	0.914		
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.205	0.209	0.116	1.771	0.077		
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.487	0.474	0.115	4.229	0.000		
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.239	0.239	0.192	1.241	0.215		
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.322	0.317	0.127	2.530	0.012		
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.292	0.287	0.164	1.786	0.075		
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.274	0.278	0.095	2.893	0.004		

Gambar 10. Path Coefficient Hipotesis

Dari koefisien jalur (*path coefficient*) pada Gambar 10. *Path Coefficient* Hipotesis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

**Tabel 4.** Hasil Tes Hipotesis

No	Hubungan	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Hasil
1	X1 terhadap Y1	0,322	2,530	0,012	Diterima
2	X1 terhadap Y2	0,239	1,241	0,215	Ditolak
3	X2 terhadap Y1	0,015	0,108	0,914	Ditolak
4	X2 terhadap Y2	0,064	0,476	0,634	Ditolak
5	X3 terhadap Y1	0,487	4,229	0,000	Diterima
6	X3 terhadap Y2	0,205	1,771	0,077	Ditolak
7	Y1 terhadap Y2	0,292	1,786	0,075	Ditolak
8	Y2 terhadap Z1	0,488	5,947	0,000	Diterima
9	Y1 terhadap Z1	0,274	2,893	0,004	Diterima

### 3.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi menggunakan model Delone dan Mclean peneliti merangkum menjadi bagian-bagian penting berikut :

1. Hasil responden dari 100 orang menyatakan rata-rata telah mendekati baik bahkan mencapai tingkat baik dengan menghasilkan nilai 3,973 dibulatkan menjadi 4 yang berarti website BKPSDMD Kota Jambi dinyatakan baik berdasarkan penilaian skala likert penelitian ini melalui penarikan kesimpulan sangat tidak baik (1), tidak baik (2), cukup baik (3), baik (4), dan sangat baik (5).
2. Instrumen penelitian telah terbukti valid dan reliabel melalui pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS versi 25, sehingga dapat dilanjutkan untuk uji asumsi klasik, yaitu analisis regresi linear berganda, uji multikolinearitas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas.
3. Setelah data kuesioner memenuhi persyaratan pada uji asumsi klasik, maka selanjutnya data kuesioner layak untuk pengujian hipotesis.

### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Setelah hasil uji hipotesis penelitian ini, peneliti menyimpulkan rekomendasi untuk pengelola website BKPSDMD Kota Jambi sebagai berikut :

- mempertahankan indikator kualitas sistem terhadap indikator penggunaan.
- memperbaiki dan meningkatkan indikator kualitas sistem terhadap indikator manfaat bersih.
- memperbaiki dan meningkatkan indikator kualitas informasi terhadap indikator penggunaan.
- memperbaiki dan meningkatkan indikator kualitas informasi terhadap indikator kepuasan pengguna.
- mempertahankan indikator kualitas layanan terhadap indikator penggunaan.
- memperbaiki dan meningkatkan indikator kualitas layanan terhadap indikator kepuasan pengguna.
- memperbaiki dan meningkatkan indikator penggunaan terhadap indikator kepuasan pengguna.
- mempertahankan indikator kepuasan pengguna terhadap indikator manfaat bersih.
- mempertahankan indikator penggunaan terhadap indikator manfaat bersih.

2. Untuk peneliti selanjutnya yang berinisiatif menganalisis kesuksesan website BKPSDMD Kota Jambi penulis menyarankan untuk menggunakan metode lain seperti Model ISO/IEC 25010, Metode *Technology Acceptance Model* (TAM), Metode webqual, Metode GTMetrix, Metode HOT-Fit, dan metode analisis website lainnya. Hal ini untuk pembeda keanekaragaman metode penelitian serta memperbesar sampel penelitian yang mewakili seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Jambi karena BKPSDMD Kota Jambi sendiri merupakan bagian dari Organisasi Perangkat Daerah yang ada di kota jambi.

## Daftar Pustaka

- [1] A. S. G. N. Agnia, Y. F. Furnamasari, and D. A. Dewi, “Pengaruh Kemajuan Teknologi terhadap Pembentukan Karakter Siswa,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 5, no. 3, pp. 9331–9335, 2021, [Online]. Available: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2473>
- [2] R. Sangga Rasefta and S. Esabella, “Sistem Informasi Akademik Smk Negeri 3 Sumbawa Besar Berbasis Web,” *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 2, no. 1, pp. 50–58, 2020, doi: 10.51401/jinteks.v2i1.558.
- [3] S. Hasan and N. Muhammad, “Sistem Informasi Pembayaran Biaya Studi Berbasis Web Pada Politeknik Sains Dan Teknologi Wiratama Maluku Utara,” *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, p. 44, 2020, doi: 10.36549/ijis.v5i1.66.
- [4] A. Hefni, “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi,” *J. Manaj. Terap. dan Keuang.*, vol. 11, no. 2, pp. 425–437, 2022, doi: 10.22437/jmk.v11i2.17986.
- [5] D. S. Putra and M. A. Darmawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 78–85, 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- [6] S. Anggraini, E. Asril\*, and S. Syahtriatna, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Kecamatan Rumbai Menggunakan Model Delone and Mclean,” *J. Karya Ilm. Multidisiplin*, vol. 3, no. 2, pp. 102–114, 2023, doi: 10.31849/jurkim.v3i2.14532.
- [7] D. Ayu et al., “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Amazing Report Media Integration (ARMI) Pada CV Skipperwebs Dengan Model Delone & Mclean,” vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2017.
- [8] A. A. Sarita and E. Imawati, “Peningkatan Keterampilan Memahami Teks Laporan Hasil Observasi Menggunakan Metode Diskusi Siswa Kelas Viii,” *Pros. Semin. Akad. Bhs. dan Sastra Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 39–46, 2022, [Online]. Available: <https://conference.ut.ac.id/index.php/psapbin/article/view/1094>
- [9] Y. Sutikno, H. Hosan, and I. Irawati, “Implementasi Metode Penugasan untuk Meningkatkan Kemampuan Melakukan Wawancara untuk Mahasiswa STAB Maitreyawira,” *J. Maitreyawira*, vol. 2, no. 2, pp. 1–8, 2021, doi: 10.69607/jm.v2i2.40.
- [10] V. F. Musyadad, H. Hanafiah, R. Tanjung, and O. Arifudin, “Supervisi Akademik untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Guru dalam Membuat Perangkat Pembelajaran,” *Jiip - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 6, pp. 1936–1941, 2022, doi: 10.54371/jiip.v5i6.653.
- [11] N. Hamidah and M. I. Barus, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Belajar Siswa SDN 093 Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Nata,” *J. Literasiologi*, vol. 7, no. 3, pp. 56–68, 2021.
- [12] N. Farmi, A. Apridar, and N. Bachri, “Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kprk Lhokseumawe Dengan Motivasi Intrinsik Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening,” *J-MIND (Jurnal Manaj. Indones.*, vol. 5, no. 2, p. 84, 2021, doi: 10.29103/j-mind.v5i2.3437.
- [13] R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa’, “Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi,” *Generics J. Res. Pharm.*, vol. 2, no. 1, pp. 9–15, 2022, doi: 10.14710/genres.v2i1.12271.
- [14] 2018 Iyan Nurdian Haris, ストレス反応の主成分分析を試みてー 田甫久美子View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk, vol. 15, no. 1. 2018. [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- [15] M. dkk Wildan, “Peran Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Berdonasi Melalui Kepuasan Donatur Di Lazizmu Jawa Tengah,” *Eprints.Stiebankbpdjateng.Ac.Id*, vol. 20, no. 01, pp. 1–13, 2024.

