



**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**



Oleh:

DHYA SARI

14.41010.0108

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2018**

ABSTRAK

Visi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu “Jawa Timur Gemar Membaca dan Tertib Kearsipan”. Salah satu misinya adalah mewujudkan masyarakat Jawa Timur gemar membaca. *Website* merupakan salah satu sarana dan prasarana perpustakaan yang harus ditingkatkan kualitasnya. Berdasarkan *flagcounter* tahun 2017, total rata-rata pengunjung selama tiga bulan terakhir yaitu sebanyak 5.013 pengunjung *Website* (Flagcounter, 2017).

Setelah *Website* tersebut diimplementasikan, pengevaluasiannya mengenai kesuksesan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur belum pernah dilakukan.

Berdasarkan masalah yang ada, dengan menganalisis kesuksesan dapat dijadikan rekomendasi bagi pengelola *Website* dalam mengembangkan *Website* tersebut. Analisis kesuksesan ini menganalisis variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Kebermanfaatan Bersih dari *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menggunakan metode DeLone dan McLean.

Hasil penelitian dengan menyebar kuisioner pada sampel 130 masyarakat umum, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Kebermanfaatan Bersih. Serta variabel Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kebermanfaatan Bersih dengan melalui variabel mediasi Kepuasaan Penggunaan. Rekomendasi yang diberikan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur harus lebih meningkatkan ketepatan waktu, eksistensi akses, kecepatan akses, minat penggunaan, dan memiliki tujuan yang jelas pada *Website*.

Kata Kunci: Kesuksesan, *Website*, DeLone dan McLean

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Perpustakaan	8
2.2 Website	8
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	9
2.4 Populasi dan Sampel	10
2.5 Teknik Sampling.....	10
2.6 Cronbach's Alpha	11
2.7 Model-Model Penelitian Lainnya	11
2.8 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	12

Halaman

2.9 Web Berkualitas	15
2.10 Uji Validitas	17
2.11 Uji Reliabilitas	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Tahap Pendahuluan	19
3.2 Tahap Pengumpulan Data	24
3.3 Tahap Analisis Data.....	25
3.4 Tahap Pengambilan Keputusan.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Tahap Pendahuluan	38
4.1.1 Wawancara dan Survei.....	38
4.1.2 Identifikasi Masalah	43
4.1.3 Studi Literatur	44
4.1.4 Model Konseptual dan Hipotesis	45
4.1.5 Penentuan Variabel Penelitian	46
4.1.6 Pemetaan Model Delone & McLean.....	51
4.1.7 Penghitungan Sampel.....	54
4.2 Tahap Pengumpulan Data	55
4.2.1 Penyebaran Kuesioner dan Tabulasi Data.....	55
4.3 Tahap Analisis Data	57
4.4 Tahap Pengambilan Keputusan.....	85
4.4.1 Hasil Analisis	85
4.4.2 Rekomendasi	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah sebuah lembaga baru yang dibentuk sebagai dampak pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Lembaga yang merupakan hasil penggabungan dari dua lembaga, yaitu Dinas Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Dinas Arsip Provinsi Jawa Timur ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Dinas Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur.



Visi dari Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu “Jawa Timur Gemar Membaca dan Tertib Kearsipan”. Salah satu misinya adalah mewujudkan masyarakat Jawa Timur gemar membaca. Misi ini untuk mewujudkan gemar membaca sebagai budaya masyarakat Jawa Timur, melalui peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan serta kapasitas kelembagaan secara terpadu sebagai wujud dari pemerataan dan perluasan akses pendidikan non formal. Sesuai dengan misinya melalui peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan. *Website* merupakan salah satu sarana dan prasarana perpustakaan yang harus ditingkatkan kualitasnya.

Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan nama bapersip.jatimprov.go.id ini berisi tentang Layanan (Katalog Buku Online, Katalog Arsip Online, Layanan UmumPerpustakaan, dan Layanan Umum Kearsipan), Info Terkini (Berita), dan Forum/Saran (Tanya Jawab, Kritik dan Saran).

Berdasarkan data pada flagcounter tahun 2017, rata-rata pengunjung *Website* pada Bulan Mei sebanyak 184 pengunjung, Bulan Juni sebanyak 133 pengunjung, dan Bulan Juli sebanyak 172 pengunjung dengan total rata-rata pengunjung selama tiga bulan terakhir yaitu sebanyak 5.013 pengunjung *Website*. (flagcounter, 2017).

Jumlah terbanyak pengunjung *website* terdapat pada bulan Mei, namun tidak menutup kemungkinan pengunjung dapat melebihi jumlah tersebut. Data jumlah pengunjung tersebut membuktikan bahwa pengunjung *website* ini banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis kesuksesan untuk mengembangkan dan mendukung kesuksesan *website* agar lebih baik dari yang ada saat ini. Selain itu, terdapat enam dari sepuluh keluhan pengguna *website* dalam penyajian informasi *website* dimana keterangan mengenai peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku tidak dicantumkan pada *website*, sehingga menyulitkan pengguna dalam mengetahui informasi peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku. Disisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola *website*, selama diimplementasikan *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari *website*.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean, terdapat enam poin kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan kebermanfaatan bersih (*net benefit*).

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan rekomendasi kepada pihak pengelola *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta kebermanfaatan bersih yang didapat dari *website* tersebut, sehingga pihak pengelola *website* dapat mempertahankan dan juga meningkatkan kualitas *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana analisis *website* menurut teori DeLone dan McLean yaitu
 - a. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*)
 - b. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
 - c. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*)
 - d. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

- e. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*user use*)
 - f. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
 - g. Pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
 - h. Pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kebermanfaatan bersih (*net benefit*)
 - i. Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kebermanfaatan bersih (*net benefit*)
2. Bagaimana memberikan rekomendasi pengelolaan Teknologi Informasi yang baik kepada pengelola *website*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

- 1. Responden dari penelitian ini adalah masyarakat umum pengunjung *Website*.
- 2. Pengambilan sampel sebanyak 130 sampel berdasarkan teori (Ferdinand, 2000).

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini :

- 1. Menghasilkan analisis *Website* menurut teori DeLone dan McLean :
 - a. Adanya pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - b. Adanya pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan

- kepuasaan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- c. Adanya pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - d. Adanya pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - e. Adanya pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*user*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - f. Adanya pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - g. Adanya pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - h. Adanya pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan kebermanfaatan bersih (*net benefit*) pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - i. Adanya pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kebermanfaatan bersih (*net benefit*)
2. Memberikan rekomendasi pengelolaan Teknologi Informasi yang baik kepada pengelola *website*.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu :

1. Mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi perpustakaan yaitu *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
2. Mengetahui manfaat dari sistem informasi *website* terhadap pemustaka.

1.6 Sistematika Penulisan

Didalam penyusunan laporan tugas akhir ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab.

Adapun urutan dari sub-sub bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan laporan.



BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori penunjang yang digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Teori-teori penunjang antara lain perpustakaan, *Website*, penelitian sebelumnya, populasi dan sampel, teknik sampling, *cronbach's alpha*, model-model penelitian lainnya, model kesuksesan sistem informasi Delon dan McLean, *Web* berkualitas, uji validitas, dan uji reliabilitas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap pengambilan keputusan.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan perangkat lunak SPSS 21, dilakukan uji asumsi setiap variabel, dan untuk analisis data menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dengan bantuan perangkat lunak yang digunakan untuk struktural adalah AMOS 21.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, beserta rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan yang dilakukan di masa mendatang.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan

Perpustakaan adalah institusi yang menyediakan koleksi bahan pustaka tertulis, tercetak dan terekam sebagai pusat informasi yang diatur menurut sistem aturan dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, serta rekreasi intelektual bagi masyarakat. Perpustakaan berperan melakukan layanan informasi literal kepada masyarakat (Pertiwi, 2011).

Perpustakaan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap peningkatan dan pengembangan minat dan kegemaran membaca. Hal ini dilatari oleh peran dan fungsi perpustakaan sebagai pusat pengembangan minat baca. Perpustakaan sendiri bertujuan memberi bantuan bahan pustaka atau buku yang diperlukan oleh para pemakai (Subrata, 2009).

2.2 Website

Menurut (Heni, 2010) *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia, selama terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, dan animasi sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi, secara garis besar *Website* bisa digolongkan menjadi 3 jenis yaitu :

1. *Website statis* adalah *Web* dimana tidak ada perubahan pada halaman. Artinya untuk perubahan halaman dilakukan secara konvensional.
2. *Website dinamis* adalah *Website* yang secara struktur diperlukan melakukan *update* sesering mungkin, user dapat memperbarui data pada halaman *Web*.
3. *Website interaktif*, pada *Web* ini pengguna berinteraksi mengenai apa yang menjadi pemikiran mereka dengan pengguna lainnya

2.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi berjudul “Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh ketakutan komputer pemakai dan kualitas pelayanan pustakawan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel kendali” yang disusun oleh Mahendra Adhi Nugroho. Hasil penelitian ini katalog elektronik merupakan fasilitas pendukung pelayanan pustakawan bukan pengganti pelayanan pustakawan dalam menyediakan informasi. Dalam penelitian sistem informasi permasalahan sistem yang menggunakan teknologi sebagai pendukung atau pengganti pelayanan perlu dipertimbangkan dalam penelitian. Kualitas sistem dan kualitas informasi jauh lebih berperan terhadap kepuasan pemakai dibandingkan dengan ketakutan komputer dan penggunaan sistem itu sendiri (Nugroho, 2008).

Sedangkan penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi berjudul “Analisis kesuksesan website stikom library dengan menggunakan model Delone dan McLean berdasarkan persepsi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya” yang disusun oleh Laras Tilottama Widya. Hasil penelitian ini yaitu pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 54%, pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar 90%, pengaruh kepuasan

pengguna terhadap manfaat bersih sebesar 56%. (Widya, Sulistiowati, & Lemantara, 2017)

2.4 Populasi dan Sampel

Menurut (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011) populasi adalah daerah umum berupa subyek atau obyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan seorang peneliti sebagai bahan pembelajaran dan penarikan kesimpulan. Jadi, populasi tidak harus orang, namun juga obyek yang lainnya. Populasi meliputi jumlah, dan seluruh sifat atau karakter yang dimiliki oleh suatu obyek.

Menurut (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011) sampel merupakan suatu bagian populasi bertujuan untuk mendapatkan informasi dari populasi berupa kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi. Dengan demikian elemen populasi merupakan sampel. Seperti halnya suatu populasi terdiri dari 100 orang maka sampel dapat berupa bagian kecil dari 100 orang tersebut sebagai contoh 20 orang.

2.5 Teknik Sampling

Populasi dan sampel adalah bagian metodologi statistika yang berhubungan dengan generalisasi hasil penelitian. Teknik sampling adalah metode atau teknik untuk memilih atau mengambil sampel dari populasi untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Pedoman yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan dipakai untuk estimasi parameter adalah :

- a. Ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200 merupakan metode estimasi parameter *Maximum Likelihood Estimation (MLE)*.

- b. Ukuran sampel adalah 5-10 kali jumlah parameter yang ada dalam model yang akan diestimasi tergantung pada kompleksitas model yang akan diteliti. Semakin kompleks membutuhkan ukuran sampel yang semakin besar.
- c. Ukuran sampel tergantung pada distribusi data. Bila distribusi data semakin jauh dari normal, maka ukuran sampel yang dibutuhkan semakin besar dengan pedoman sekitar 15 kali jumlah parameter yang diestimasi. (Ferdinand, 2000).

2.6 Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha merupakan ukuran konstanta untuk pengukiran keandalan indikator-indikator dalam kuesioner penelitian.

Apabila nilai perhitungan dengan aplikasi SPSS menunjukkan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka kuesioner dinyatakan reliabel (Ghozali, 2005).

2.7 Model-Model Penelitian Lainnya

Model-model penelitian lainnya digunakan sebagai dasar pembeda antara model kesuksesan aplikasi Delone dan McLean dengan model lainnya seperti pada penjelasan beberapa model berikut.

1. TAM (*technology acceptance model*)

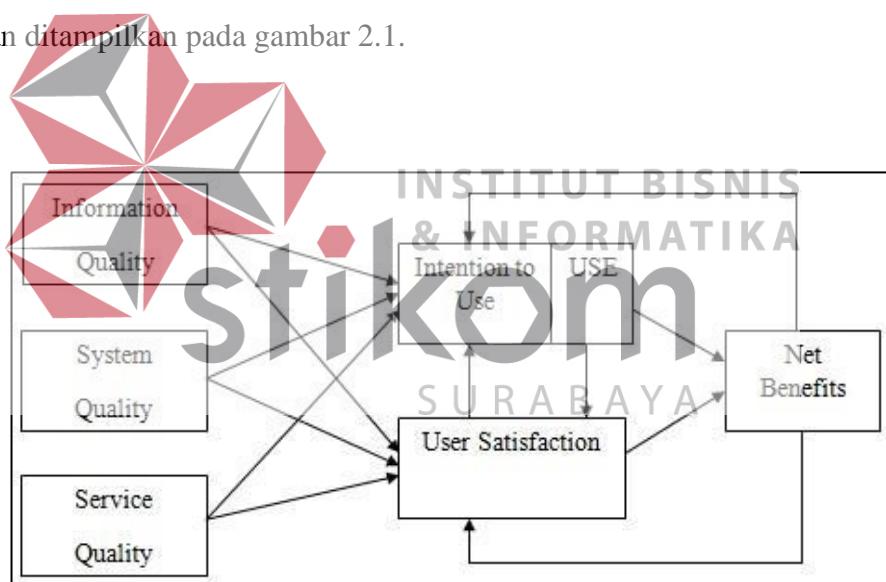
Salah satu variabel utama di TAM (*technology acceptance model*) adalah niat (*intention*) yang dimodelkan mempengaruhi perilaku (*behavior*). Niat dipengaruhi oleh dua variabel utama TAM yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. TAM tidak memasukkan pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol perilaku. Hasil penelitian pada TAM berupa pengaruh antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Jogiyanto, 2008).

2. UTAUT (*unified theory of acceptance and use of technology*)

Merupakan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi, model UTAUT diuji dengan dua cara yaitu dengan menguji model pengukuran dan menguji model pengukuran untuk menguji reliabilitas dan validitas dari model. Pengujian model strukturalnya untuk menguji pengaruh-pengaruh dari koefisien-koefisien jalurnya (Jogiyanto, 2008).

2.8 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean kembali mengembangkan Model Kesuksesan publikasikan tahun 1992 pada tahun 2003. Gambar model kesuksesan Delone & McLean ditampilkan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean (2003)

Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi.
3. Kualitas layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengelola sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan informasi suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Kebermanfaatan Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

 INSTITUT BISNIS
INFORMATIKA
stikom
SURABAYA

Dari setiap bagian yang terdapat dalam model DeLone & McLean dijabarkan lebih lanjut agar mempermudah pengukuran untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean dijelaskan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Uraian indikator dari variabel sistem informasi DeLone dan McLean

Variabel dan Indikator	Penjelasan
Kualitas sistem (<i>Systems Quality</i>)	
1. Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>)	Sistem informasi dinyatakan berkualitas jika sistem tersebut mudah digunakan. kemudahan digunakan dapat diukur dari sisi penggunaannya yaitu sistem dapat dipelajari dan dipahami dengan mudah oleh pengguna atau masyarakat awam karena sistem yang sederhana dalam pengoperasiannya.

Variabel dan Indikator	Penjelasan
2. Keandalan sistem (<i>reliability</i>)	Keandalan sistem informasi adalah sistem tidak mudah mengalami kesalahan dan kerusakan. Sistem dapat melayani pengguna tanpa ada permasalahan dan kerusakan pada saat penggunaan dilakukan.
3. Kecepatan akses (<i>response time</i>)	Kecepatan akses merupakan response time yang dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
4. Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	Fleksibilitas sistem merupakan kehandalan sistem dalam perubahan yang terjadi pada kebutuhan pengguna dengan cara dapat menyesuaikan kondisi keinginan pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan sistem.
5. Keamanan sistem (<i>security</i>)	Merupakan keamanan sistem dari campur tangan orang lain atau orang yang tidak berhak atas perubahan pada sistem.
Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	
1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	Kelengkapan sistem dapat dilihat dari informasi yang diberikan sistem, informasi yang diberikan sistem harus memenuhi kebutuhan pengguna. sistem dapat dikatakan berkualitas dan informasi dapat dijadikan pengambilan keputusan. sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna.
2. Relevan (<i>relevance</i>)	Kualitas informasi yang relevan yaitu informasi yang diberikan berbeda untuk masing-masing pengguna sesuai kebutuhan penggunaan.
3. Akurat (<i>accurate</i>)	Kualitas informasi yang akurat yaitu informasi yang diberikan benar dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan waktu informasi yang disajikan.
4. Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	Ketepatan waktu suatu informasi yaitu informasi yang diberikan harus sesuai dengan waktu yang <i>real</i> . Jangan memuat atau memberikan informasi lama, informasi harus <i>up to date</i> .
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	
1. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Layanan sistem yang diberikan berupa pengetahuan yang bebas dari resiko atau ketidakpastian.

Variabel dan Indikator	Penjelasan
2. Empati (<i>Empathy</i>)	kemudahan pengguna berinteraksi dengan sistem, pengguna dapat bertransaksi dengan memahami keperluan pengguna.
Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Kebermanfaatan Bersih	
Penggunaan (<i>Use</i>)	Pengguna sering menggunakan sistem informasi, sifat pengguna terhadap sistem.
1. Sifat penggunaan (<i>Nature of use</i>)	
Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)	Pengguna merasa puas dengan sistem informasi setelah melakukan penggunaan sistem, perbedaan informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima.
Kebermanfaatan bersih (<i>Net benefits</i>)	Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang bermanfaat untuk pengguna.
1. Meningkatkan berbagi pengetahuan (<i>improved knowledge sharing</i>)	

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

2.9 Web Berkualitas

Ukuran kualitas dihasilkan dari keunikan atribut yang dimiliki oleh tampilan Web yang bersangkutan, sebagai sebuah sarana penyampai informasi, dan harapan para pengunjungnya. Untuk maksud tersebut maka kriteria situs agar berkualitas adalah sebagai berikut :

- a. Web harus efisien.

Artinya kesegeraan dalam memperoleh informasi adalah kriteria desain utama yang harus dipenuhi. Sebaiknya mendesain isi web dengan cara yang cerdas yaitu jika terdapat halaman lebih dari 100 halaman (*link*), maka penggunaan komponen pencarian (*search/ search engine*) sangat diperlukan untuk mempermudah dan menyegerakan pencarian isi atau informasi.

- b. Mempertahankan minat penggunaan.



Membuat pengunjung ingin terus menggunakan *web*. Caranya yaitu *website* dijadikan suatu kebutuhan informasi bagi pengguna. Buatlah *website* senyaman mungkin untuk digunakan..

- c. Memiliki tujuan yang jelas..

Maksud dan tujuan dari halaman *web* harus tercermin dalam halaman isi *web*. *web* harus memberikan cukup informasi bagi kepentingan pengunjung *web*.

- d. Tepat waktu.

Informasi pada *web* harus diperbarui sesuai dengan waktu saat ini sehingga informasi yang diberikan *up to date*. Mengganti isi *homepage* tidak harus mengubah desain secara total. Jangan sampai terjadi memuat informasi yang lama.

- e. Menjaga eksistensi akses.

Website harus bisa digunakan kapan saja, usahakan *web server* bisa diandalkan dan *website* dapat memberikan layanan sepanjang 24 jam setiap harinya. Jika perlu memiliki lebih dari satu *server*.

- f. Keamanan.

Menciptakan keamanan *web* yang dapat dipertanggung jawabkan, terbebas dari pencurian data atau *hacker*. Ketika ingin memperoleh masukan dari pengunjung *web*, maka harus menyediakan sarana *enkripsi*, penyandian, yang memadai agar informasi yang mereka berikan aman. (Supriyanto, 2007)

2.10 Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran memiliki ketepatan atau kesesuaian dalam melakukan pengujian. Instrumen dikatakan valid menunjukkan bahwa alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji Validitas dilakukan agar mengetahui seberapa baik nilai suatu instrumen pengukuran terhadap konsep yang diinginkan untuk mengetahui apakah yang kita tanyakan dalam kuesioner sudah sesuai dan benar dengan konsepnya. Apabila r_{hitung} lebih besar dengan r_{tabel} maka suatu pernyataan dinyatakan valid. (Ghozali, 2005).

**INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA
stikom SURABAYA**

Skala yang digunakan untuk pengukuran pernyataan yaitu Skala Likert terdiri dari empat tingkat jawaban seperti dijabarkan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Skala Likert

		Keterangan Intensitas Kesetujuan Pernyataan Di Dalam Kuesioner			
Angka	1	2	3	4	
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	

Sumber : (Ghozali, 2005)

2.11 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel atau handal jika digunakan berkali-kali dapat

menghasilkan data yang konsisten. Untuk mengukur reliabilitas dari indikator penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati satu menandakan reliabilitas konsistensi yang tinggi.

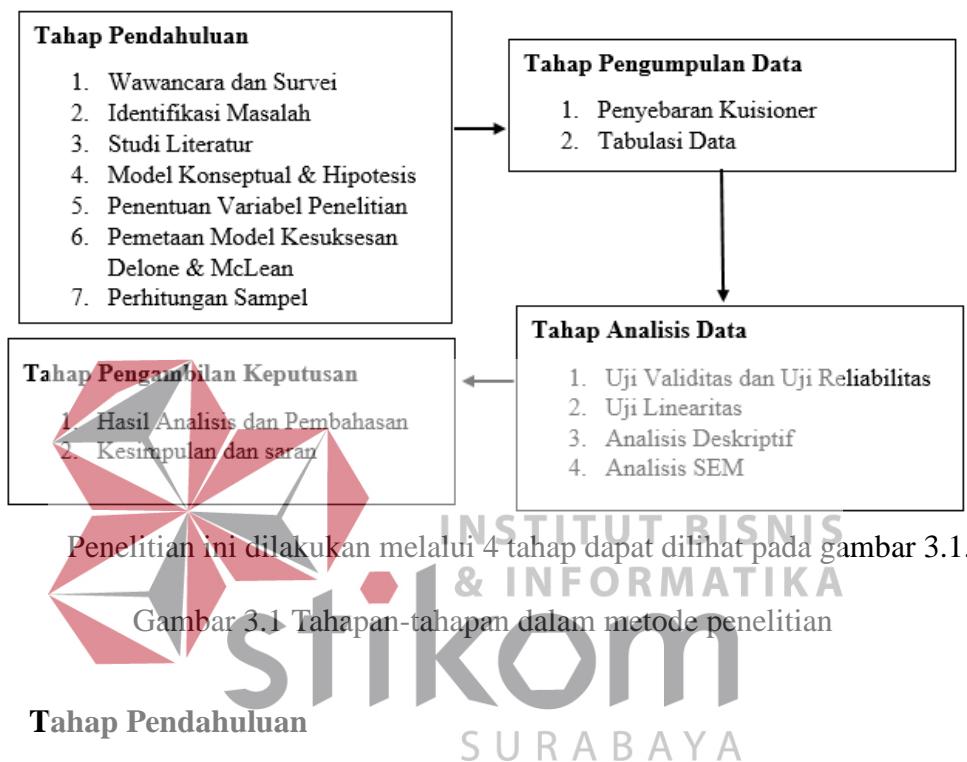
Cronbach's Alpha merupakan ukuran konstanta untuk pengukiran keandalan indikator-indikator dalam kuesioner penelitian.

Apabila nilai perhitungan dengan aplikasi SPSS menunjukkan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka kuesioner dinyatakan reliabel (Ghozali, 2005).



BAB III

METODE PENELITIAN



3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan wawancara, survei, studi literatur dari penelitian serta jurnal yang terkait. Wawancara, survei dan Studi literatur digunakan untuk memperoleh pemahaman tentang cara pengukuran kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean dan bagaimana cara menguji hipotesis.

3.1.1 Wawancara dan survei

Wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada bapak Sri Hartono selaku staf IT *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur guna mengumpulkan data mengenai *Website* serta masalah yang dihadapi.



3.1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil dari wawancara dan survei maka dilakukan identifikasi masalah dari hasil wawancara dan survei yang dilakukan sebelumnya. Kemudian mencari solusi atas masalah yang ditemukan.

3.1.3 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mencari informasi dari berbagai literatur yang berhubungan dengan kegiatan penelitian dan analisis *Website* yang bersumber dari buku, jurnal, dan tugas akhir. Studi Literatur yang dicari berupa (perpustakaan, *Website*, penelitian sebelumnya, populasi dan sampel, teknik sampling, *cronbach's alpha*, model penelitian lainnya, model kesuksesan Delone dan McLean, *Web* berkualitas, uji validitas, dan uji reliabilitas).

3.1.4 Model Konseptual dan Hipotesis

Penyelesaian masalah pada penelitian ini dilakukan dengan modifikasi pada model Delone dan Mclean dimana diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap pengguna, kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna serta kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap pengguna dihilangkan.

Aplikasi tidak mungkin diketahui variabel kepuasannya apabila belum digunakan pengguna, untuk itu variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap pengguna dihilangkan. Selain itu, kebermanfaatan bersih tidak mungkin diketahui jika belum digunakan pengguna dan diketahui variabel kepuasannya untuk itu, kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna serta kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap pengguna dihilangkan.

Disisi lain, hal ini dikarenakan berdasarkan pendapat pengelola *Website*, *Website* perpustakaan daerah belum dilakukan evaluasi sebelumnya .

3.1.5 Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1 terdiri dari:
 - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) sebagai X1.1
 - b. Keandalan sistem (*Reliability*) sebagai X1.2
 - c. Kecepatan akses (*Response time*) sebagai X1.3
 - d. Fleksibilitas sistem (*Flexibility*) sebagai X1.4
 - e. Keamanan sistem (*Security*) sebagai X1.5
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2 terdiri dari:
 - a. Kelengkapan (*Completeness*) sebagai X2.1
 - b. Relevan (*Relevance*) sebagai X2.2
 - c. Akurat (*Accurate*) sebagai X2.3
 - d. Ketepatan waktu (*Timeliness*) sebagai X2.4
3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:
 - a. Jaminan (*Assurance*) sebagai X3.1
 - b. Empati (*Empathy*) sebagai X3.2
 - c. Kelengkapan (*Completeness*) X3.3

Variabel *intervening* variabel yang muncul pada saat variabel independen akan mempengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan pengguna dengan indikator sebagai berikut:

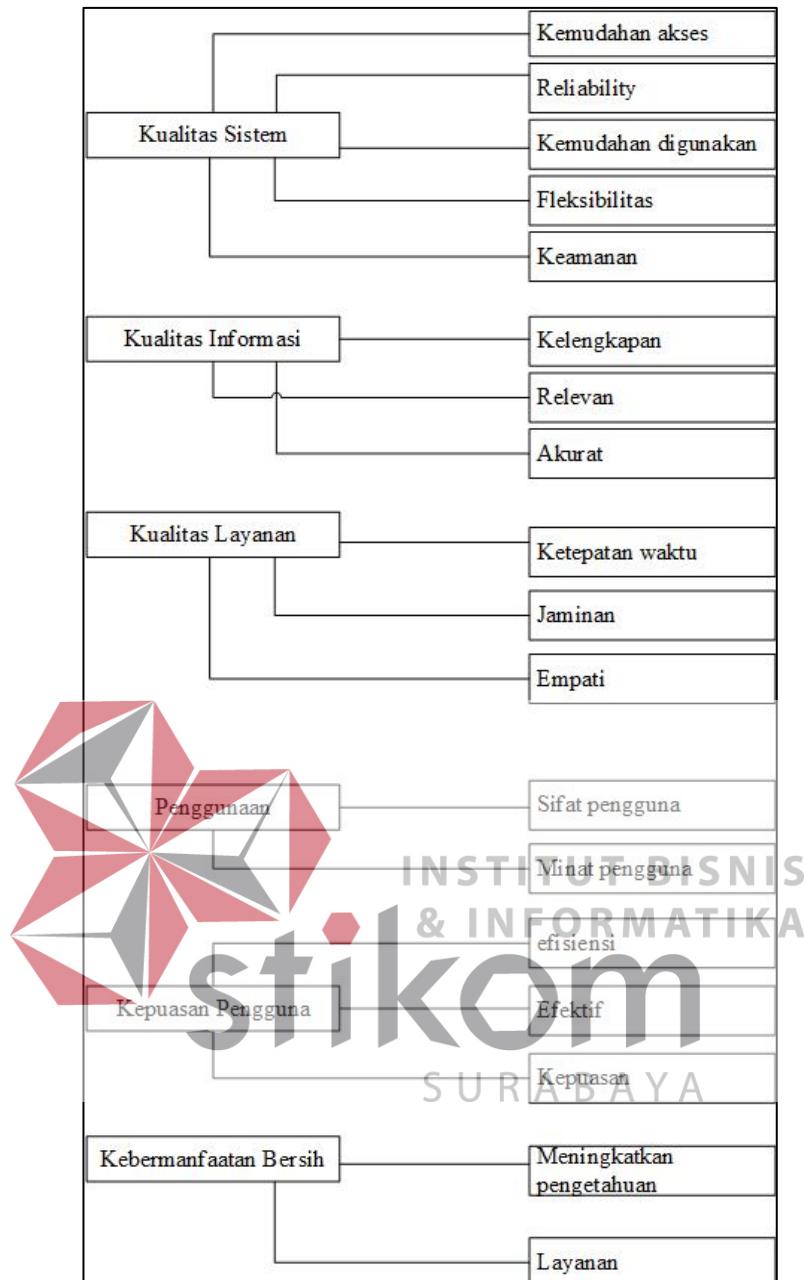
1. Variabel Penggunaan (*Use*) sebagai Y1 terdiri dari:
 - j. Sifat penggunaan (*Nature of use*) sebagai Y1.1
 - k. Minat penggunaan (*Interest*) sebagai Y1.2
2. Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) sebagai Y2 terdiri dari:
 - a. Efisiensi (*Efficiency*) sebagai Y2.1
 - b. Keefektifan (*Effectiveness*) sebagai Y2.2
 - c. Kepuasan (*Satisfaction*) sebagai Y2.3

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kebermanfaatan bersih dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel kebermanfaatan bersih (Net Benefit) sebagai Z1 terdiri dari:
 - a. Menigkatkan pengetahuan (*Improve Knowledge Sharing*) sebagai Z1.1
 - b. Memberikan layanan (*Services*) sebagai Z1.2

3.1.6 Pemetaan Model Delone & McLean

Pemetaan model dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel dengan indikatornya agar memudahkan untuk memberikan rekomendasi teknologi informasi *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur lebih baik lagi kedepannya.



Gambar 3.2 Pemetaan Model Delone & McLean

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) berkaitan dengan kemudahan akses, kemudahan digunakan, aman, reliabel, dan fleksibilitas.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berkaitan dengan ketepatan waktu, relevan, dan kelengkapan.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) berkaitan dengan kelengkapan, jaminan,

- dan empati.
4. Penggunaan (*Use*) berkaitan dengan minat pengguna.
 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas.
 6. Kebermanfaatan Bersih (*Net Benefit*) berkaitan dengan layanan yang diberikan.

3.1.7 Penghitungan Sampel

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan mendapatkan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan di teliti. Berupa populasi penelitian, jumlah sampel yang diambil, dan lokasi pengambilan sampel.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan detail informasi yang dibutuhkan mengenai kesuksesan pada Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur serta pada tahap ini akan dilakukan menentukan variabel apa saja yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran.

3.2.1 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuesioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone dan McLean diberikan dan diisi oleh masyarakat umum yang menggunakan Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

3.2.2 Tabulasi Data

Pada penilitian ini, kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan dilakukan tabulasi data. Tabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak

Microsoft Excel, data akan dibuat dalam bentuk tabel agar mudah dilakukan analisis. Tabulasi adalah pembuatan tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi dibutuhkan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan gagalnya analisis tersebut. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel pemindahan, tabel biasa, atau tabel analisis.

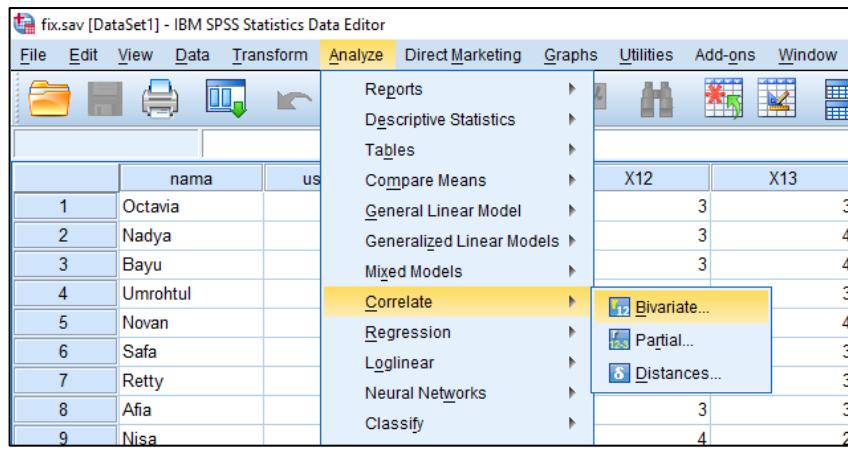
3.3 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data meliputi validitas dan reliabilitas. Pada analisis ini menggunakan perangkat lunak SPSS 21. Sedangkan untuk analisis data menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan perangkat lunak AMOS 21.

3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas menjelaskan bahwa kinerja kuesioner sebagai pengukur sedangkan reliabilitas menjelaskan bahwa kuesioner selalu konsisten dalam mengukur gejala permasalahan yang sama. Tujuan dari pengujian instrumen ini adalah sesuatu yang meyakinkan bahwa kuisioner yang disusun benar-benar baik dalam mengukur gejala permasalahan dan menghasilkan data dan hasil yang valid.

Berikut langkah-langkah melakukan uji validitas :

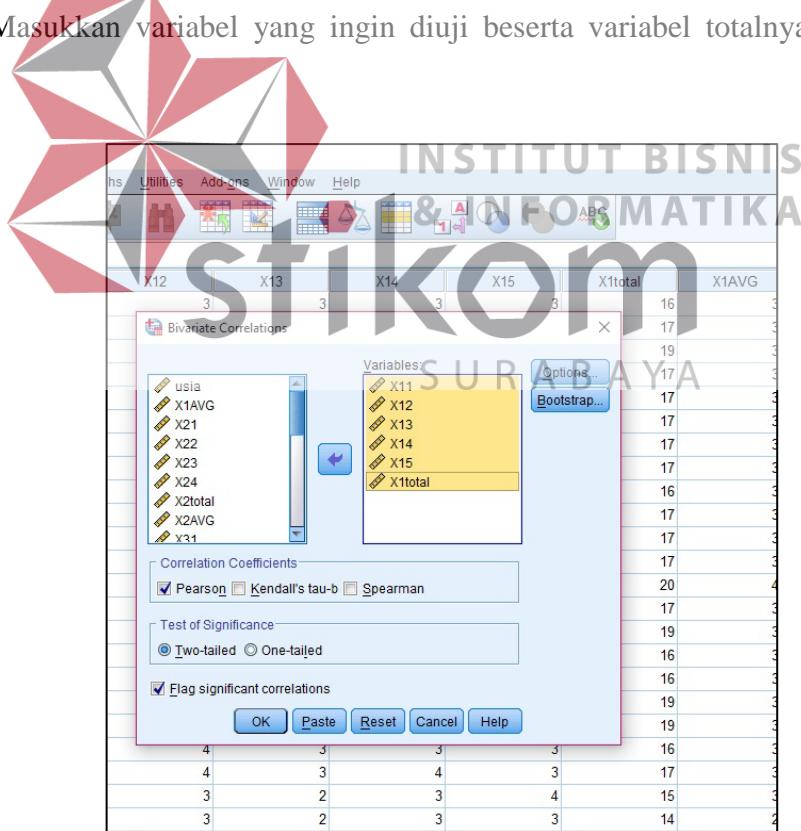


- Pada SPSS 21 tekan *Analyze* → *Correlate* → *Bivariate* seperti pada gambar

3.3.

Gambar 3.3 Langkah 1 Uji Validitas

- Masukkan variabel yang ingin diuji beserta variabel totalnya tanpa AVG



seperti pada gambar 3.4.

Gambar 3.4 Langkah 2 Uji Validitas

The screenshot shows the SPSS Statistics Viewer window. On the left, there's a tree view of logs and datasets. The main area displays the SPSS syntax used to run the analysis:

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Below the syntax, the title "Correlations" is shown, followed by the dataset path "[DataSet1] C:\Users\dhya\Downloads\muks amos\dhya\coba2.sav". The "Correlations" output is presented in a table:

	X11	X12	X13	X14	X15	X1total
X11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.170 .053 130	.068 .442 130	.219* .012 130	.149 .090 130	.554** .000 130
X12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.170 .053 130	1 .647 130	.041 .227 130	.107 .228 130	.490** .000 130
X13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.068 .442 130	.041 .647 130	1 .003 130	.260** .083 130	.153 .083 130
X14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.219* .012 130	.107 .227 130	.260** .003 130	1 .306 130	.617** .000 130
X15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.149 .090 130	.107 .228 130	.153 .083 130	.090 .306 130	.552** .000 130
X1total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.554** .000 130	.490** .000 130	.564** .000 130	.617** .000 130	.552** .000 130

Footnotes at the bottom indicate:
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Lalu tekan ok dan akan mengeluarkan hasil seperti pada gambar 3.5.



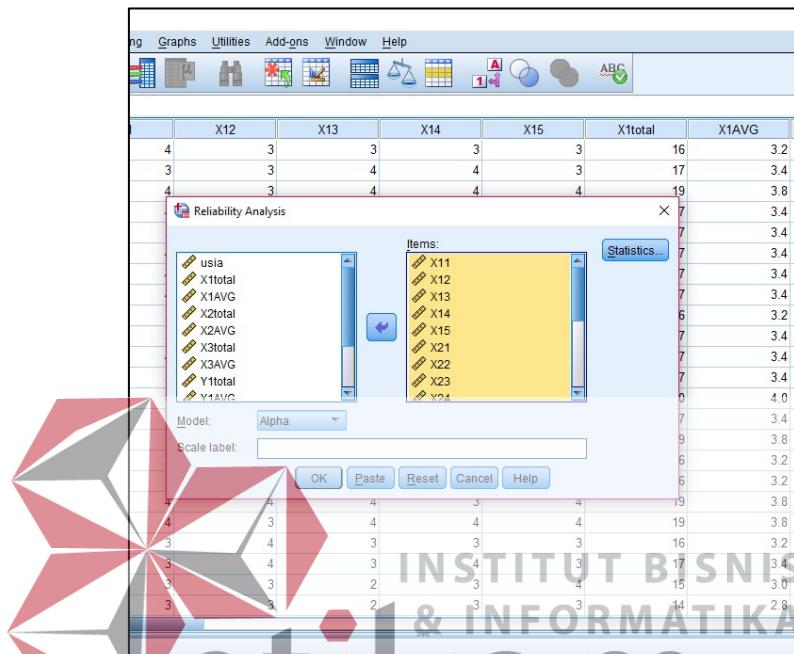
1. Pada SPSS 21 tekan **Analyze** → **Scale** → **Reliability Analysis** seperti pada

The screenshot shows the SPSS Data Editor window. The "Analyze" menu is open, and the "Scale" option is highlighted. The "Reliability Analysis..." option under "Scale" is also highlighted. The main data view shows a list of 23 rows with columns "nama" and "us".

gambar 3.6.

Gambar 3.6 Langkah 1 Uji Reliabilitas

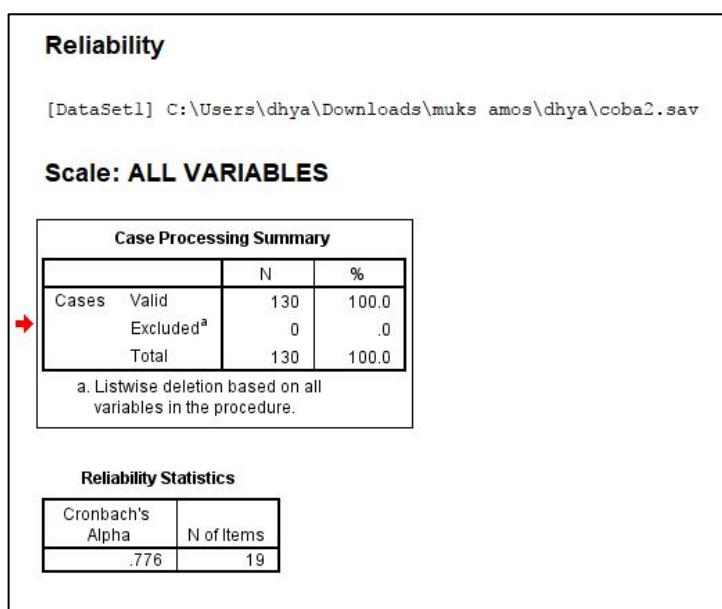
- Masukkan variabel yang ingin diuji tanpa variabel total dan AVG nya seperti



pada gambar 3.7.

Gambar 3.7 Langkah 2 Uji Reliabilitas

- Lalu tekan ok dan akan mengeluarkan hasil seperti pada gambar 3.8.



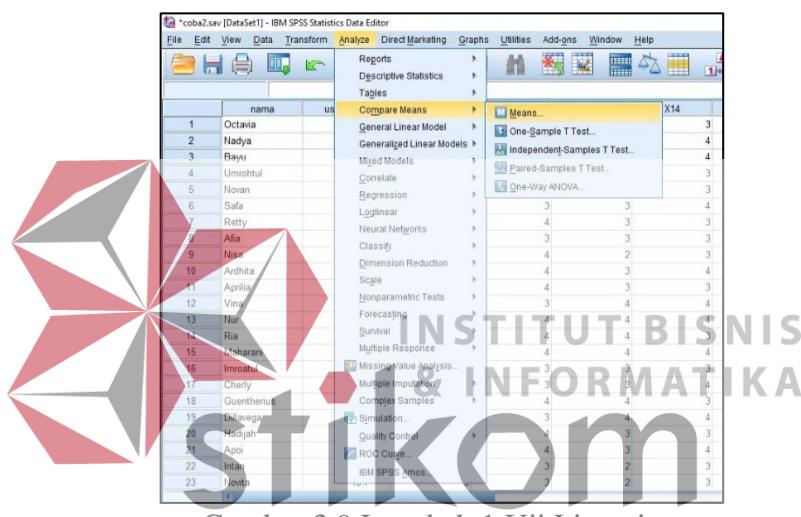
Gambar 3.8 Langkah 3 Hasil Uji Reliabilitas

3.3.2 Uji Linearitas

Hubungan antara variabel independen dan dependen harus linear. Ini merupakan asumsi pada setiap persamaan.

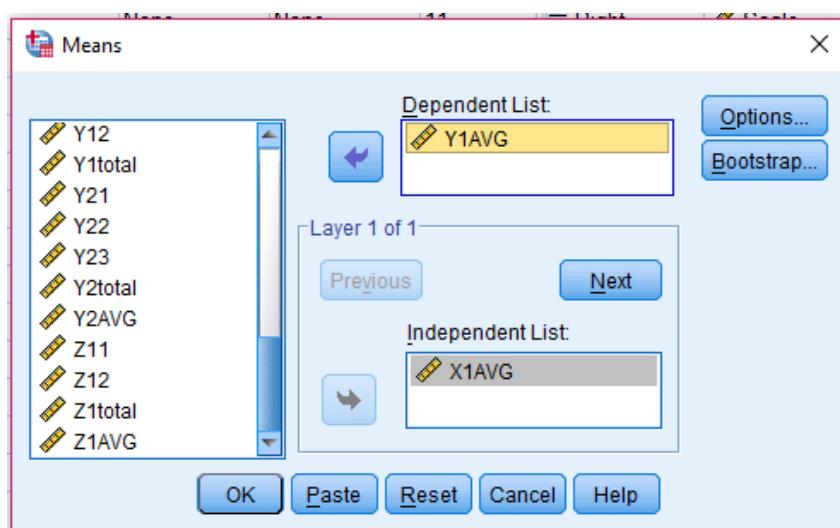
Berikut langkah-langkah melakukan uji linearitas :

1. Pada SPSS 21 tekan *Analyze* → *Compare Mean* → *Mean* seperti pada gambar 3.9.



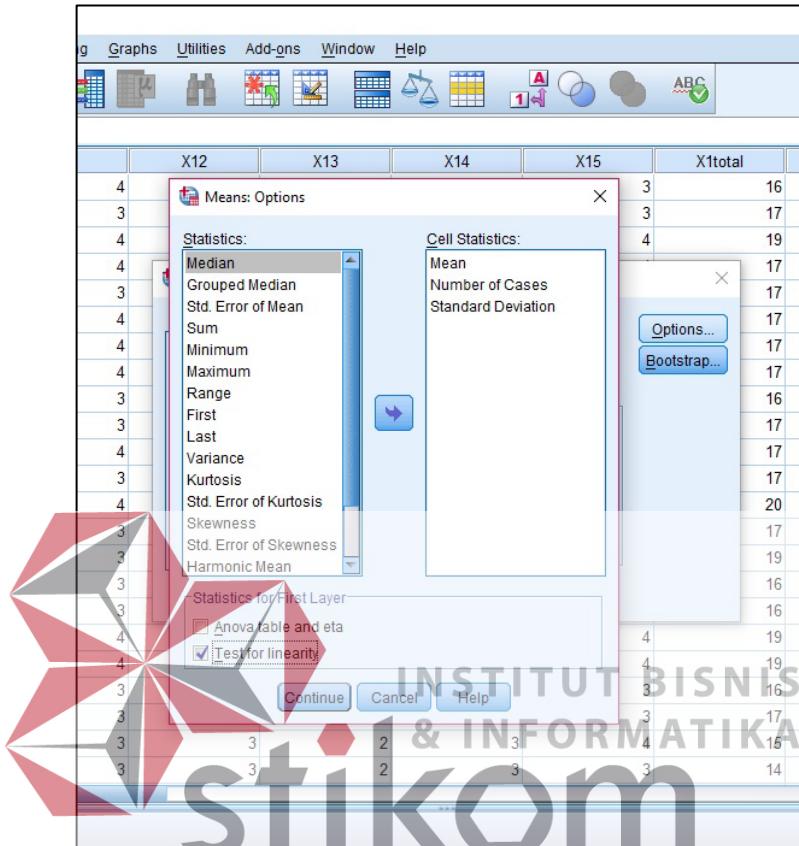
Gambar 3.9 Langkah 1 Uji Linearitas

2. Masukkan variabel AVG yang ingin diuji seperti pada gambar 3.10.



Gambar 3.10 Langkah 2 Uji Linearitas

3. Lalu tekan *option* → pilih Median → centang *Test for Linearity* → tekan *Continue* seperti pada gambar 3.11.



Gambar 3.11 Langkah 3 Uji Linearitas

4. Tekan Ok dan akan mengeluarkan hasil seperti pada gambar 3.12.

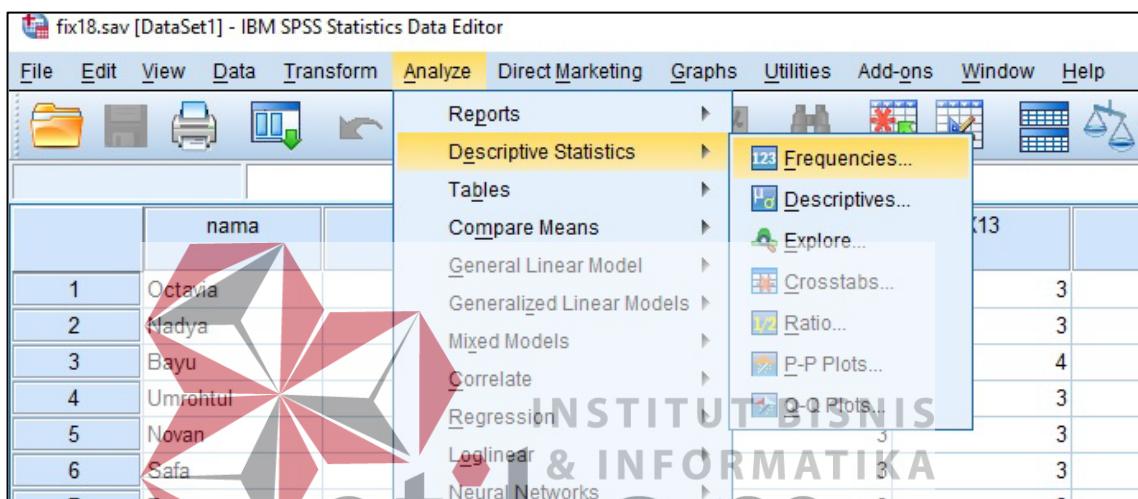
ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
X1AVG * Y1AVG	Between Groups	(Combined)	6.274	3	2.091	36.448
		Linearity	5.963	1	5.963	103.934
		Deviation from Linearity	.310	2	.155	2.705
	Within Groups		7.229	126	.057	
	Total		13.503	129		

Gambar 3.12 Langkah 4 Hasil Uji Linearitas

3.3.3 Analisis Deskriptif

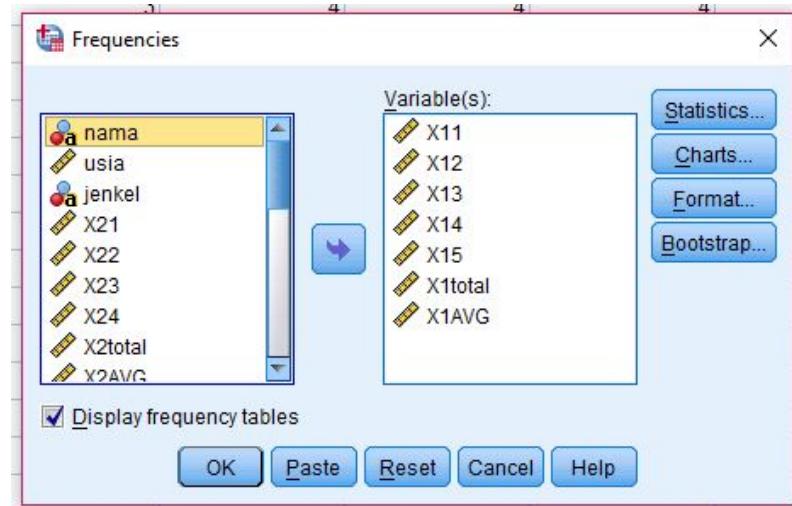
Merupakan metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian data berupa variabel, ringkasan statistik (mean, standar deviasi, dan lain-lain) dengan perangkat lunak SPSS 21. Langkah-langkah dalam melakukan analisis deskriptif yaitu :

1. Pada SPSS 21 tekan *Analyze* → *Descriptive Statistics* → *Frequencies* seperti pada gambar 3.13.



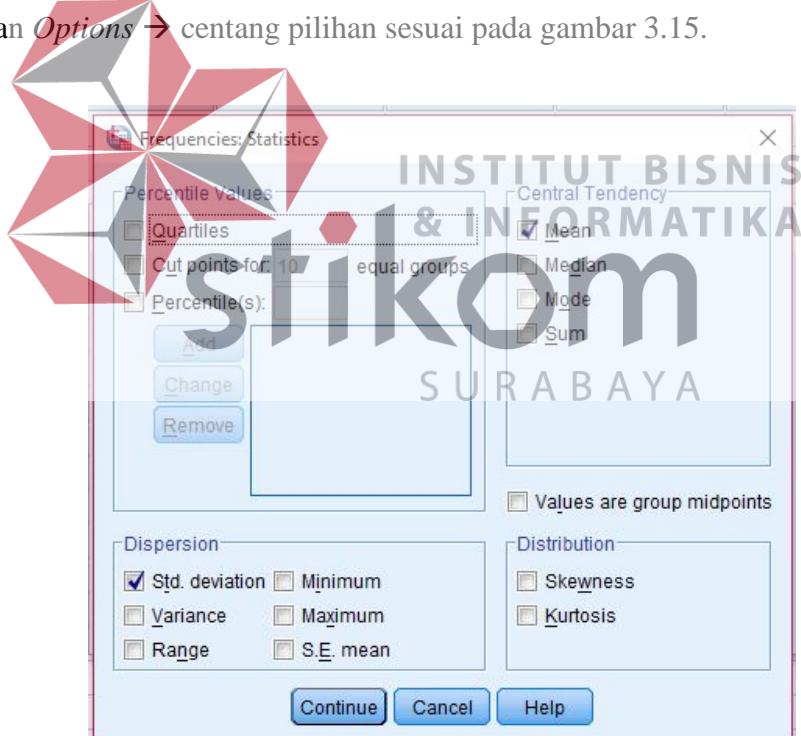
Gambar 3.13 Langkah 1 Analisis Deskriptif

2. Masukkan variabel yang ingin dianalisis seperti pada gambar 3.14.



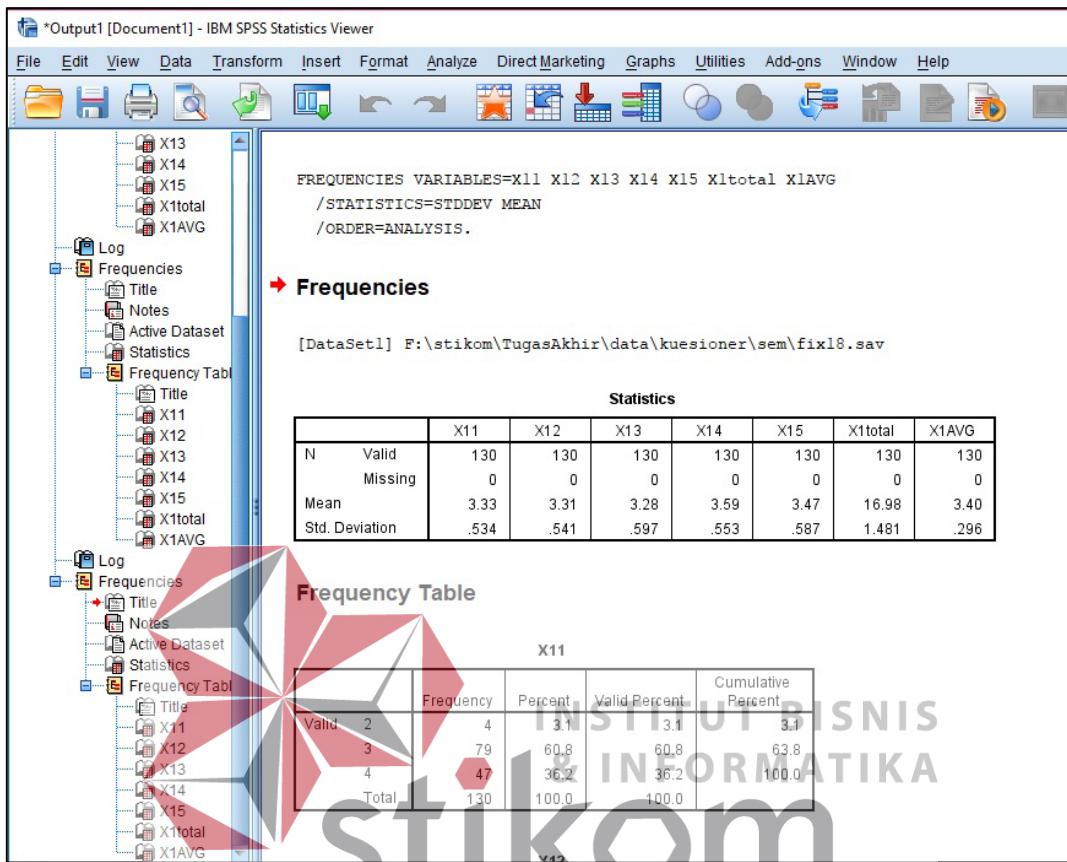
Gambar 3.14 Langkah 2 Analisis Deskriptif

3. Tekan *Options* → centang pilihan sesuai pada gambar 3.15.



Gambar 3.15 Langkah 3 Analisis Deskriptif

4. Tekan tombol *Continue* → tekan tombol Ok maka akan keluar hasil seperti pada gambar 3.16.



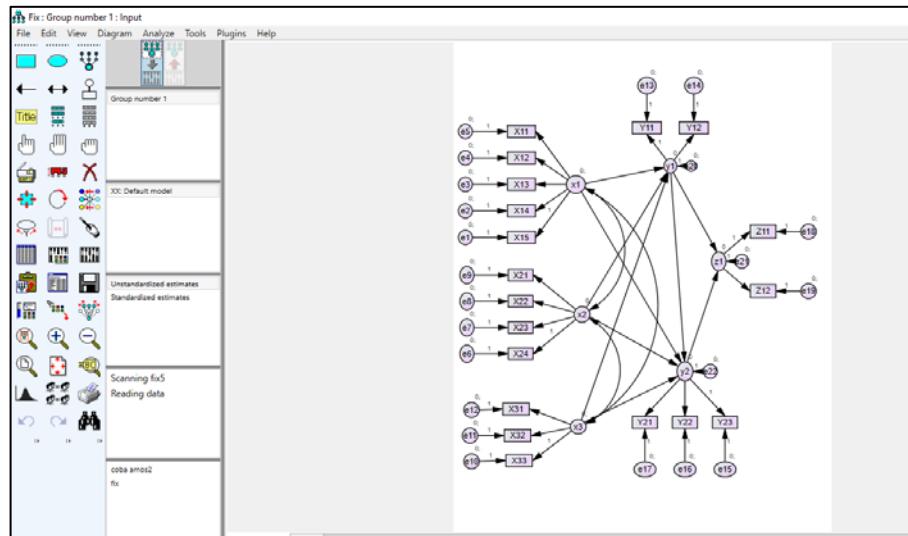
Gambar 3.16 Langkah 4 Analisis Deskriptif

3.3.4 Analisis SEM

A. Analisis SEM

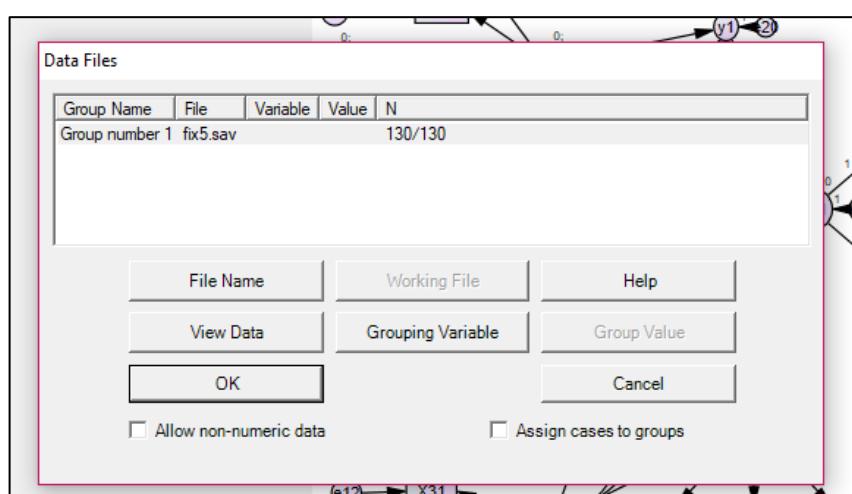
Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses Analisa *structural* menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah AMOS 21. Instrumen penelitian ini akan digunakan jika telah melewati uji validitas, uji reliabilitas, dan uji linearitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 21. Langkah-langkah dalam melakukan analisis SEM dengan AMOS adalah sebagai berikut :

1. Gambar path diagram pada aplikasi AMOS sesuai dengan model konseptual yang diinginkan seperti pada gambar 3.17 dibawah ini.



Gambar 3.17 Langkah 1 Diagram Path

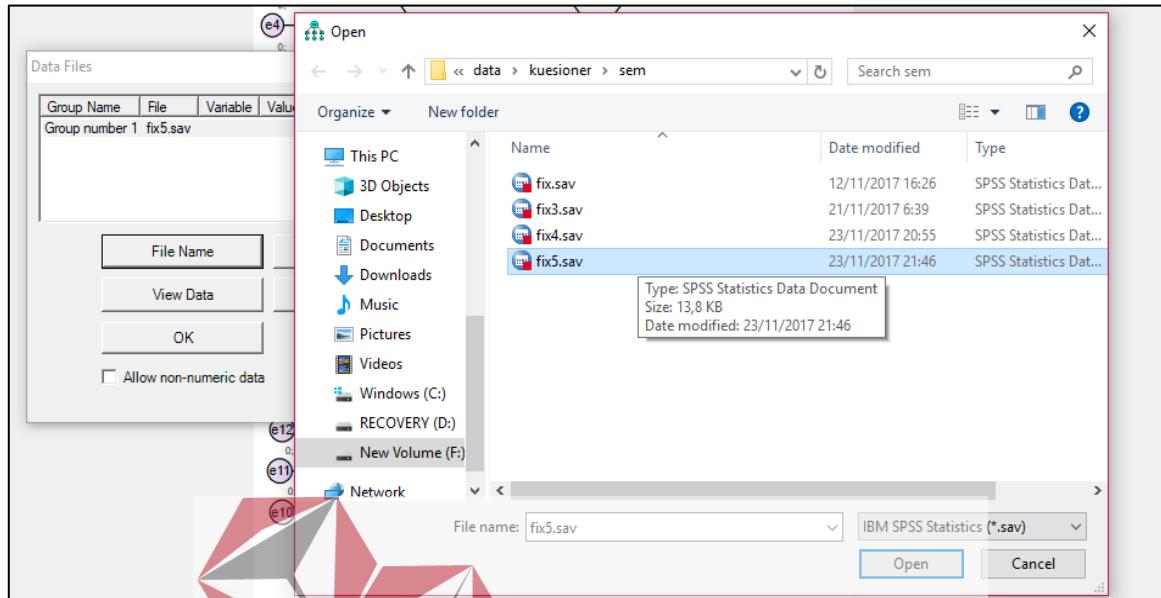
2. Klik *File* pada pojok kiri tampilan AMOS → pilih *Data File* maka akan muncul tampilan seperti pada gambar 3.18. Langkah ini bertujuan untuk memasukkan data yang ingin dianalisis dimana data tersebut telah dilakukan tabulasi data sebelumnya dan diimport pada aplikasi SPSS 21.



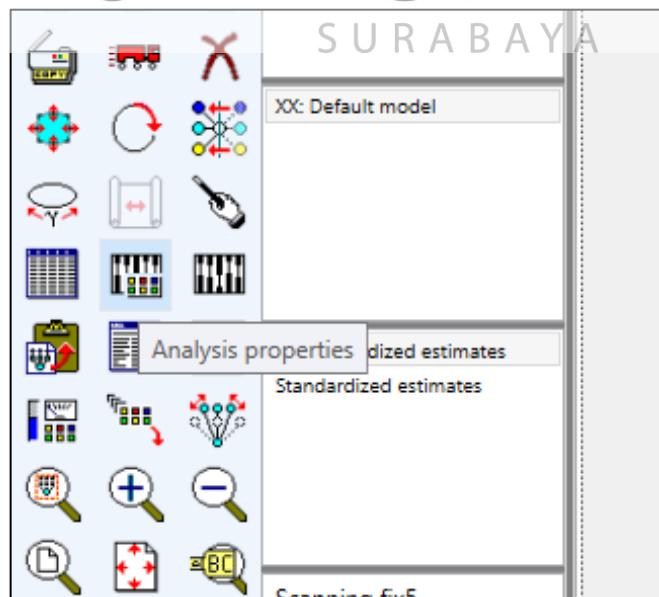
Gambar 3.18 Langkah 2 Memasukkan Data



3. Klik *File Name* → pilih file dengan tipe file.sav → klik *Open* → klik *OK* seperti pada Gambar 3.19.

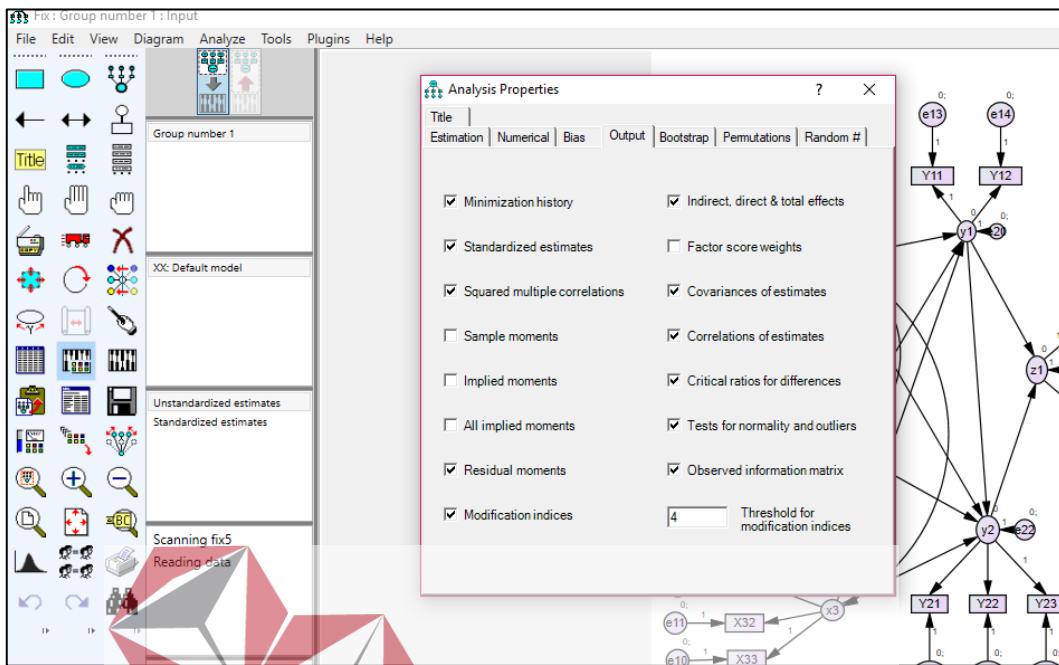


4. Klik *Analysis Properties* untuk melakukan analisis seperti pada gambar 3.20.



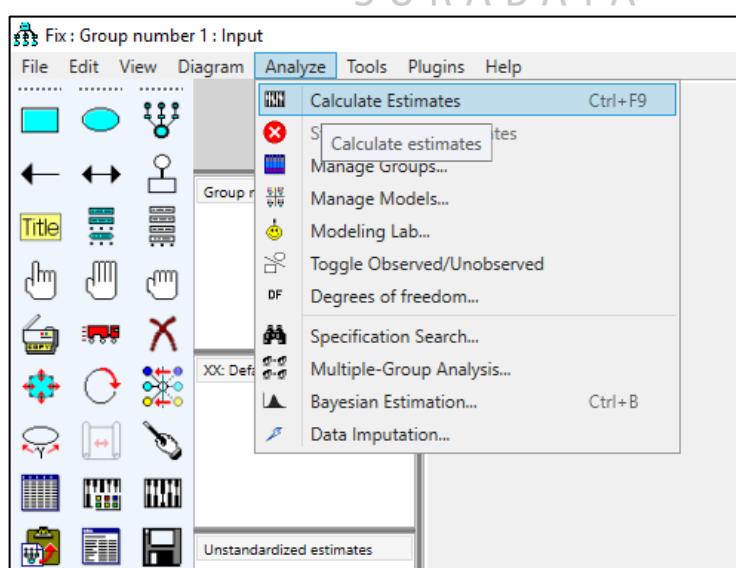
Gambar 3.20 Langkah 4 Analysis Properties

5. Klik *Output* → centang keluaran yang diinginkan dari analisis seperti pada gambar 3.21.



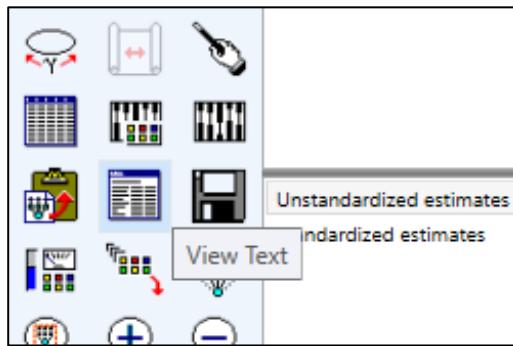
Gambar 3.21 Langkah 5 Memilih *Output*

6. Klik *Analyze* → pilih *Calculate Estimate* seperti pada gambar 3.22 yang bertujuan untuk menjalankan perintah analisis.



Gambar 3.22 Langkah 6 *Calculate Estimate*

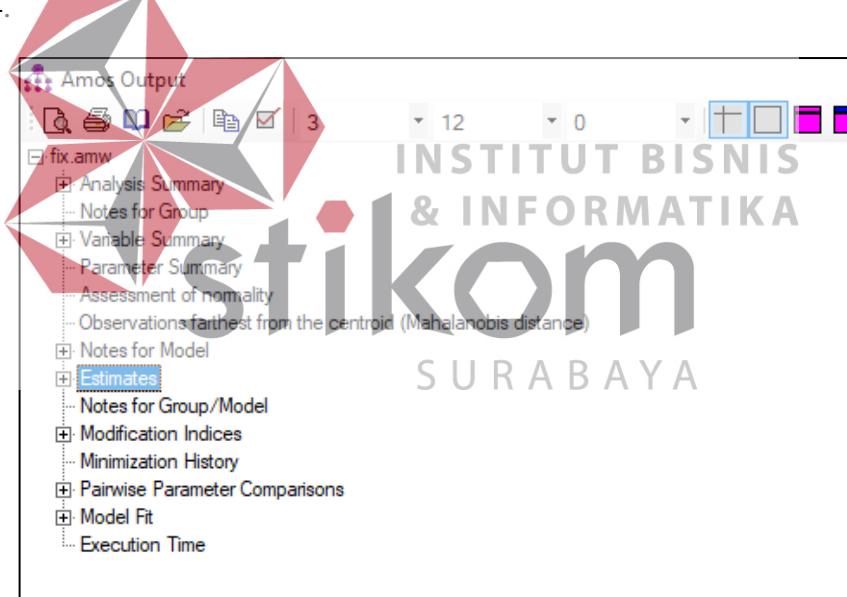
7. Klik *View Text* seperti pada gambar 3.23 untuk melihat hasil atau keluaran dari



analisis.

Gambar 3.23 Langkah 7 *View Text*

8. Setelah dilakukan tahap 7 maka akan dihasilkan keluaran seperti pada gambar 3.24.



Gambar 3.24 Langkah 8 *Output*

3.4 Tahap Pengambilan Keputusan

3.4.1 Hasil Analisis

Hasil analisis pada tahap ini menjelaskan dan membahas tentang hasil dari uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Hasil pengujian SEM yang telah dilakukan sesuai langkah – langkahnya. Hasil pengujian hipotesis tentang analisis model DeLone dan McLean terhadap pengguna Website Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan mengamati probabilitas (p). Serta akan dilakukan pembahasan terhadap pengaruh dari variabel-variabel terhadap pengaruh pengguna *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tersebut serta dapat memberikan rekomendasi bagi *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk kedepannya.

3.4.2 Kesimpulan

Pada tahap kesimpulan ini juga diharapkan mampu dijadikan kesimpulan akhir dari semua tahapan-tahapan yang telah dilakukan pada saat penelitian



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode penelitian pada bab tiga telah dibahas langkah-langkah pengerjaan analisis maka, pada bab ini akan membahas hasil dari analisis yang didapatkan. Berikut hasil dan pembahasan analisis sesuai urutan metode penelitian.

4.1 Tahap Pendahuluan

4.1.1 Wawancara dan Survei

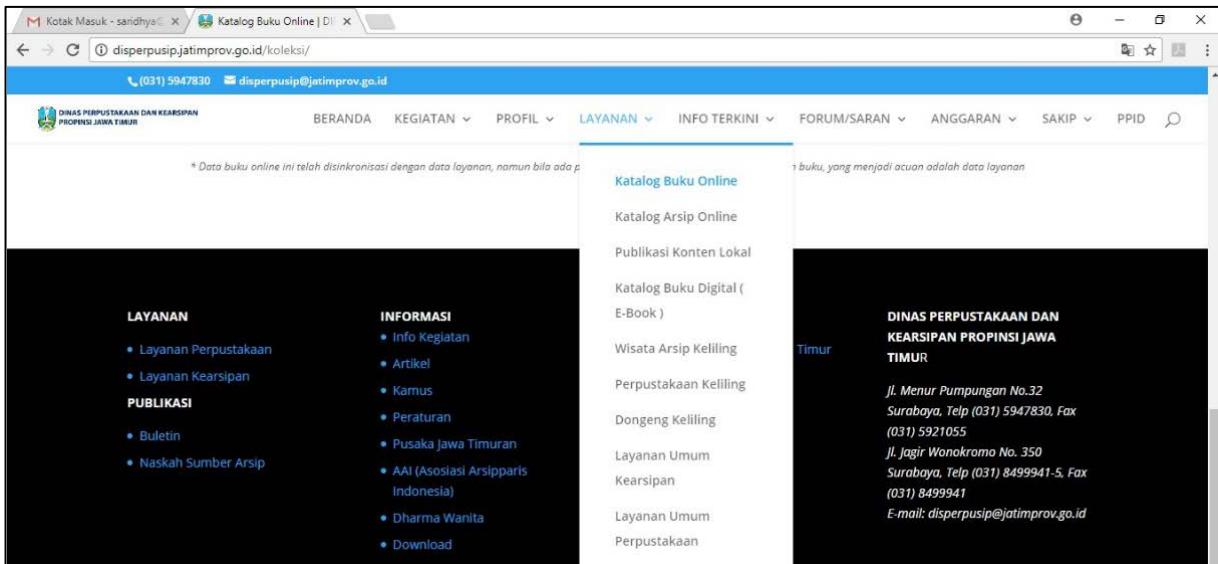
Melakukan tanya jawab kepada Bapak Sri Hartono selaku pengelola Website perpustakaan daerah guna mengumpulkan data yang tertuang pada latar belakang mengenai Website serta masalah yang dihadapi.

Hasil wawancara dan survei yang didapat yaitu berupa fungsi Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Layanan

Fungsi Layanan memberikan informasi mengenai layanan yang dimiliki dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan fitur sebagai berikut :

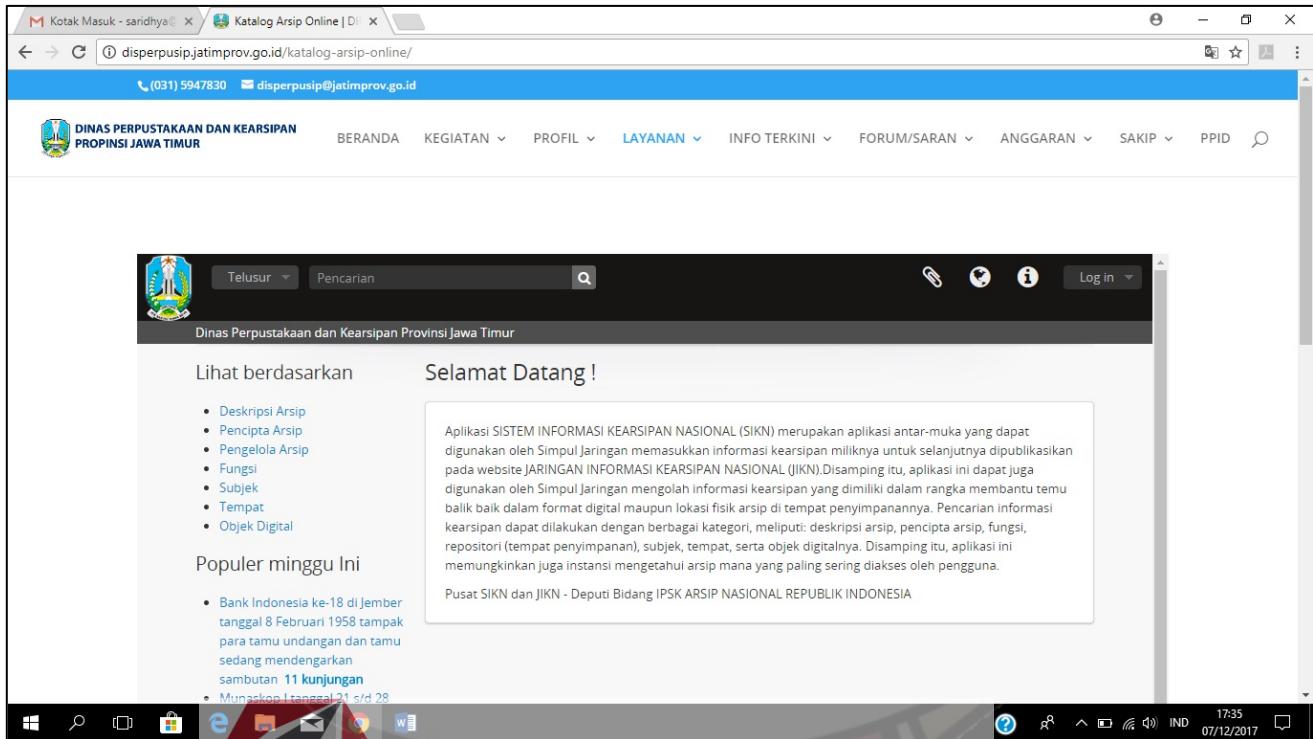
- a. Katalog Buku Online (gambar 4.2)
- b. Katalog Arsip Online (gambar 4.3)
- c. Layanan Umum Perpustakaan (gambar 4.4)
- d. Layanan Umum Kearsipan (gambar 4.5)



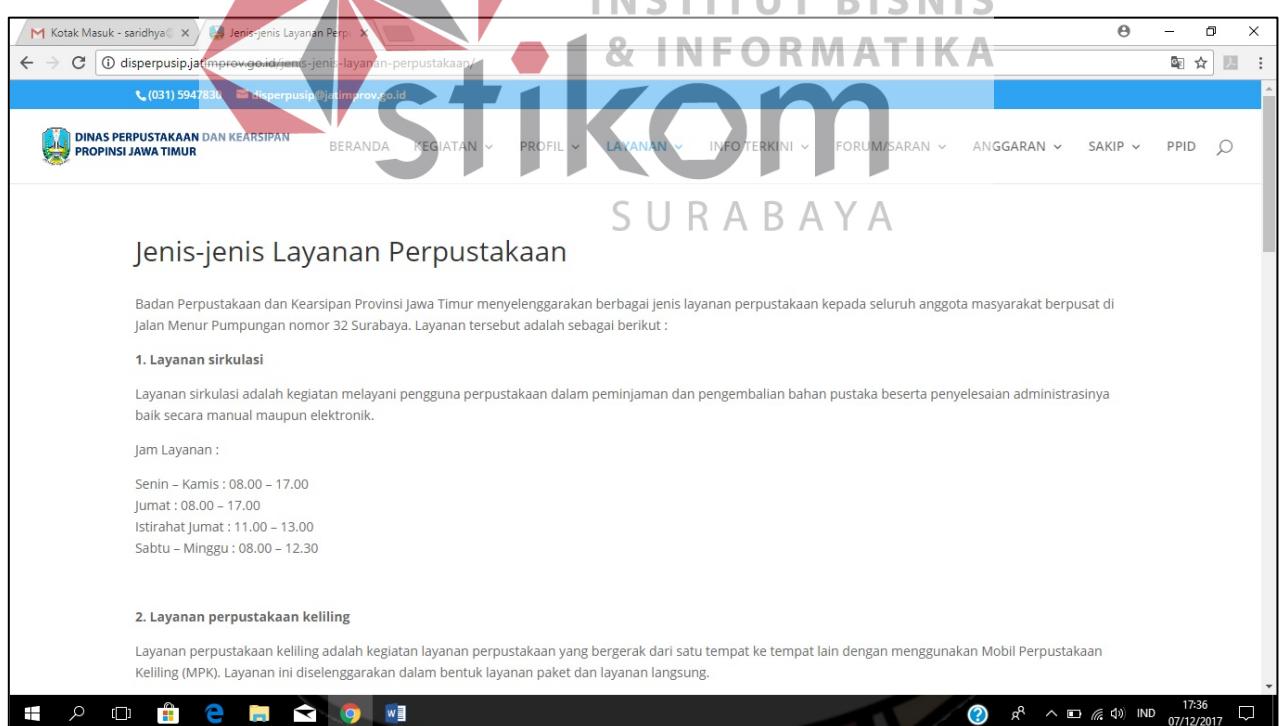
Gambar 4.1 Fungsi Layanan



Gambar 4.2 Fungsi Katalog Buku Online



Gambar 4.3 Fungsi Katalog Arsip Online



Gambar 4.4 Fungsi Layanan Umum Perpustakaan

Pelayanan Arsip

Pelayanan arsip maupun koleksi referensi di Badan Arsip Propinsi Jawa Timur yang dapat dipergunakan untuk kepentingan Pemerintah Propinsi Jawa Timur, lembaga pencipta arsip, peneliti maupun masyarakat baik dalam/luar negeri.

Unit Pelayanan Arsip

Layanan Informasi dan jasa bahan karsipan dilakukan oleh Bidang Layanan Jasa Karsipan

Waktu Pelayanan Arsip

Pelayanan Informasi, Perpustakaan dan Pemesanan Khasanah Arsip (tidak melayani permintaan arsip)

Hari	Waktu	Istirahat
Senin s/d Kamis	07.30-14.30 WIB	12.00-13.00 WIB
Jumat	09.00-14.00 WIB	11.00-13.00 WIB

Gambar 4.5 Fungsi Layanan Umum Karsipan

2. Berita

Fungsi Berita memberikan informasi mengenai berita-berita atau pengumuman yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Karsipan Provinsi Jawa Timur

Berita

- Galeri Foto
- Galeri Video
- Artikel
- Agenda
- Info Kegiatan

Recent Posts

- LOKASI PENERIMA BANTUAN PERPUSTAKAAN PKK DESA/KELURAHAN
- TEMU PENGURUS DAN ANGGOTA KOMUNITAS FORUM INLIS LITE JAWA TIMUR
- Resensi Buku 002
- Resensi Buku 001
- PEMENANG LOMBA BERBERITA SD/MI TINGKAT PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2017

Agenda

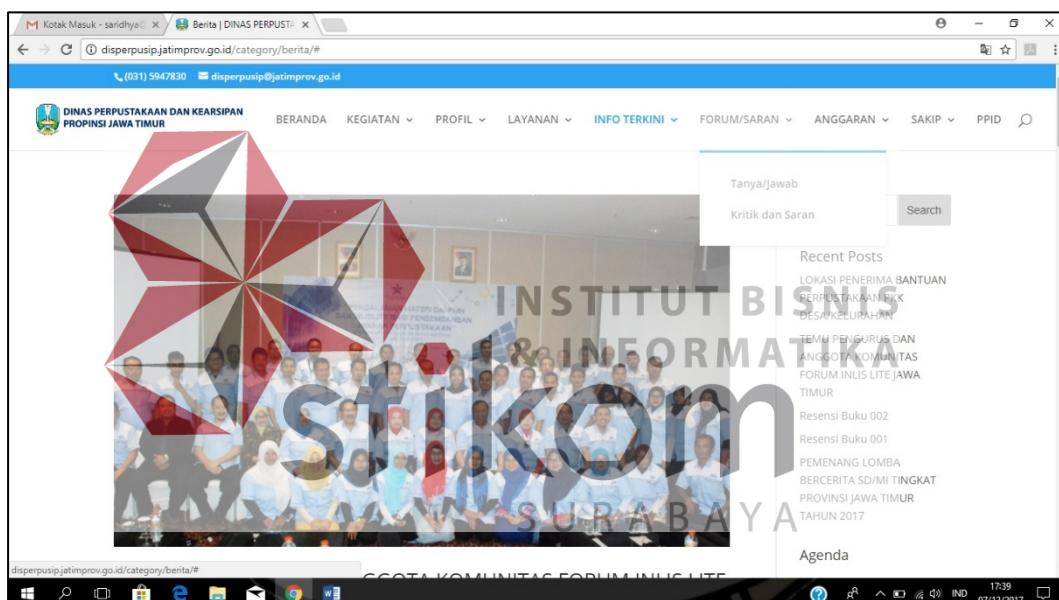
ditunjukan pada gambar 4.6.

Gambar 4.6 Fungsi Berita

3. Forum/Saran

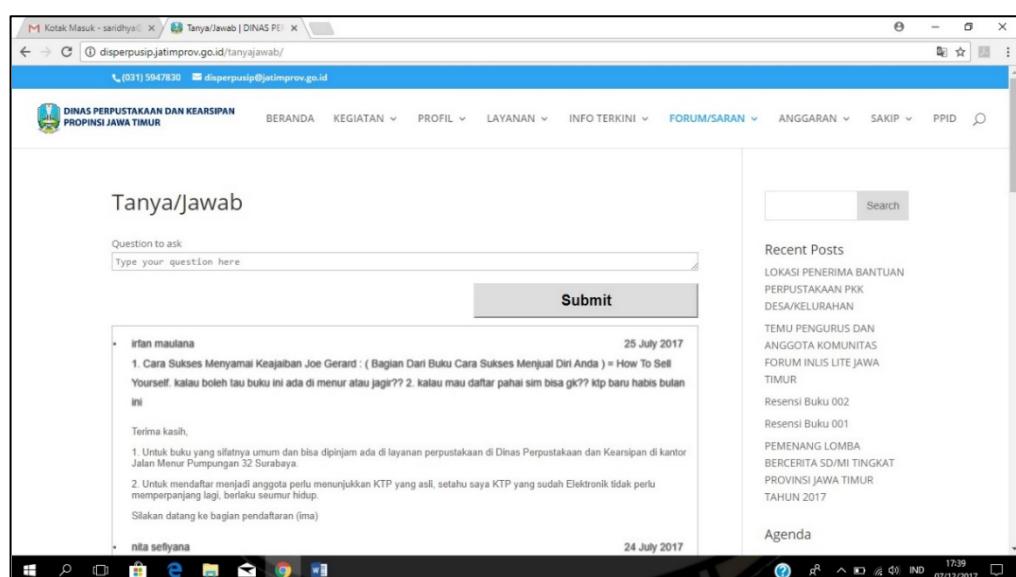
Fungsi Forum/Saran memberikan layanan perihal mengajukan pertanyaan dan memberikan saran untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan fitur sebagai berikut:

a. Tanya Jawab (gambar 4.8)

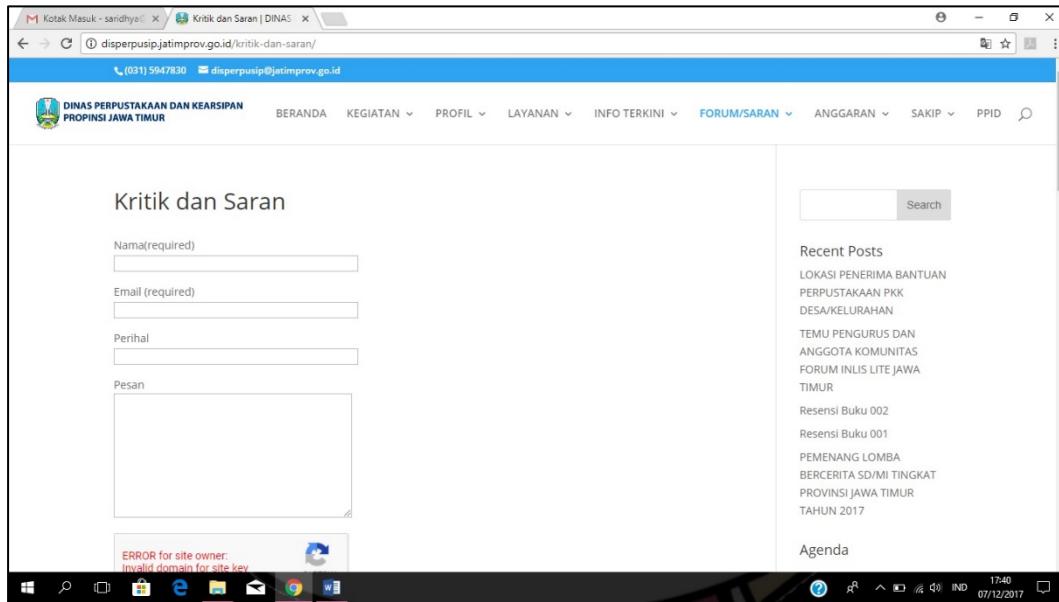


b. Kritik dan Saran (gambar 4.9)

Gambar 4.7 Fungsi Forum/Saran



Gambar 4.8 Fungsi Tanya Jawab



Gambar 4.9 Fungsi Kritik dan Saran

4.1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil dari wawancara dan survei maka dilakukan identifikasi masalah dari hasil wawancara dan survei yang dilakukan sebelumnya. Kemudian mencari solusi atas masalah yang ditemukan.

Didapat bahwa data jumlah pengunjung pada latar belakang membuktikan bahwa pengunjung *Website* ini banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis kesuksesan untuk mengembangkan dan mendukung kesuksesan *Website* agar lebih

baik dari yang ada saat ini. Selain itu, terdapat enam dari sepuluh keluhan pengguna *Website* dalam penyajian informasi *Website* dimana keterangan mengenai peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku tidak dicantumkan pada *Website*, sehingga menyulitkan pengguna dalam mengetahui informasi peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku.

Disisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola *Website*, selama diimplementasikan pengevaluasian kesuksesan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur belum pernah dilakukan. Sehingga dilakukan modifikasi pada model Delone dan Mclean dimana diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap pengguna, kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna serta kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap pengguna dihilangkan karena pada *Website* belum dilakukan evaluasi sebelumnya.

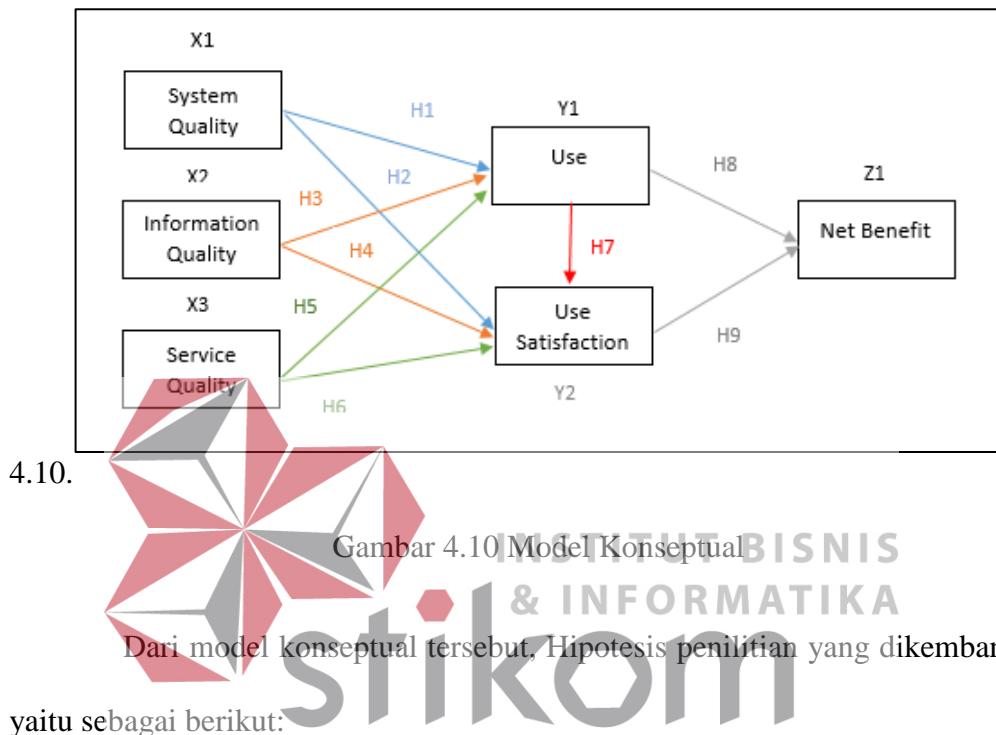
4.1.3 Studi Literatur

Dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai literatur yang berhubungan dengan kegiatan penelitian dan analisis *Website*. Studi Literatur yang dicari berupa

- 
- a. Perpustakaan oleh (Pertiwi, 2011) dan (Subrata, 2009).
 - b. *Website* oleh (Heni, 2010).
 - c. Penelitian sebelumnya oleh (Arifin & Pratolo, 2012) dan (Nugroho, 2008).
 - d. Populasi dan sampel oleh (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011).
 - e. Teknik sampling oleh (Ferdinand, 2000).
 - f. Cronbach's alpha oleh (Ghozali, 2005)
 - g. Model penelitian lainnya oleh (Jogiyanto, 2008).
 - h. Model kesuksesan Delone dan McLean oleh (Delone & Mclean, 2003).
 - i. *Web* berkualitas oleh (Supriyanto, 2007).
 - j. Uji validitas oleh (Ghozali, 2005).
 - k. Uji reliabilitas oleh (Ghozali, 2005).

4.1.4 Model Konseptual dan Hipotesis

Berdasarkan penjelasan model konseptual dan hipotesis pada bab tiga maka dihasilkan model konseptual dan hipotesis yang ditunjukan pada gambar



- H1 : Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna.
- H2 : Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H3 : Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna
- H4 : Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H5 : Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap

pengguna.

H6 : Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7 : Diduga variabel pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8 : Diduga variabel pengguna berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.

H9 : Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.

4.1.5 Penentuan Variabel Penelitian

Berdasarkan penentuan variabel penelitian pada bab tiga yang terdiri dari enam variabel didapat definisi operasional variabel yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai mengukur kualitas sistem *Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X1.1	<i>Website</i> nyaman dilihat dan mudah digunakan.				
X1.2	<i>Website</i> melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah.				
X1.3	Tampilan pada <i>Website</i> memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan.				

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X1.4	<i>Website</i> dengan mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.				
X1.5	<i>Website</i> memiliki kata sandi (<i>password</i>) yang tidak dapat diubah oleh orang lain.				

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) menjelaskan kesesuaian hasil dari *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan karakteristik yang pihak pengelola inginkan dan dengan memperhitungkan dari kelengkapan, relevan, akurat, dan ketepatan waktu informasi. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X2.1	Setiap tampilan pada <i>Website</i> memberikan informasi yang lengkap. Jika anda memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka tampilan mana yang belum memberikan informasi yang lengkap. *boleh centang lebih dari satu <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Perpustakaan <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Karsipan <input type="checkbox"/> Tampilan Berita <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Layanan				
X2.2	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan.				
X2.3	Informasi yang diberikan pada setiap tampilan sudah akurat (tepat).				

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
	<p>Jika anda memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka tampilan mana yang belum memberikan informasi yang akurat.</p> <p>*boleh centang lebih dari satu</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Perpustakaan <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Kearsipan <input type="checkbox"/> Tampilan Berita <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Layanan 				
X2.4	<p>Informasi pada setiap tampilan disajikan dalam waktu yang tepat dan <i>up to date</i> (terbaru).</p> <p>Jika anda memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka tampilan mana yang belum memberikan informasi yang tepat dan <i>up to date</i>. *boleh centang lebih dari satu</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Perpustakaan <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Kearsipan <input type="checkbox"/> Tampilan Berita <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Kritik dan Saran <input type="checkbox"/> Tampilan Layanan 				

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan *Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur* untuk pengguna. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X3.1	<i>Website</i> memberikan jaminan layanan yang baik.				

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
	Jika jawaban anda tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka tampilan mana yang belum memberikan jaminan layanan yang baik. *boleh centang lebih dari satu <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Perpustakaan <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Kearsipan <input type="checkbox"/> Tampilan Berita <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Kritik dan Saran <input type="checkbox"/> Tampilan Layanan				
X3.2	Tampilan pada <i>Website</i> memberikan kemudahan dalam bertransaksi.				
	Jika anda memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka tampilan mana yang belum memberikan meliputi kemudahan (empati) dalam bertransaksi. *boleh centang lebih dari satu <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Kritik dan Saran				
X3.3	<i>Website</i> memberikan tampilan yang lengkap dalam penyajian layanan yang diberikan.				

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

4. Pengguna (*Use*) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai *Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur* oleh pengguna. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Pengguna (*Use*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur</i> .				
	Jika anda memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka layanan mana yang jarang digunakan. *boleh centang lebih dari				

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
	satu <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Perpustakaan <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Karsipan <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Kritik dan Saran <input type="checkbox"/> Tampilan Layanan 				
Y1.2	Saya akan menggunakan lagi layanan <i>Website</i> untuk mencari kebutuhan informasi.				

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon mahasiswa terhadap penggunaan *Website* Dinas Perpustakaan dan Karsipan Provinsi Jawa Timur. Item pertanyaan dijelaskan pada table 4.5.

Tabel 4.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y2.1	<p>Tampilan pada <i>Website</i> membantu saya melakukan transaksi dengan cepat.</p> <p>Jika anda memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS), maka tampilan mana yang tidak membantu saya melakukan transaksi dengan cepat. *boleh centang lebih dari satu</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Perpustakaan <input type="checkbox"/> Tampilan Koleksi Karsipan <input type="checkbox"/> Tampilan Berita <input type="checkbox"/> Tampilan Tanya Jawab <input type="checkbox"/> Tampilan Kritik dan Saran <input type="checkbox"/> Tampilan Layanan 				
Y2.2	<i>Website</i> membantu saya melakukan transaksi yang diperlukan dengan tepat.				

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
Y2.3	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>Website</i> .				

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

6. Kebermanfaatan bersih (*Net Benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif atau negative dari penggunaan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dari pengguna dan manfaat yang didapatkan dari penggunaan *Website* tersebut. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Kebermanfaatan bersih (*Net Benefit*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Z1.1	<i>Website</i> dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.				
Z1.2	<i>Website</i> memberikan semua kebutuhan dalam layanan (Menu/Tampilan), informasi dan kehandalan <i>Website</i> .				

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

4.1.6 Pemetaan Model Delone & McLean

Berdasarkan penjelasan pemetaan model Delone dan McLean pada bab tiga maka didapat hasil pemetaan yang ditunjukan pada tabel 4.7.

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) berkaitan dengan kemudahan akses, kemudahan digunakan, aman, reliabel, dan fleksibilitas.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berkaitan dengan ketepatan waktu, relevan, dan kelengkapan.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) berkaitan dengan kelengkapan, jaminan,

dan empati.

4. Penggunaan (*Use*) berkaitan dengan minat pengguna.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas.
6. Kebermanfaatan Bersih (*Net Benefit*) berkaitan dengan layanan yang diberikan.



Tabel 4.7 Pemetaan Model Delone & McLean

Variabel	Indikator
Kualitas Sistem	Kemudahan digunakan : X1.1 (<i>Website</i> nyaman dilihat dan mudah digunakan.)
	Reliabilitas : X1.2 (<i>Website</i> melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah.)
	Kemudahan akses : X1.3 (Tampilan pada website memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan)
	Fleksibilitas : X1.4 (<i>Website</i> dengan mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan)
	Aman : X1.5 (<i>Website</i> memiliki kata sandi (<i>password</i>) yang tidak dapat diubah oleh orang lain.)
Kualitas Informasi	Kelengkapan : X2.1 (Setiap tampilan pada <i>Website</i> memberikan informasi yang lengkap.)
	Relevan / Akurat : X2.2 (<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan.)
	Akurat Tepat dan benar : X2.3 (Informasi yang diberikan pada setiap tampilan sudah akurat (tepat).)
	Ketepatan Waktu : X2.4 (Informasi pada setiap tampilan disajikan dalam waktu yang tepat dan <i>up to date</i> (terbaru).)
Kualitas Layanan	Jaminan : X3.1 (<i>Website</i> memberikan jaminan layanan yang baik.)
	Empati : X3.2 (Tampilan pada <i>Website</i> memberikan kemudahan dalam bertransaksi.)
	Kelengkapan : X3.3 (<i>Website</i> memberikan tampilan yang lengkap dalam penyajian layanan yang

Variabel	Indikator
	diberikan.)
Penggunaan	Sifat Penggunaan : Y1.1 (Saya sering menggunakan <i>Website</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.)
	Minat Penggunaan : Y1.2 (Saya akan menggunakan lagi layanan <i>Website</i> untuk mencari kebutuhan informasi.)
Kepuasan Pengguna	Efisiensi : Y2.1 (Tampilan pada <i>Website</i> membantu saya melakukan transaksi dengan cepat.)
	Efektif : Y2.2 (<i>Website</i> membantu saya melakukan transaksi yang diperlukan dengan tepat.)
Kebermanfaatan Bersih	Kepuasan : Y2.3 (Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>Website</i> .)
	Meningkatkan pengetahuan : Z1.1 (<i>Website</i> dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.)
	Layanan : Z1.2 (<i>website</i> memberikan semua kebutuhan dalam layanan (menu/Tampilan), informasi dan kehandalan <i>website</i>).

Sumber : (Delone & Mclean, 2003)

4.1.7 Penghitungan Sampel

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan penghitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan di teliti.

1. Populasi Penelitian

Unit populasi pada penelitian ini adalah pengguna *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan total pengguna tidak diketahui.

2. Jumlah sampel yang diambil

Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 130 yang mengacu kepada teori (Ferdinand, 2000) yang menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.

3. Lokasi

Surabaya dan sekitarnya.

4.2 Tahap Pengumpulan Data

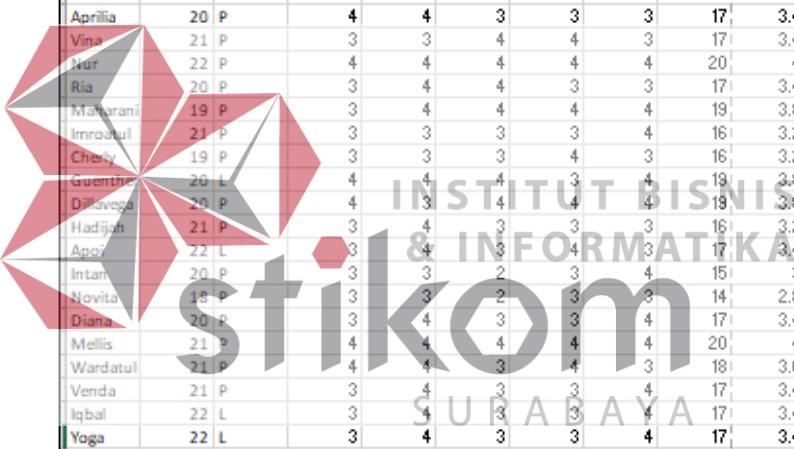
4.2.1 Penyebaran Kuesioner dan Tabulasi Data

Pada tahap ini kuesioner yang telah dibuat diberikan dan diisi oleh responden yaitu masyarakat umum yang menggunakan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan sampel 130 orang dilakukan penyebaran kuesioner ke 130 masyarakat umum dan kuesioner kembali dengan total 130. Pada penilitian ini, kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan dilakukan tabulasi data. Tabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel*, data akan dibuat dalam bentuk tabel dan diagram agar mudah dilakukan analisis.

Gambar 4.12 menjelaskan hasil tabulasi data dari kuesioner yang telah didapatkan berisi nama, usia, jenis kelamin, variabel pernyataan dan hasil penilaian responden setelah diberi bobot, keterangan bobot ditunjukan pada tabel 4.8. Disini terdapat 130 data kuesioner responden.

Tabel 4.8 Bobot Nilai Pernyataan

Keterangan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

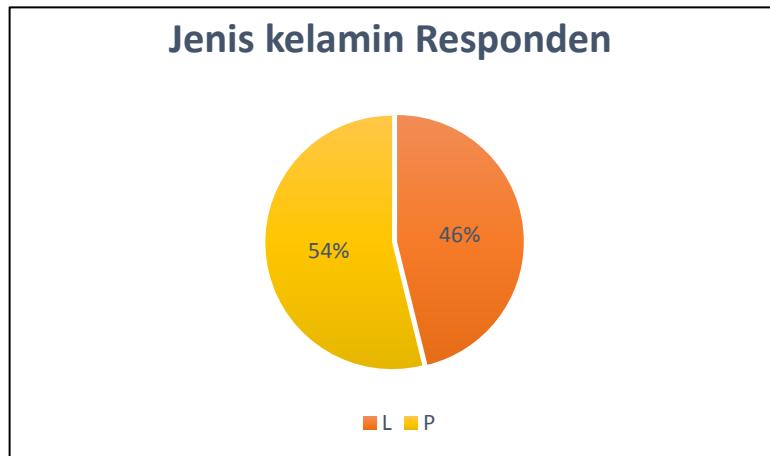


nama	usia	jenkel	X11	X12	X13	X14	X15	X1total	X1AVG
Octavia	17	P	4	3	3	3	3	16	3.2
Nadya	20	P	3	3	4	4	3	17	3.4
Bayu	20	L	4	3	4	4	4	19	3.8
Umrohtul	20	P	4	3	3	3	4	17	3.4
Novan	20	L	3	3	4	3	4	17	3.4
Safa	20	P	4	3	3	4	3	17	3.4
Retty	20	P	4	4	3	3	3	17	3.4
Afia	20	P	4	3	3	3	4	17	3.4
Nisa	20	P	3	4	2	3	4	16	3.2
Ardhita	21	P	3	4	3	4	3	17	3.4
Aprilia	20	P	4	4	3	3	3	17	3.4
Vina	21	P	3	3	4	4	3	17	3.4
Nur	22	P	4	4	4	4	4	20	4
Ria	20	P	3	4	4	3	3	17	3.4
Maherani	19	P	3	4	4	4	4	19	3.8
Imroatul	21	P	3	3	3	3	4	16	3.2
Cherly	19	P	3	3	3	4	3	16	3.2
Guenther	20	L	4	4	4	3	4	19	3.8
Dilkavesa	20	P	4	3	4	4	4	19	3.8
Hadijah	21	P	3	4	3	3	3	16	3.2
Apoz	22	L	3	3	4	4	3	17	3.4
Intan	20	P	3	3	2	3	4	15	3
Novita	18	P	3	3	2	3	3	14	2.8
Diana	20	P	3	4	3	3	4	17	3.4
Mellis	21	P	4	4	4	4	4	20	4
Wardatul	21	P	4	4	3	4	3	18	3.6
Venda	21	P	3	4	3	3	4	17	3.4
Iqbal	22	L	3	4	3	3	4	17	3.4
Yoga	22	L	3	4	3	3	4	17	3.4
Aditya	21	L	3	3	4	3	3	16	3.2
Hasan	21	L	4	4	4	4	4	20	4
Alhabisy	21	L	4	3	4	4	4	19	3.8
Maulvie	20	L	3	3	3	4	4	17	3.4
Tegar	22	L	4	4	4	3	4	19	3.8
Dimas	21	L	3	3	3	4	3	16	3.2
Rahman	22	L	4	3	2	2	3	14	2.8
Febrian	21	L	3	3	3	3	2	14	2.8
Ahmad	22	L	4	4	3	4	4	19	3.8

Gambar 4.11 Contoh Hasil Tabulasi Data

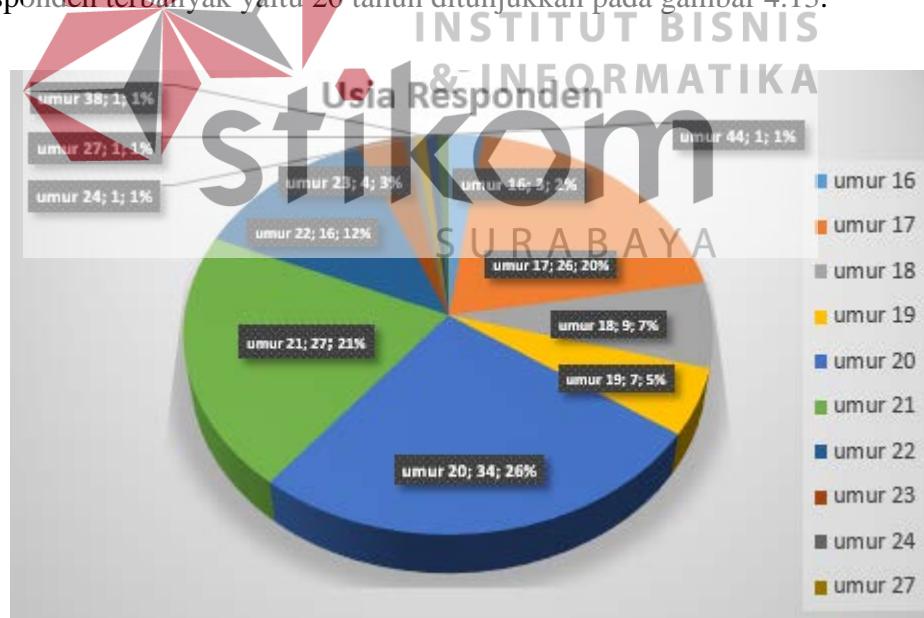
Berikut merupakan hasil pengolahan hasil tabulasi data kedalam bentuk diagram :

1. Diagram responden dimana diketahui responden berjenis kelamin wanita (P) sebanyak 54 % dan responden pria (L) sebanyak 46 % yang ditunjukkan pada gambar 4.12.



Gambar 4.12 Jenis Kelamin Responden

2. Diagram responden diantaranya berusia 16 tahun – 44 tahun dengan usia responden terbanyak yaitu 20 tahun ditunjukkan pada gambar 4.13.



Gambar 4.13 Usia Responden

4.3 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data meliputi validitas, reliabilitas dan linearitas. Pada analisis ini menggunakan perangkat lunak SPSS 21. Sedangkan untuk analisis

data menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) perangkat lunak yang digunakan untuk analisis *structural* adalah AMOS 21.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung nilai korelasi (R hitung) dari masing-masing pernyataan dengan total nilai. Berikut

$$df = N - 2$$

Keterangan :

df = degree of freedom

N = Banyak Sampel

rumus menghitung R tabel :

untuk mengetahui berapa nilai R tabel yang telah dihitung maka dapat dilihat pada gambar 4.14.

Gambar 4.14 Tabel R tabel

Pada penelitian ini N = 130, maka df = N (130)-2 = 128. Jadi setelah

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843

didapat df 128 maka dapat dilihat pada tabel R tabel α 0,05 dengan df 128= 0,1449. Hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 4.9 dengan diketahui masing-masing dari variabel adalah valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi (R hitung)	R tabel	Keterangan
Kualitas Sistem			
X1.1	0,549	0,144	Valid
X1.2	0,445	0,144	Valid
X1.3	0,577	0,144	Valid
X1.4	0,566	0,144	Valid
X1.5	0,494	0,144	Valid
Kualitas Informasi			
X2.1	0,570	0,144	Valid
X2.2	0,695	0,144	Valid
X2.3	0,688	0,144	Valid
X2.4	0,560	0,144	Valid
Kualitas Layanan			
X3.1	0,630	0,144	Valid
X3.2	0,563	0,144	Valid
X3.3	0,525	0,144	Valid
Penggunaan			
Y1.1	0,797	0,144	Valid
Y1.2	0,740	0,144	Valid
Kepuasan Pengguna			
Y2.1	0,461	0,144	Valid
Y2.2	0,416	0,144	Valid
Y2.3	0,517	0,144	Valid

Variabel	Nilai Korelasi (R hitung)	R tabel	Keterangan
Kebermanfaatan Bersih			
Z1.1	0,651	0,144	Valid
Z1.2	0,828	0,144	Valid

Pada tabel 4.9 didapat kesimpulan hasil uji validitas pada setiap variabel terhadap totalnya bahwa masing-masing variabel adalah valid. Jika hasil uji validitas valid maka pernyataan sudah bisa dijadikan alat ukur terhadap permasalahan dan dapat dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas digunakan untuk menguji jawaban responden sesuai masing-masing variabel. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS. Data dikatakan reliabel jika Nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ (Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 4.10 dengan diketahui gabungan seluruh variabel adalah reliabel.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel

Nilai Keseluruhan Pengujian	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,747	0,6	Reliabel

Pada tabel 4.10 didapat kesimpulan hasil uji reliabilitas pada semua variabel adalah reliabel maka, jawaban dari responden konsisten sehingga dapat dipercaya dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

4.3.3 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk memenuhi uji asumsi agar hubungan antara variabel independen dan dependen harus linear. Ini merupakan asumsi pada setiap persamaan. Asumsi ini akan menentukan jenis persamaan estimasi yang sedang digunakan.

a. Uji Linearitas antara Variabel Kualitas Sistem dan Penggunaan

Dilakukan uji linearitas antara Kualitas Sistem atas Penggunaan menghasilkan keluaran ANOVA. Hasil uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Uji Linearitas Kualitas Sistem atas Penggunaan

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan linear
H1	Hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan tidak linear
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika P-Val $< \alpha$ atau Terima H0 jika P-Val $> \alpha$
Statistik Uji	P-Val = 0,234
Keputusan	Terima H0 jika P-Val $> \alpha = 0,234 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,234 lebih besar dari $\alpha = 0.05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kualitas Sistem dengan Penggunaan. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari P-Val $0,234 > \alpha 0.05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

b. Uji Linearitas antara Variabel Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Kualitas Sistem atas Kepuasan Pengguna menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Uji Linearitas Kualitas Sistem atas Kepuasan Pengguna

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna linear
H1	Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna tidak linear
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika $P\text{-Val} < \alpha$ atau Terima H0 jika $P\text{-Val} > \alpha$
Statistik Uji	$P\text{-Val} = 0,116$
Keputusan	Terima H0 jika $P\text{-Val} > \alpha = 0,116 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi $0,116$ lebih besar dari $\alpha = 0.05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari $P\text{-Val } 0,116 > \alpha 0.05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

c. Uji Linearitas antara Variabel Kualitas Informasi dan Penggunaan

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Kualitas Informasi atas Penggunaan menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Uji Linearitas Kualitas Informasi atas Penggunaan

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan linear
H1	Hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan tidak linear
α	0,05 = 5% (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika P-Val < α atau Terima H0 jika P-Val > α
Statistik Uji	P-Val = 0,431
Keputusan	Terima H0 jika P-Val > $\alpha = 0,431 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,431 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kualitas Informasi dengan Penggunaan. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari P-Val $0,431 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

d. Uji Linearitas antara Variabel Kualitas Informasi dan Kepuasan

Pengguna

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Kualitas Informasi atas Kepuasan Pengguna menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Uji Linearitas Kualitas Informasi atas Kepuasan Pengguna

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna linear
H1	Hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna tidak linear
α	0,05 = 5% (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika P-Val < α atau Terima H0 jika P-Val > α
Statistik Uji	P-Val = 0,621
Keputusan	Terima H0 jika P-Val > α = 0,621 > 0,05
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,621 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari P-Val $0,621 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

e. Uji Linearitas antara Variabel Kualitas Layanan dan Penggunaan

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Kualitas Layanan atas Penggunaan menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Uji Linearitas Kualitas Layanan atas Penggunaan

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara kualitas layanan dengan penggunaan linear
H1	Hubungan antara kualitas layanan dengan penggunaan tidak linear

Keterangan	Hasil
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H_0 jika $P\text{-Val} < \alpha$ atau Terima H_0 jika $P\text{-Val} > \alpha$
Statistik Uji	$P\text{-Val} = 0,628$
Keputusan	Terima H_0 jika $P\text{-Val} > \alpha = 0,628 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kualitas layanan dengan penggunaan linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,628 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kualitas Layanan dengan Penggunaan. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari $P\text{-Val } 0,628 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

f. Uji Linearitas antara Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna
 Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Kualitas Layanan atas Kepuasan Pengguna menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Uji Linearitas Kualitas Layanan atas Kepuasan Pengguna

Keterangan	Hasil
H_0	Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna linear
H_1	Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna tidak linear
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H_0 jika $P\text{-Val} < \alpha$ atau Terima H_0 jika $P\text{-Val} > \alpha$
Statistik Uji	$P\text{-Val} = 0,784$

Keterangan	Hasil
Keputusan	Terima H0 jika P-Val > $\alpha = 0,784 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,784 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari P-Val $0,784 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

g. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Penggunaan atas Kepuasan Pengguna menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.17.

Tabel 4.17 Uji Linearitas Penggunaan atas Kepuasan Pengguna

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna linear
H1	Hubungan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna tidak linear
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika P-Val < α atau Terima H0 jika P-Val > α
Statistik Uji	P-Val = 0,075
Keputusan	Terima H0 jika P-Val > $\alpha = 0,075 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,075 lebih besar dari $\alpha = 0.05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari P-Val $0,075 > \alpha 0.05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

h. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dan Kebermanfaatan Bersih

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Penggunaan atas Kebermanfaatan Bersih menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Uji Linearitas Penggunaan atas Kebermanfaatan Bersih

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara penggunaan dengan kebermanfaatan bersih linear
H1	Hubungan antara penggunaan dengan kebermanfaatan bersih tidak linear
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika P-Val $< \alpha$ atau Terima H0 jika P-Val $> \alpha$
Statistik Uji	P-Val = 0,264
Keputusan	Terima H0 jika P-Val $> \alpha = 0,264 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara penggunaan dengan kebermanfaatan bersih linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,264 lebih besar dari $\alpha = 0.05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas,

diperoleh dari P-Val $0,264 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

i. Uji Linearitas antara Kepuasan Pengguna dan Kebermanfaatan Bersih

Dilakukan uji linearitas dan signifikan antara Kepuasan Pengguna atas Kebermanfaatan Bersih menghasilkan keluaran ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 Uji Linearitas Kepuasan Pengguna atas Kebermanfaatan Bersih

Keterangan	Hasil
H0	Hubungan antara kepuasan pengguna dengan kebermanfaatan bersih linear
H1	Hubungan antara kepuasan pengguna dengan kebermanfaatan bersih tidak linear
α	$0,05 = 5\%$ (tingkat kesalahan)
Daerah Kritis	Tolak H0 jika $P\text{-Val} < \alpha$ atau Terima H0 jika $P\text{-Val} > \alpha$
Statistik Uji	$P\text{-Val} = 0,943$
Keputusan	Terima H0 jika $P\text{-Val} > \alpha = 0,943 > 0,05$
Kesimpulan	Dengan keputusan 95% bahwa hubungan antara kepuasan pengguna dengan kebermanfaatan bersih linear

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi $0,943$ lebih besar dari $\alpha = 0,05$, yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna dengan Kebermanfaatan Bersih. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh dari $P\text{-Val } 0,943 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

Jika semua hasil uji linier dinyatakan linier maka hubungan antara variabel independen dan dependen liner secara signifikan dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.



4.3.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menunjukkan jumlah pengukuran (N), nilai minimum (*Minimum*), nilai maximum (*Maximum*), nilai rata-rata (*Mean*), Standar Deviasi (*Std*), *Skewness*, dan Kurtosis dari masing-masing variabel. Nilai mean merupakan tingkat kepercayaan terhadap pernyataan. Jika nilai 1,00-1,50 maka responden (sangat tidak setuju), 1,51-2,50 (tidak setuju), 2,51-3,50 (setuju), dan 3,51-4,00 (sangat setuju).

Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Sistem

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std Deviation
		1	2	3	4			
X1.1	<i>Website</i> nyaman dilihat dan mudah digunakan.	0,0	3,1	60,8	36,2	3,33	Cenderung Setuju	0,534
X1.2	<i>Website</i> melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah.	0,0	3,8	61,5	34,6	3,31	Cenderung Setuju	0,541
X1.3	Tampilan pada <i>Website</i> memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan.	0,0	7,7	56,9	64,6	3,28	Cenderung Setuju	0,597
X1.4	<i>Website</i> dengan mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.	0,0	3,1	34,6	62,3	3,59	Cenderung Sangat Setuju	0,553
X1.5	<i>Website</i> memiliki kata sandi (password) yang tidak dapat diubah oleh orang lain.	0,0	4,6	43,8	51,5	3,47	Cenderung Setuju	0,587

Pada tabel 4.20 dijelaskan bahwa nilai mean variabel kualitas sistem cenderung setuju maka dapat disimpulkan responden setuju dengan pernyataan.

Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std Deviation
		1	2	3	4			
X2.1	Setiap tampilan pada <i>Website</i> memberikan informasi yang lengkap.	0,0	3,8	70,8	25,4	3,22	Cenderung Setuju	0,498
X2.2	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan.	0,0	9,2	63,8	26,9	3,18	Cenderung Setuju	0,577
X2.3	Informasi yang diberikan pada setiap tampilan sudah akurat (tepat).	0,8	12,3	50,0	36,9	3,23	Cenderung Setuju	0,688
X2.4	Informasi pada setiap tampilan disajikan dalam waktu yang tepat dan up to date (terbaru).	0,0	6,9	60,0	33,1	3,26	Cenderung Setuju	0,578

Pada tabel 4.21 dijelaskan bahwa nilai mean variabel kualitas informasi cenderung setuju maka dapat disimpulkan responden setuju dengan pernyataan.

Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std. Deviation
		1	2	3	4			
X3.1	<i>Website</i> memberikan jaminan layanan yang baik.	0,0	17,7	68,5	13,8	2,96	Cenderung Setuju	0,562
X3.2	Tampilan pada <i>Website</i> memberikan kemudahan dalam bertransaksi.	0,0	3,1	47,7	49,2	3,46	Cenderung Setuju	0,559
X3.3	<i>Website</i> memberikan tampilan yang lengkap dalam penyajian layanan yang diberikan.	0,0	15,4	81,5	3,1	2,88	Cenderung Setuju	0,413

Pada tabel 4.22 dijelaskan bahwa nilai mean variabel kualitas layanan cenderung setuju maka dapat disimpulkan responden setuju dengan pernyataan.

Tabel 4.23 Hasil Analisis Deskriptif Penggunaan

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std. Deviation
		1	2	3	4			
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>Website</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	0,0	1,5	27,7	70,8	3,69	Cenderung Sangat Setuju	0,496
Y1.2	Saya akan menggunakan lagi layanan <i>Website</i> untuk mencari kebutuhan informasi.	0,0	0,0	26,9	73,1	3,73	Cenderung Sangat Setuju	0,445

Pada tabel 4.23 dijelaskan bahwa nilai mean variabel penggunaan cenderung sangat setuju maka dapat disimpulkan responden sangat setuju dengan pernyataan.

Tabel 4.24 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std. Deviation
		1	2	3	4			
Y2.1	Tampilan pada <i>Website</i> membantu saya melakukan transaksi dengan cepat.	0,0	0,0	22,3	77,7	3,78	Cenderung Sangat Setuju	0,418
Y2.2	<i>Website</i> membantu saya melakukan transaksi yang diperlukan dengan tepat.	0,0	0,0	11,5	88,5	3,88	Cenderung Sangat Setuju	0,321
Y2.3	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada <i>Website</i> .	0,0	0,0	28,5	71,5	3,72	Cenderung Sangat Setuju	0,453

Pada tabel 4.24 dijelaskan bahwa nilai mean variabel kepuasan penggunaan cenderung sangat setuju maka dapat disimpulkan responden sangat setuju dengan pernyataan.

Tabel 4.25 Hasil Analisis Deskriptif Kebermanfaatan Bersih

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std.Deviation
		1	2	3	4			
Z1.1	<i>Website</i> dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	0,0	0,8	10,8	88,5	3,88	Cenderung Sangat Setuju	0,353
Z1.2	<i>Website</i> memberikan semua kebutuhan dalam layanan	0,8	4,6	35,4	59,2	3,65	Cenderung Sangat Setuju	0,478

Kode	Pernyataan	Percentase				Mean	Keterangan	Std.Deviation
	(Menu/Tampilan), informasi dan kehandalan Website.							

Pada tabel 4.25 dijelaskan bahwa nilai mean variabel kebermanfaatan bersih cenderung sangat setuju maka dapat disimpulkan responden sangat setuju dengan pernyataan.

Setelah uji statistik dan asumsi dilakukan maka akan dilakukan ketahap selanjutnya yaitu analisis SEM.

4.3.5 Analisis SEM

a. Uji Normalitas

Gambar 4.15 merupakan hasil uji normalitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal secara multivariate atau tidak, agar dapat dilanjukan ke tahap pemodelan SEM. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai kurtosis > nilai c.r. (critical), uji ini dilakukan dengan menggunakan AMOS 21.

Diketahui nilai kurtosis 22,426 dan nilai c.r. (critical) 4,526 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal secara *multivariate* karena nilai kurtosis lebih besar dari nilai c.r. (*critical*) dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z12	3,000	4,000	-,647	-3,011	-1,582	-3,681
Z11	2,000	4,000	-2,814	-13,096	7,479	17,407
Y21	3,000	4,000	-1,330	-6,193	-,230	-,536
Y22	3,000	4,000	-2,408	-11,207	3,797	8,837
Y23	3,000	4,000	-,955	-4,444	-1,089	-2,534
Y12	3,000	4,000	-1,041	-4,843	-,917	-2,135
Y11	2,000	4,000	-1,212	-5,640	,300	,699
X31	2,000	4,000	-,012	-,058	,169	,393
X32	2,000	4,000	-,383	-1,782	-,884	-2,057
X33	2,000	4,000	-,841	-3,913	1,879	4,373
X21	2,000	4,000	,381	1,775	,004	,009
X22	2,000	4,000	-,021	-,096	-,237	-,552
X23	1,000	4,000	-,475	-2,211	-,265	-,618
X24	2,000	4,000	-,087	-,403	-,485	-1,129
X11	2,000	4,000	,092	,429	-,797	-1,855
X12	2,000	4,000	,070	,326	-,651	-1,514
X13	2,000	4,000	-,183	-,850	-,571	-1,328
X14	2,000	4,000	-,923	-4,296	-,194	-,452
X15	2,000	4,000	-,575	-2,675	-,621	-1,445
Multivariate					22,426	4,526

Gambar 4.15 Hasil Uji Normalitas

b. Outlier

**INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
STIKOM SURABAYA**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
104	50,836	,000	,013
40	42,245	,002	,020
44	41,994	,002	,002
99	40,818	,003	,000
115	34,578	,016	,055
110	34,431	,016	,020
56	33,064	,024	,035
39	32,737	,026	,020
109	31,815	,033	,028
54	29,172	,063	,309
92	27,890	,086	,561
130	27,736	,089	,486
2	27,247	,099	,528
100	27,157	,101	,443
123	27,118	,102	,347
101	26,817	,109	,342
9	26,028	,129	,521
114	25,909	,133	,462
71	25,776	,137	,412
49	25,739	,138	,332
128	25,153	,156	,462
116	25,046	,159	,411

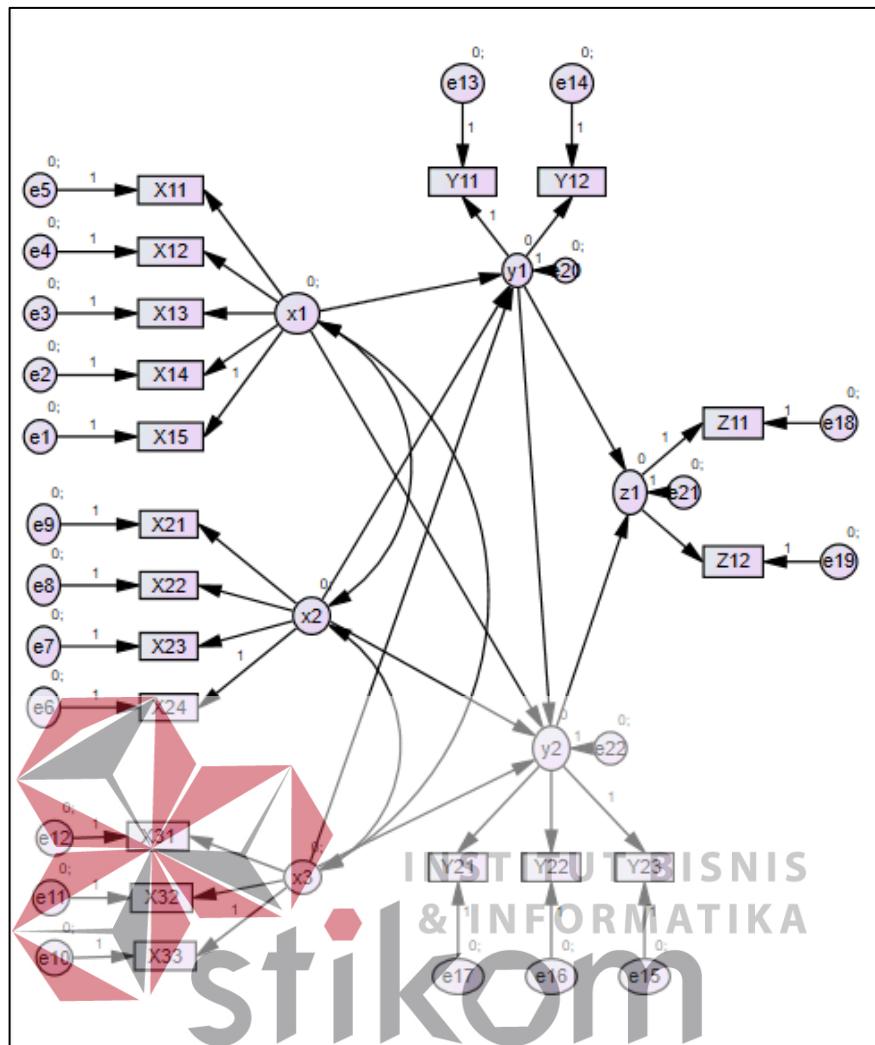
Gambar 4.16 *Observation Farthest from the centroid (Mahalanobis distance)*

Outlier merupakan observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim secara *multivariate* atau *univariate*. Suatu data dikatakan *outlier* atau tidak jika nilai $p_1, p_2 < 0,001$. Pada penelitian ini terdapat beberapa nilai $p_1, p_2 < 0,001$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *outlier* seperti pada gambar 4.16 diatas.

c. Uji Kausalitas

Uji kausalitas berguna untuk mengetahui hubungan timbal balik antara variabel-variabel. Uji kausalitas dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak AMOS 21. Hasil pengujian ditujukan pada gambar 4.17.





Gambar 4.17 Path Diagram pada AMOS

Hasil pengujian model pada gambar 4.17 akan dijabarkan pada tabel 4.26 berikut.

Tabel 4.26 Hasil Pengujian Model Delone dan McLean

Kriteria	Nilai Cut - Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	418,652	χ^2 dengan DF = 140 adalah 168.613 Kurang Baik
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,000	Kurang Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,124	Cukup Baik

Kriteria	Nilai Cut - Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,990	Cukup Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,325	Cukup Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,448	Cukup Baik

Berdasarkan tabel 4.26 terdapat 6 kriteria hasil uji Delone dan McLean yang menyatakan hasil uji cenderung cukup baik, maka dapat di akumulasi antara model dengan data memiliki kesesuaian. Dalam persamaan struktural digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen (X) dan dependen (Z), dan berikut persamaan strukturalnya.

Variabel independen dengan simbol (X), yaitu :



Variabel intervening dengan simbol (Y), yaitu :

Y1 = Penggunaan

Y2 = Kepuasan Pengguna

Variabel dependen dengan simbol (Z), yaitu :

Z1 = Kebermanfaatan Bersih

Pada Penelitian ini menganalisis persamaan regresi yang saling berpengaruh pada masing-masing variabel, yaitu :

$$Z1 = 1,353X1 + 0,319Y1 + e$$

$$Z1 = 2,081X2 + 0,546Y1 + e$$

$$Z1 = 0,108X3 + 0,000Y1 + e$$

$$Z1 = 0,766X1 + 0,292Y2 + e$$

$$Z1 = 0,284X2 - 0,146Y2 + e$$

$$Z1 = 0,109X3 - 0,001Y2 + e$$

$$Y2 = 1,018Y1 + e$$

$$Z1 = 0,851Y1 + e$$

$$Z1 = 0,000Y2 + e$$

$$Y1 = 0,319X1 + e$$

$$Y1 = 0,546X2 + e$$

$$Y1 = 0,000X3 + e$$

$$Y2 = 0,292X1 + e$$

$$Y2 = -0,146X2 + e$$

$$Y2 = -0,001X3 + e$$

Setelah persamaan regresi selanjutnya menjelaskan hasil uji dimana seberapa banyak dan besar pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing variabel. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka variabel tersebut berpengaruh signifikan. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.27.

Tabel 4.27 Hasil Pengujian *Regression Weight*

Variabel	Estimasi	C.R.	P	Keterangan
Y1 ← X1	0,319	1,353	0,176	Tidak Signifikan

Variabel	Estimasi	C.R.	P	Keterangan
Y1←X2	0,546	2,081	0,037	Signifikan
Y1←X3	0,000	0,108	0,914	Tidak Signifikan
Y2←X1	0,292	0,766	0,444	Tidak Signifikan
Y2←X2	-0,146	-0,284	0,776	Tidak Signifikan
Y2←X3	-0,001	-0,109	0,913	Tidak Signifikan
Y2←Y1	1,018	1,209	0,226	Tidak Signifikan
Z1←Y1	0,851	3,284	0,001	Signifikan
Z1←Y2	0,000	-0,270	0,506	Tidak Signifikan

Berdasarkan tabel 4.27 dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,176 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan.
2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,037 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan.
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,914 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan.
4. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,444 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan kepuasan pengguna.

5. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,776 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,913 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan.
Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,226 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
8. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.
Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,001 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.
9. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih. Diidentifikasi bahwa nilai probabilitas $0,506 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kebermanfaatan bersih.

d. Hubungan Pengaruh Antar Variabel

1. Pengaruh Langsung

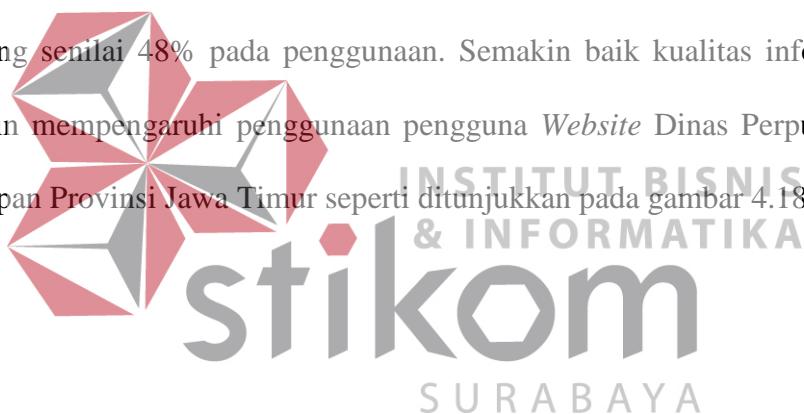
Hubungan pengaruh secara langsung hanya dapat terjadi antara variabel independen (X) dengan variabel *intervening* (Y). Hasil hubungan pengaruh

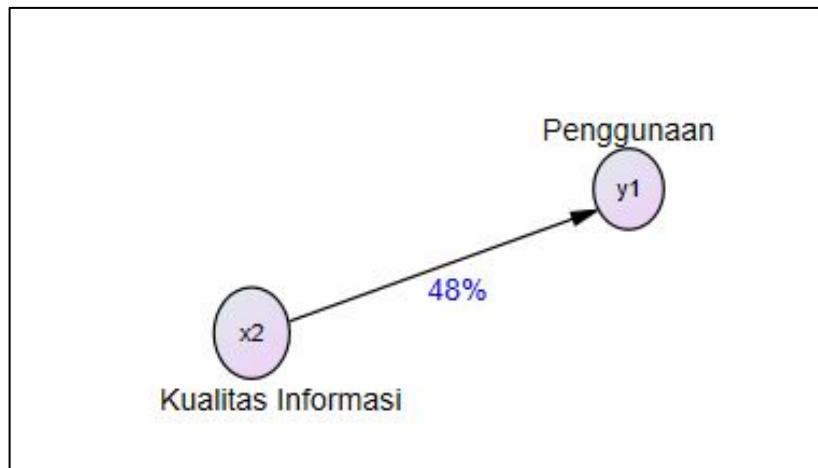
langsung antar variabel dapat dilihat pada tabel 4.28.

Tabel 4.28 Pengaruh Langsung Antar Variabel

Pengaruh Langsung		Variabel <i>Intervening</i>	
		Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	0,180	0,007
	Kualitas Informasi (X2)	0,477	-0,005
	Kualitas Layanan (X3)	0,004	-0,001

Dari tabel 4.28 dapat dilihat bahwa kualitas informasi memberikan efek langsung senilai 48% pada penggunaan. Semakin baik kualitas informasi maka semakin mempengaruhi penggunaan pengguna *Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur* seperti ditunjukkan pada gambar 4.18.





Gambar 4.18 Pengaruh Langsung

2. Pengaruh Tidak Langsung

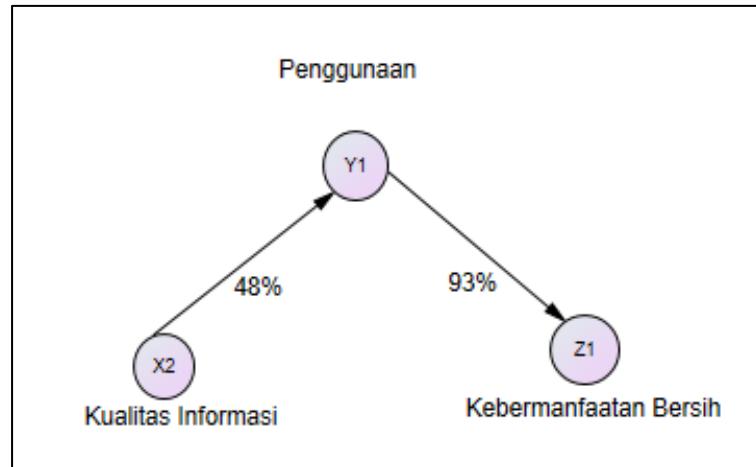
Hubungan pengaruh secara tidak langsung dapat terjadi antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Z) yang melewati variabel *intervening* (Y). Hasil hubungan pengaruh tidak langsung antar variabel dapat dilihat pada tabel 4.29.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA

Tabel 4.29 Pengaruh Tidak Langsung Variabel

Pengaruh Tidak Langsung		Variabel Dependen
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	0,352
	Kualitas Informasi (X2)	0,931
	Kualitas Layanan (X3)	0,009
	Kebermanfaatan Bersih (Z1)	

Dari tabel 4.29 dapat dilihat kualitas informasi memberikan efek tidak langsung terbesar senilai 93% pada kebermanfaatan bersih. Semakin baik kualitas informasi maka semakin mempengaruhi kebermanfaatan bersih dari *Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur* seperti ditunjukkan pada gambar 4.19.



Gambar 4.19 Pengaruh Tidak Langsung

3. Pengaruh Total

Pengaruh total merupakan hubungan pengaruh secara tidak langsung terjadi antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Z) yang melewati variabel *intervening* (Y). Hasil hubungan pengaruh tidak langsung antar variabel dapat dilihat pada tabel 4.30.

Tabel 4.30 Pengaruh Total Variabel

		Variabel <i>Intervening</i>		
Pengaruh Langsung		Kebermanfaatan Bersih (Z1)	Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	0,352	0,180	0,014
	Kualitas Informasi (X2)	0,931	0,477	0,014
	Kualitas Layanan (X3)	0,009	0,004	0,000

Dari tabel 4.30 diatas dapat dijelaskan pengaruh total dari variabel independen dengan dependen melewati *intervening*. Kualitas informasi memberikan efek total senilai 48% pada penggunaan. selanjutnya kualitas informasi memberikan total efek senilai 93% pada kebermanfaatan bersih.

4.4 Tahap Pengambilan Keputusan

4.4.1 Hasil Analisis

Tahap selanjutnya yaitu pembuatan variabel laten dari variabel yang mengalami hubungan signifikan yang merupakan mean dari jawaban kuisioner dan hasil standard deviation. Angka mean menunjukkan persepsi responden saat penelitian dan nilai faktor loading menunjukkan apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Jika nilai mean dan faktor loading terletak pada indikator yang sama berarti kedepannya indikator dengan nilai terbesar lebih diintensifkan. Jika sebaliknya, maka di masa mendatang indikator faktor loading terbesar menjadi panutan perubahan kebijakan organisasi.

Tabel 4.31 *Mean, St Deviation dan Factor Loading Kualitas Informasi*

	Indikator	Mean	Factor Loading
X2.1	Setiap tampilan pada Website memberikan informasi yang lengkap.	3,22	0,413
X2.2	Website memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan.	3,18	0,535
X2.3	Informasi yang diberikan pada setiap tampilan sudah akurat (tepat).	3,23	0,466
X2.4	Informasi pada setiap tampilan disajikan dalam waktu yang tepat dan <i>up to date</i> (terbaru).	3,26	0,400
	Rata-rata keseluruhan kualitas informasi	3,22	

Berdasarkan tabel 4.31 hasil perhitungan persepsi masyarakat Surabaya didapat bahwa indikator dari Kualitas Informasi yang memiliki mean dominan yaitu X2.4 sebesar 3,26 sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang

memiliki nilai tertinggi terdapat pada X2.2 sebesar 0,535. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian persepsi masyarakat yaitu Informasi pada setiap tampilan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur disajikan dalam waktu yang tepat dan *up to date* (terbaru) dibandingkan indikator lainnya, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan Informasi yang diberikan pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu pihak perpustakaan harus lebih memperhatikan informasi yang ada pada *Website* untuk kebutuhan masyarakat, sehingga informasi yang ada pada *Website* mendukung kegiatan perpustakaan.

Informasi perpustakaan seperti halnya Berita.

Tabel 4.32 *Mean, St Deviation dan Factor Loading Penggunaan*

	Indikator	Mean	Factor Loading
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>Website</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	3,69	0,534
Y1.2	Saya akan menggunakan lagi layanan <i>Website</i> untuk mencari kebutuhan informasi.	3,73	0,288
	Rata-rata keseluruhan penggunaan	3,371	

Berdasarkan tabel 4.32 hasil perhitungan persepsi masyarakat Surabaya didapat bahwa indikator dari Penggunaan yang memiliki mean dominan yaitu Y1.2 sebesar 3,73 sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada Y1.1 sebesar 0,534. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian persepsi masyarakat yaitu akan menggunakan lagi

layanan *Website* untuk mencari kebutuhan informasi dibandingkan indikator lainnya, dan untuk masa mendatang masyarakat menginginkan sering menggunakan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu pihak perpustakaan harus lebih memperhatikan sosialisasi *Website* untuk meningkatkan sifat penggunaan *Website* oleh masyarakat.

Tabel 4.33 *Mean, St Deviation dan Factor Loading* Kebermanfaatan Bersih

	Indikator	Mean	Factor Loading
Z1.1	<i>Website</i> dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	3,88	0,327
Z1.2	<i>Website</i> memberikan semua kebutuhan dalam layanan (Menu/Tampilan), informasi dan kehandalan <i>Website</i> .	3,65	0,346
	Rata-rata keseluruhan kebermanfaatan bersih	3,76	

Berdasarkan tabel 4.33 hasil perhitungan persepsi masyarakat Surabaya didapat bahwa indikator dari Kebermanfaatan Bersih yang memiliki mean dominan yaitu Z1.1 sebesar 3,88 sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada Z1.2 sebesar 0,346. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian persepsi masyarakat yaitu *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dibandingkan indikator lainnya, dan untuk masa mendatang masyarakat

menginginkan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memberikan semua kebutuhan dalam layanan (Menu/Tampilan), informasi dan kehandalan *Website*. Oleh karena itu pihak perpustakaan harus lebih memperhatikan kebutuhan dalam layanan (Menu/Tampilan) *Website* untuk kebutuhan masyarakat, sehingga layanan yang ada pada *Website* mendukung kegiatan perpustakaan.

4.4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pemetaan pada tabel 4.11 dengan hasil analisis yang didapat maka hasil untuk rekomendasi di masa mendatang pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu :

Tabel 4.34 Rekomendasi berdasarkan Kualitas Informasi dan Penggunaan

Variabel	Indikator	Yang diinginkan masyarakat (Factor Loading)	Persentase	Rekomendasi
X2 → Y1	1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>) sebagai X2.1 2. Relevan (<i>Relevance</i>) sebagai X2.2 3. Akurat (<i>Accurate</i>) sebagai X2.3 4. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) sebagai X2.4	X2.2 <i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan.	48%	1. Tepat waktu. Informasi pada <i>web</i> harus diperbarui sesuai dengan waktu saat ini sehingga informasi yang diberikan <i>up to date</i> . Mengganti isi <i>homepage</i> tidak harus mengubah desain secara total. Jangan sampai terjadi memuat informasi yang lama.
	a. Sifat penggunaan (<i>Nature of use</i>) sebagai Y1.1 b. Minat penggunaan (<i>Interest</i>) sebagai Y1.2	Y1.1 Saya sering menggunakan <i>Website</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.		1. Menjaga eksistensi akses. <i>Website</i> harus bisa digunakan kapan saja, usahakan <i>web server</i> bisa diandalkan dan <i>website</i> dapat memberikan layanan sepanjang 24 jam setiap harinya. Jika perlu memiliki lebih

				dari satu <i>server</i> . 2. <i>Web</i> harus efisien artinya kesegeraan dalam memperoleh informasi adalah kriteria desain utama yang harus dipenuhi. Sebaiknya mendesain isi <i>web</i> dengan cara yang cerdas yaitu jika terdapat halaman lebih dari 100 halaman (<i>link</i>), maka penggunaan komponen pencarian (<i>search/search engine</i>) sangat diperlukan untuk mempermudah dan menyegerakan pencarian isi atau informasi. 3. Mempertahankan minat penggunaan. Membuat pengunjung ingin terus menggunakan <i>web</i> . Caranya yaitu <i>website</i> dijadikan suatu kebutuhan informasi bagi pengguna. Buatlah <i>website</i> senyaman mungkin untuk digunakan.
--	--	--	--	---

Tabel 4.35 Rekomendasi berdasarkan Penggunaan dan Kebermanfaatan bersih

Variabel	Indikator	Yang diinginkan masyarakat (<i>Factor Loading</i>)	Persentase	Rekomendasi
Y1 → Z1	a. Sifat penggunaan (<i>Nature of use</i>) sebagai Y1.1 b. Minat penggunaan (<i>Interest</i>) sebagai Y1.2	Y1.1 Saya sering menggunakan <i>Website</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.	93%	1. Menjaga eksistensi akses. <i>Website</i> harus bisa digunakan kapan saja, usahakan <i>web server</i> bisa diandalkan dan <i>website</i> dapat memberikan layanan sepanjang 24 jam setiap harinya. Jika

Variabel	Indikator	Yang diinginkan masyarakat (Factor Loading)	Persentase	Rekomendasi
				<p>perlu memiliki lebih dari satu server.</p> <p>2. Web harus efisien artinya kesegeraan dalam memperoleh informasi adalah kriteria desain utama yang harus dipenuhi. Sebaiknya mendesain isi web dengan cara yang cerdas yaitu jika terdapat halaman lebih dari 100 halaman (<i>link</i>), maka penggunaan komponen pencarian (<i>search/ search engine</i>) sangat diperlukan untuk mempermudah dan menyegerakan pencarian isi atau informasi.</p> <p>3. Mempertahankan minat penggunaan. Membuat pengunjung ingin terus menggunakan web. Caranya yaitu website dijadikan suatu kebutuhan informasi bagi pengguna. Buatlah website senyaman mungkin untuk digunakan.</p>

Variabel	Indikator	Yang diinginkan masyarakat (Factor Loading)	Persentase	Rekomendasi
	<p>a. Menigkatkan pengetahuan (<i>Improve Knowledge Sharing</i>) sebagai Z1.1</p> <p>b. Memberikan layanan (<i>Services</i>) sebagai Z1.2</p>	Z1.2 <i>Website</i> memberikan semua kebutuhan dalam layanan (Menu/Tampilan), informasi dan kehandalan <i>Website</i> .		<p>1. Memiliki tujuan yang jelas. Maksud dan tujuan dari halaman <i>web</i> harus tercermin dalam halaman isi <i>web</i>. <i>Web</i> harus memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan kepentingan pengunjung <i>web</i>, jangan memuat isi <i>web</i> yang tidak dibutuhkan oleh pengunjung <i>web</i>.</p>

Berdasarkan tabel 4.34 dan tabel 4.35 didapat hasil rekomendasi di masa mendatang pada *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu :

1. Relevan (*Relevance*) sebagai X2.2

Didukung dengan teori *web* sebelumnya sebaiknya *web* harus tepat waktu.

Informasi pada *web* harus diperbarui sesuai dengan waktu saat ini sehingga informasi yang diberikan *up to date*.

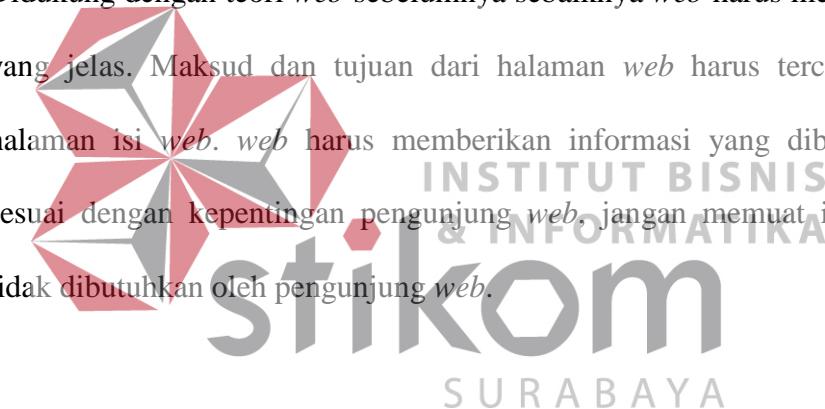
2. Sifat penggunaan (Nature of use) sebagai Y1.1

Didukung dengan teori *web* sebelumnya sebaiknya *web* harus :

- a. Kriteria menjaga eksistensi akses. *Website* harus bisa digunakan kapan saja, usahakan *web server* bisa diandalkan dan *website* dapat memberikan layanan sepanjang 24 jam setiap harinya. Jika perlu memiliki lebih dari satu *server*.

- b. Kriteria efisien artinya ketepatan dalam memperoleh informasi. Sebaiknya mendesain isi *web* dengan cara yang cerdas yaitu jika terdapat halaman lebih dari 100 halaman (*link*), maka penggunaan komponen pencarian (*search/ search engine*) sangat diperlukan untuk mempermudah dan menyegerakan pencarian isi atau informasi.
 - c. Kriteria mempertahankan minat penggunaan, dengan cara membuat pengunjung ingin terus menggunakan *web*. *Website* dapat dijadikan suatu kebutuhan informasi bagi pengguna.
3. Memberikan layanan (*Services*) sebagai Z1.2

Didukung dengan teori *web* sebelumnya sebaiknya *web* harus memiliki tujuan yang jelas. Maksud dan tujuan dari halaman *web* harus tercermin dalam halaman isi *web*. *web* harus memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan kepentingan pengunjung *web*, jangan memuat isi *web* yang tidak dibutuhkan oleh pengunjung *web*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil analisis *website* menurut teori DeLone dan McLean :
 - a. Kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) pada *website*.
 - b. Kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasaan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.
 - c. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) sebesar 48%, artinya setiap peningkatan kualitas informasi maka akan meningkat penggunaan *website*.
 - d. Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.
 - e. Kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) pada *website*.
 - f. Kulitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.
 - g. Penggunaan (*use*) tidak berpengaruh terhadap engan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website*.

- h. Penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap kebermanfaatan bersih (*Net Benefit*) sebesar 93%, artinya setiap peningkatan kualitas informasi maka akan meningkat penggunaan *website*.
- i. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap kebermanfaatan bersih (*net benefit*) pada *website*.
2. Rekomendasi pengelolaan Teknologi Informasi yang baik kepada pengelola *website* yaitu :
1. Relevan (*Relevance*)
Kriteria tepat waktu. Informasi pada *web* harus diperbarui sesuai dengan waktu saat ini sehingga informasi yang diberikan *up to date*.
 2. Sifat penggunaan (*Nature of use*)
 - a. Kriteria menjaga eksistensi akses. *Website* harus bisa digunakan kapan saja, usahakan *web server* bisa diandalkan dan *website* dapat memberikan layanan sepanjang 24 jam setiap harinya. Jika perlu memiliki lebih dari satu server.
 - b. Kriteria efisien artinya ketepatan dalam memperoleh informasi. Sebaiknya mendesain isi *web* dengan cara yang cerdas yaitu jika terdapat halaman lebih dari 100 halaman (*link*), maka penggunaan komponen pencarian (*search/ search engine*) sangat diperlukan untuk mempermudah dan menyegerakan pencarian isi atau informasi.
 - c. Kriteria mempertahankan minat penggunaan, dengan cara membuat pengunjung ingin terus menggunakan *web*. *Website* dapat dijadikan suatu kebutuhan informasi bagi pengguna.

3. Memberikan layanan (*Services*)

Kriteria memiliki tujuan yang jelas. Maksud dan tujuan dari halaman *web* harus tercermin dalam halaman isi *web*. *Web* harus memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan kepentingan pengunjung *web*, jangan memuat isi *web* yang tidak dibutuhkan oleh pengunjung *web*.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh maka pihak *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur harus lebih memprioritaskan kualitas informasi pada *website* untuk meningkatkan penggunaan dan kebermanfaatan bersih dari *website*.

Penelitian ini masih memiliki kekurangan yaitu pada saat melakukan pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner data memiliki kejanggalan. Saran untuk penelitian kedepannya sebaiknya pengisian kuesioner diperhatikan dengan baik agar responden mengisi kuesioner dengan baik dan benar serta tidak sembarangan dalam mengisi kuesioner. Hal tersebut dapat mempengaruhi hasil dari penelitian pada *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Management Information Systems*, 9-30.
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Flagcounter. (2017). *Flagcounter overview*. Dipetik Juli 25, 2017, dari more/M7K: <http://s11.flagcounter.com/more/M7K> ()
- Ghozali, I. (2005). *Software Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guritno, S., Sudaryono, & Rahardja, U. (2011). *Theory and Application of IT Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Heni, P. (2010). *Membangun Website Interaktif dengan Adobe Creative Suite 5*. Yogyakarta: Scripta Media Creative.
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Nugroho, M. A. (2008). *Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik : Pengaruh ketakutan komputer pemakai dan kualitas pelayanan pustakawan dengan kualitas Sistem dan kualitas informasi sebagai variabel kendali*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 186-211.
- Pertiwi, D. H. (2011). *Desain dan Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web dengan MCV (Model View Controler)*. *Jurnal Teknologi dan Informatika*, 127.
- Subrata, G. (2009). *Perpustakaan Digital*. *Jurnal Pustakawan Perpustakaan UM*, 3.
- Supriyanto, A. (2007). *Arsitektur dan Teknik Desain Informasi pada Web*. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 1-9.
- Widya, L. T., Sulistiowati, & Lemantara, J. (2017). *Analisis kesuksesan website stikom library dengan menggunakan model Delone dan McLean berdasarkan persepsi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya*. *JSIKA Vol.06, No. 01*.