

# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

---

## EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

*Gianda Almyra Lois<sup>1</sup>, Anang Syaifuddin N. F.<sup>2</sup>, Michael Renaldi<sup>3</sup>, Muthi'ah Rahmayanti S.<sup>4</sup>,  
Yuyun Tri Wiranti<sup>5</sup>*

<sup>1</sup> Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan. Email: [giandaalmyralois@gmail.com](mailto:giandaalmyralois@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan. Email: [anangsnf@gmail.com](mailto:anangsnf@gmail.com)

<sup>3</sup> Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan. Email: [michael.renaldi48@gmail.com](mailto:michael.renaldi48@gmail.com)

<sup>4</sup> Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan. Email: [muthial20597@gmail.com](mailto:muthial20597@gmail.com)

<sup>5</sup> Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan. Email: [yuyun@itk.ac.id](mailto:yuyun@itk.ac.id)

---

### Abstrak

Saat ini, *Information and Communication Technology* (ICT) atau teknologi komunikasi dan informasi merupakan sesuatu yang sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, terutama mereka yang hidup di kota besar. Teknologi komunikasi dan informasi sudah menjadi sebuah kebutuhan, salah satunya adalah kebutuhan dihargai dan dipandang dalam kerja maupun kehidupan sehari-hari pada umumnya. Ketersediaannya juga sudah mencapai pada hal-hal yang paling rumit dan sederhana dari pengiriman, penyimpanan, pengolahan dan pengiriman data dengan kemampuan jangkauan yang sangat luas. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan adalah salah satu instansi pemerintahan yang telah menerapkan teknologi sebagai pendukung layanan dalam proses bisnisnya salah satunya adalah dibuatnya SiCantik. Belum adanya pengukuran kinerja dan evaluasi penerapan teknologi informasi pada SiCantik dan untuk membantu DPMPT mengevaluasi serta mengembangkan teknologi informasi yang digunakan, menjadi latar belakang dilakukannya penelitian pada Sistem divisi IT di DPMPT Kota Balikpapan. Beberapa kesimpulan yang ditemukan yaitu, telah dilakukannya Evaluasi Kesuksesan SiCantik menggunakan *Information Systems Success Model* (ISSM), dan didapatkan hasil wawancara dengan pihak DPMPT serta pengolahan data evaluasi dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 47 responden yang merupakan *user* dari SiCantik, terdiri dari 17 pegawai DPMPT dan 30 pengunjung DPMPT. Setelah melakukan pengolahan data, didapatkan 4 usulan strategi untuk masing-masing variabel.

*Kata Kunci: Evaluasi, ISSM, Kinerja.*

---

### 1. Pendahuluan

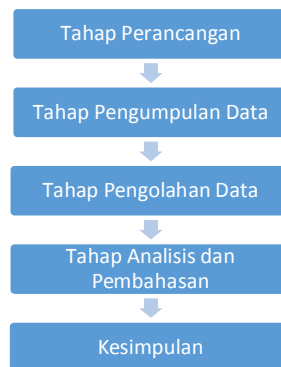
Saat ini, teknologi komunikasi dan informasi (ICT - *Information and Communication Technology*) merupakan sesuatu yang sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, terutama mereka yang hidup di kota besar. Teknologi komunikasi dan informasi sudah menjadi sebuah kebutuhan (salah satunya adalah kebutuhan dihargai dan dipandang) dalam kerja maupun kehidupan sehari-hari pada umumnya. Ketersediaannya juga sudah mencapai pada hal-hal yang paling rumit dan sederhana dari pengiriman, penyimpanan, pengolahan dan pengiriman data dengan kemampuan jangkauan yang sangat luas (Rusmana, 2003). Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan pada saat ini sudah menjadi hal yang sangat penting. Teknologi informasi dapat memberikan peluang terjadinya transformasi dan peningkatan di dalam proses bisnisnya. Untuk itu, diperlukan pemahaman yang tepat mengenai konsep dasar dari sistem yang berlaku, teknologi yang dimanfaatkan, aplikasi yang digunakan, dan pengelolaan serta pengembangan sistem teknologi informasi yang diterapkan (Saragih, Waisen, & Bobby, 2013). Unit Teknologi Informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang proses bisnis di sebuah organisasi. Unit Teknologi Informasi berkewajiban memberikan dukungan kepada organisasi, yang berupa teknologi dalam pengolahan dan penyampaian informasi ke semua elemen-elemen yang ada di organisasi.

# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Dengan berkembangnya teknologi, diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerja sama/koordinasi baik antar pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta maupun antar pusat dan daerah. Pemanfaatan teknologi informasi dalam *e-government* umumnya dipakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan yang digunakan demi kepentingan publik yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Peran media internet merupakan entitas dari bentuk teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah agar berinteraksi secara langsung dengan masyarakatnya tanpa terkendala ruang dan waktu. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan sudah menerapkan teknologi sebagai pendukung layanan dalam proses bisnisnya. Salah satu penerapan teknologi pada DPMPT Kota Balikpapan adalah dibuatnya Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SiCantik) yaitu aplikasi perizinan berbasis web yang mempunyai fitur proses input dan output perizinan dan *tracking online* yang terintegrasi di website [investasi.balikpapan.go.id](http://investasi.balikpapan.go.id), dengan menginput nomor pendaftaran dan *scan QR barcode* ditanda terima untuk mengetahui *tracking* berkas permohonan izin masyarakat. Belum adanya pengukuran kinerja dan evaluasi penerapan teknologi informasi pada SiCantik dan untuk membantu DPMPT mengevaluasi serta mengembangkan teknologi informasi yang digunakan, menjadi latar belakang dilakukannya penelitian pada Sistem divisi IT di DPMPT Kota Balikpapan.

## 2. Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap.



**Gambar 1. Metodologi Penelitian**

Pada Gambar 1. beberapa tahapan metodologi yang dilakukan adalah:

1. Tahap Perancangan yaitu kegiatan yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah, menentukan rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, menentukan hipotesis, dan menentukan data yang dibutuhkan.
2. Tahap Pengumpulan Data yaitu pengumpulan data pada penelitian ini adalah berupa pengumpulan data wawancara, observasi, penyebaran kuesioner dan studi literatur.
3. Tahap Pengolahan Data yaitu pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas.
4. Tahap Analisis dan Pembahasan yaitu kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah menganalisis hipotesis dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil dan pembahasan yang diperoleh dari beberapa tahapan metodologi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

## A. Perancangan Kerangka Kerja Konseptual dan Hipotesis

Dalam penelitian kali ini, model DeLone dan McLean dipilih karena dapat membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan), penggunaan sistem (pemakai sistem, dan kepuasan pemakai), dan *net benefit* (*individual impact* dan *organization impact*). Hasil yang diperoleh adalah bagaimana tanggapan responden terhadap pernyataan yang terdapat indikator yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk evaluasi kinerja layanan SiCantik.

Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna  
 $H_{0(1)}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem (*System Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).  
 $H_{a(1)}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem (*System Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna  
 $H_{0(2)}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).  
 $H_{a(2)}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna  
 $H_{0(3)}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (*Service Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).  
 $H_{a(3)}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (*Service Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
4. Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih  
 $H_{0(4)}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*).  
 $H_{a(4)}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*).

## B. Perancangan Pernyataan Dalam Kuesioner

Tujuan utama dari kuesioner adalah untuk membantu mengekstrak data dari responden. Ini berfungsi sebagai panduan standar untuk wawancara yang masing-masing perlu mengajukan pertanyaan dengan cara yang sama persis. Dilakukan tahap-tahap perancangan dalam kuesioner yaitu tahap perancangan variabel indikator, indikator *item*, dan perancangan desain penelitian.

## C. Perancangan Variabel Indikator

Dalam menentukan variabel indikator dalam perancangan kuesioner, ditentukan subjek dan objek dalam penelitian.

### a. Subjek Penelitian

1. Pegawai DPMPPT Balikpapan sebagai pengguna aplikasi.

Daftar pegawai yang menggunakan aplikasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pegawai DPMPPT Balikpapan sebagai Pengguna Aplikasi

No	Pegawai	Jumlah
1.	Administrator Front Office	4
2.	-Customer Service (2) -Entri Data (2)	6

**EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL (ISSM)**

No	Pegawai	Jumlah
	-Kasir (1)	
	-Penyerahan (1)	
3.	<i>Back Office</i>	9
4.	IMB	5
5.	Kadis	1
6.	Sekretaris	1
	<b>Total</b>	<b>26</b>

2. Pengunjung DPMPT Balikpapan sebagai pengguna aplikasi  
Berdasarkan data pengunjung bulan Oktober 2018, rata-rata jumlah pengunjung DPMPT sebanyak 90 pengunjung. Berikut data jumlah pengunjung pada bulan Oktober 2018 dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung DPMPT pada Bulan Oktober 2018**

Tanggal	Jumlah Pengunjung
01-Okt-18	119
02-Okt-18	72
03-Okt-18	99
04-Okt-18	78
05-Okt-18	58
08-Okt-18	113
09-Okt-18	136
10-Okt-18	93
11-Okt-18	82
12-Okt-18	64
15-Okt-18	132
16-Okt-18	113
17-Okt-18	89
18-Okt-18	60
19-Okt-18	64
22-Okt-18	81
23-Okt-18	94
24-Okt-18	103
25-Okt-18	80
26-Okt-18	51
29-Okt-18	109
30-Okt-18	-
31-Okt-18	-
<b>Total</b>	<b>1771</b>

b. Objek Penelitian

- Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi loket DPMPT Balikpapan  
Berdasarkan model yang digunakan dan keterkaitan dari subjek dan objek, ditentukan 4 variabel indikator untuk perancangan kuesioner yaitu:
- i. *Service Quality*/Kualitas Layanan ( $X_1$ )
  - ii. *Information Quality*/Kualitas Informasi ( $X_2$ )
  - iii. *System Quality*/Kualitas Sistem ( $X_3$ )
  - iv. *User Satisfaction*/Kepuasan Pengguna ( $X_4$ )

# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

## D. Perancangan Indikator Item

Setelah menentukan variabel indikator, ditentukan indikator *item* untuk membuat inti dari pernyataan yang akan diberikan kepada responden. Indikator *item* tersebut dapat dilihat pada Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5, dan Tabel 6.

Tabel 3. Indikator *Item Service Quality* (X1)

No	No. Indikator	Indikator
1.	X1.1	<i>Tangibles</i> /Tampilan Fisik
2.	X1.2	<i>Reliability</i> /Kehandalan
3.	X1.3	<i>Responsive</i> /Data Tanggap
4.	X1.4	<i>Assurance</i> /Jaminan
5.	X1.5	<i>Empathy</i> /Kepedulian

Tabel 4. Indikator *Item Information Quality* (X2)

No	No. Indikator	Indikator
1.	X2.1	<i>Accurancy</i> /Keakuratan Informasi
2.	X2.2	<i>Timeliness</i> /Ketepatanwaktuan
3.	X2.3	<i>Completeness</i> /Kelengkapan Informasi
4.	X2.4	<i>Format</i> /Penyajian Informasi

Tabel 5. Indikator *Item System Quality* (X3)

No	No. Indikator	Indikator
1.	X3.1	<i>Easy of use</i> /Kemudahan digunakan
2.	X3.2	<i>Accessibility</i> /Kemudahan akses
3.	X3.3	<i>Response Time</i> /Kecepatan Akses
4.	X3.4	<i>Security</i> /Keamanan

Tabel 6. Indikator *Item User Satisfication* (X4)

No	No. Indikator	Indikator
1.	X3.1	<i>Effectiveness</i> /Keefektifan
2.	X3.2	<i>Efficiency</i> /Efisiensi
3.	X3.3	<i>Satisfication</i> /Kepuasan
4.	X3.4	<i>Security</i> /Keamanan

## E. Perancangan Desain Penelitian

Sebuah desain penelitian adalah rencana sistematis sebagai kerangka yang dibuat untuk mencari jawaban atas pertanyaan penelitian. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah Desain Deskriptif (*Descriptive Design*). Desain deskriptif menjawab atas pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi mengenai evaluasi dari SiCantik. Pada tahap pengumpulan data responden, digunakan persamaan Slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang kita butuhkan. Besaran atau ukuran sampel yang diperlukan akan tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang ditentukan. Persamaan Slovin yang akan menentukan jumlah sampel pada tahap pengumpulan data responden dapat dilihat pada persamaan (1) di bawah ini (Riduwan, 2005).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \quad (1)$$

Pada persamaan (1), dijelaskan bahwa  $n$  adalah jumlah sampel yang didapatkan,  $N$  jumlah populasi dan  $d$  tingkat kesalahan dari 100% dikurangkan dengan nilai presisi untuk karyawan DPMPPT yang ditentukan yaitu 99% atau  $\text{sig.} = 0,1$ . Berdasarkan subjek di atas, populasi untuk karyawan DPMPPT

## EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

adalah 26, dan populasi untuk pengunjung DPMPT diambil dari rata-rata pengunjung perharinya yaitu sebanyak 90 pengunjung. Kemudian dilakukan perhitungan untuk pengambilan sampel dari kedua subjek tersebut dengan menggunakan persamaan slovin seperti berikut.

a. Pegawai DPMPT

$$n = \frac{90}{90(0.1)^2 + 1}$$

$n = 47.3$  dibulatkan menjadi 48

b. Pengunjung DPMPT

$$n = \frac{26}{26(0.1)^2 + 1}$$

$n = 20$ . dibulatkan menjadi 21

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan persamaan *Slovin* didapatkan jumlah subjek yang dapat dijadikan sampel untuk pengambilan data yaitu  $48 + 21 = 69$  responden.

### F. Perancangan Kuesioner

Dalam mengumpulkan data, alat yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Bentuk angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu terdapat pemilihan skala dalam penentuan alternatif jawaban, dan digunakan Skala Likert. Pada umumnya, skala kuesioner untuk Skala Likert ada lima yaitu, SS (Sangat Setuju), S (Setuju), CS (Cukup Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Setelah itu, terdapat lima skala di masing-masing butir pernyataan pada kuesioner, yang di mana pada masing-masing skala diberi skor sesuai dengan tingkat skalanya. Tabel 7 di bawah ini merupakan rincian skor dan skala yang digunakan untuk penyusunan kuesioner.

**Tabel 7. Kriteria Skor dan Skala Penyusunan Kuesioner**

Kriteria	Skor
SS	4
S	3
TS	2
STS	1

Kemudian untuk skala penilaian, digunakan Persamaan (2) yaitu rentang skala untuk menentukan rentang skala penilaian terhadap jawaban responden:

$$\text{Rentang Skala (RS)} = \frac{m - 1}{m} \quad (2)$$

Karena terdapat 4 skor, maka  $m=4$  dihasilkan nilai dari rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - 1}{m}$$

$$RS = \frac{4 - 1}{4}$$

$$RS = 0,75$$

Lalu dibuat skala penilaian dengan menggunakan skor positif, dari nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 4 (Sangat Setuju) yang telah ditambah dengan hasil perhitungan rentang skala di masing-masing skor, skala penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Skala Penilaian**

Skor	Penilaian
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Setuju
1,76 – 2,5	Tidak Setuju
2,6 – 3,25	Setuju

## EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Skor	Penilaian
3,26 – 4,00	Sangat Setuju

Setelah itu, disusun pernyataan sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Daftar pernyataan beserta skala yang telah ditentukan dapat dilihat pada Tabel 9, Tabel 10, Tabel 11, dan Tabel 12.

**Tabel 9. Daftar Pernyataan *Service Quality*/Kualitas Layanan (X1)**

NO.	KETERANGAN	1	2	3	4
1	Tampilan sistem menarik dan mudah dibaca				
2	Tampilan fasilitasnya sesuai dengan jenis layanan yang diberikan				
3	Jarang ada gangguan/error saat menggunakan sistem				
4	Pelayanan secara tepat terhadap sistem yang mengalami error				
5	Cepat tanggap jika sistem mengalami error				
6	Cepat tanggap saat pengguna membutuhkan bantuan				
7	Pengguna merasa aman melakukan perizinan di sistem SiCantik				
8	SiCantik memudahkan dalam proses perizinan				
9	Tanggapan yang baik terhadap pengguna				
10	Admin menyegerakan penanganan permasalahan pengguna				

**Tabel 10. Daftar Pernyataan *Information Quality*/Kualitas Informasi (X2)**

NO.	KETERANGAN	1	2	3	4
1	Informasi yang ada pada sistem SiCantik mudah dipahami				
2	Informasi yang ada pada sistem SiCantik akurat				
3	Informasi yang dihasilkan sistem SiCantik tepat waktu				
4	Informasi pada SiCantik dapat diakses kapan saja				
5	Informasi yang ditampilkan lengkap				
6	Keluaran yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna				
7	Informasi yang ditampilkan jelas untuk dimengerti				
8	Informasi yang disajikan menarik				

**Tabel 11. Daftar Pernyataan *System Quality*/Kualitas Sistem (X3)**

NO.	KETERANGAN	1	2	3	4
1	Sistem SiCantik mudah diakses				
2	Alur penggunaan sistem SiCantik jelas				
3	Bisa dan mudah diakses menggunakan semua <i>web browser</i>				
4	Bisa dan mudah diakses menggunakan <i>smartphone</i>				
5	Cepat mengakses sistem SiCantik				
6	Sistem SiCantik responsif				
7	Melacak proses perizinan dengan menggunakan nomor pendaftaran				
8	Terdapat fitur verifikasi pada sistem SiCantik				

**Tabel 12. Daftar Pernyataan *User Satisfaction*/Kepuasan Pengguna (X4)**

NO.	KETERANGAN	1	2	3	4
1	Pengguna merasa melacak proses perizinan melalui sistem SiCantik efektif digunakan				
2	Pengguna merasa sistem SiCantik dapat memenuhi segala kebutuhan terkait perizinan di DPMPT				
3	Pengguna merasa sistem SiCantik sudah efisien				
4	Pengguna puas menggunakan sistem SiCantik				

Setelah dilakukan pengambilan 10 data, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data yang ada dengan program SPSS.

# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

## G. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Berikut ini dilakukan uji validitas terhadap data-data yang telah didapatkan dengan r tabel menggunakan taraf signifikan 0,15% dengan jumlah responden 10 sampel.

1. *Service Quality*/Kualitas Layanan (X1)  
Gambar 2. adalah contoh Uji Validitas kuesioner penilaian *Service Quality*.
2. *Information Quality*/Kualitas Informasi (X2)  
Gambar 3. adalah contoh Uji Validitas kuesioner penilaian *Information Quality*.
3. *System Quality*/Kualitas Sistem (X3)  
Gambar 4. adalah contoh Uji Validitas kuesioner penilaian *System Quality*.
4. *User Satisfaction*/Kepuasan Pengguna (X4)  
Gambar 5. adalah contoh Uji Validitas kuesioner penilaian *User Satisfaction*.

		Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	total
p1	Pearson Correlation	1	-.062	-.272	.167	.248	-.272	-.272	-.509	.145	.364	.160
	Sig. (2-tailed)		.865	.447	.645	.490	.447	.447	.133	.688	.301	.659
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p2	Pearson Correlation	-.062	1	.227	-.062	-.034	.227	-.152	.122	-.122	.203	.249
	Sig. (2-tailed)	.865		.527	.865	.925	.527	.676	.738	.738	.574	.489
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p3	Pearson Correlation	-.272	.227	1	.088	-.227	.167	.167	-.356	-.089	.255	.252
	Sig. (2-tailed)	.447	.527		.852	.527	.645	.645	.312	.807	.477	.482
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p4	Pearson Correlation	.167	-.062	.068	1	.987**	.408	.408	.218	.873**	.525	.847**
	Sig. (2-tailed)	.645	.865	.852		.001	.242	.242	.545	.001	.053	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p5	Pearson Correlation	.248	-.034	.227	.867**	1	.606	.606	.122	.889*	.493	.886*
	Sig. (2-tailed)	.490	.925	.527	.001		.063	.063	.738	.028	.148	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p6	Pearson Correlation	-.272	.227	.167	.408	.606	1	.583	.535	.356	.255	.673*
	Sig. (2-tailed)	.447	.527	.645	.242	.063		.077	.111	.312	.477	.033
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p7	Pearson Correlation	-.272	-.152	.167	.408	.606	.583	1	.535	.356	-.064	.532
	Sig. (2-tailed)	.447	.676	.645	.242	.063	.077		.111	.312	.861	.113
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p8	Pearson Correlation	-.509	.122	-.356	.218	.122	.535	.535	1	.429	-.034	.322
	Sig. (2-tailed)	.133	.738	.312	.545	.738	.111	.111		.217	.926	.364
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p9	Pearson Correlation	.145	-.122	-.089	.873**	.689*	.356	.356	.429	1	.716*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.688	.738	.807	.001	.028	.312	.312	.217		.020	.005
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p10	Pearson Correlation	.364	.203	.255	.625	.493	.255	-.064	-.034	.716*	1	.734*
	Sig. (2-tailed)	.301	.574	.477	.053	.148	.477	.861	.926	.020		.016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.160	.249	.252	.847**	.886**	.673*	.532	.322	.801**	.734*	1
	Sig. (2-tailed)	.659	.489	.482	.002	.001	.033	.113	.364	.005	.016	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Gambar 2. Uji Validitas *Service Quality*



# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

		Correlations								
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total
p1	Pearson Correlation	1	-.667*	-.250	.111	.557	.444	.333	-.167	.193
	Sig. (2-tailed)		.035	.486	.760	.094	.198	.347	.645	.593
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p2	Pearson Correlation	-.667*	1	.688*	.667*	.093	.167	.000	.250	.434
	Sig. (2-tailed)	.035		.028	.035	.799	.645	1.000	.486	.210
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p3	Pearson Correlation	-.250	.688*	1	.667*	.557	.583	.500	.562	.841**
	Sig. (2-tailed)	.486	.028		.035	.094	.077	.141	.091	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p4	Pearson Correlation	.111	.667*	.667*	1	.681*	.667*	.333	.167	.772**
	Sig. (2-tailed)	.760	.035	.035		.030	.035	.347	.645	.009
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p5	Pearson Correlation	.557	.093	.557	.681*	1	.867**	.557	.371	.846**
	Sig. (2-tailed)	.094	.799	.094	.030		.001	.094	.291	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p6	Pearson Correlation	.444	.167	.583	.667*	.867**	1	.667*	.667*	.917**
	Sig. (2-tailed)	.198	.645	.077	.035	.001		.035	.035	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p7	Pearson Correlation	.333	.000	.500	.333	.557	.867**	1	.500	.724*
	Sig. (2-tailed)	.347	1.000	.141	.347	.094	.035		.141	.018
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p8	Pearson Correlation	-.167	.250	.562	.167	.371	.667*	.500	1	.651*
	Sig. (2-tailed)	.645	.486	.091	.645	.291	.035	.141		.041
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.193	.434	.841**	.772**	.846**	.917**	.724*	.651*	1
	Sig. (2-tailed)	.593	.210	.002	.009	.002	.000	.018	.041	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10

**Gambar 3. Uji Validitas Information Quality**

		Correlations								
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total
p1	Pearson Correlation	1	.327	.218	.612	.583	-.093	.937**	.583	.867**
	Sig. (2-tailed)		.356	.545	.060	.077	.799	.000	.077	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p2	Pearson Correlation	.327	1	.429	.535	.145	.122	.307	.145	.585
	Sig. (2-tailed)	.356		.217	.111	.688	.738	.389	.688	.076
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p3	Pearson Correlation	.218	.429	1	.802**	.218	-.122	.034	-.509	.361
	Sig. (2-tailed)	.545	.217		.005	.545	.738	.926	.133	.305
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p4	Pearson Correlation	.612	.535	.802**	1	.612	-.152	.574	-.068	.772**
	Sig. (2-tailed)	.060	.111	.005		.060	.676	.083	.852	.009
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p5	Pearson Correlation	.583	.145	.218	.612	1	.062	.677*	.167	.736*
	Sig. (2-tailed)	.077	.688	.545	.060		.865	.032	.645	.015
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p6	Pearson Correlation	-.093	.122	-.122	-.152	.062	1	-.087	.062	.176
	Sig. (2-tailed)	.799	.738	.738	.676	.865		.811	.865	.627
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p7	Pearson Correlation	.937**	.307	.034	.574	.677*	-.087	1	.677*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.389	.926	.083	.032	.811		.032	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p8	Pearson Correlation	.583	.145	-.509	-.068	.167	.062	.677*	1	.473
	Sig. (2-tailed)	.077	.688	.133	.852	.645	.865	.032		.168
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.867**	.585	.361	.772**	.736*	.176	.874**	.473	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.076	.305	.009	.015	.627	.001	.168	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10

**Gambar 4. Uji Validitas System Quality**

		Correlations				
		p1	p2	p3	p4	total
p1	Pearson Correlation	1	.612	.408	.612	.729*
	Sig. (2-tailed)		.060	.242	.060	.017
	N	10	10	10	10	10
p2	Pearson Correlation	.612	1	.786**	1.000**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.060		.007	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
p3	Pearson Correlation	.408	.786**	1	.786**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.242	.007		.007	.001
	N	10	10	10	10	10
p4	Pearson Correlation	.612	1.000**	.786**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.060	.000	.007		.000
	N	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.729*	.951**	.881**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.001	.000	
	N	10	10	10	10	10

**Gambar 5. Uji Validitas User Satisfaction**

# EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

## H. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menentukan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

### 1. *Service Quality*/Kualitas Layanan (X1)

Gambar 6 (a) adalah contoh Uji Reliabilitas kuesioner penilaian *Service Quality*/Kualitas Layanan.

### 2. *Information Quality*/Kualitas Informasi (X2)

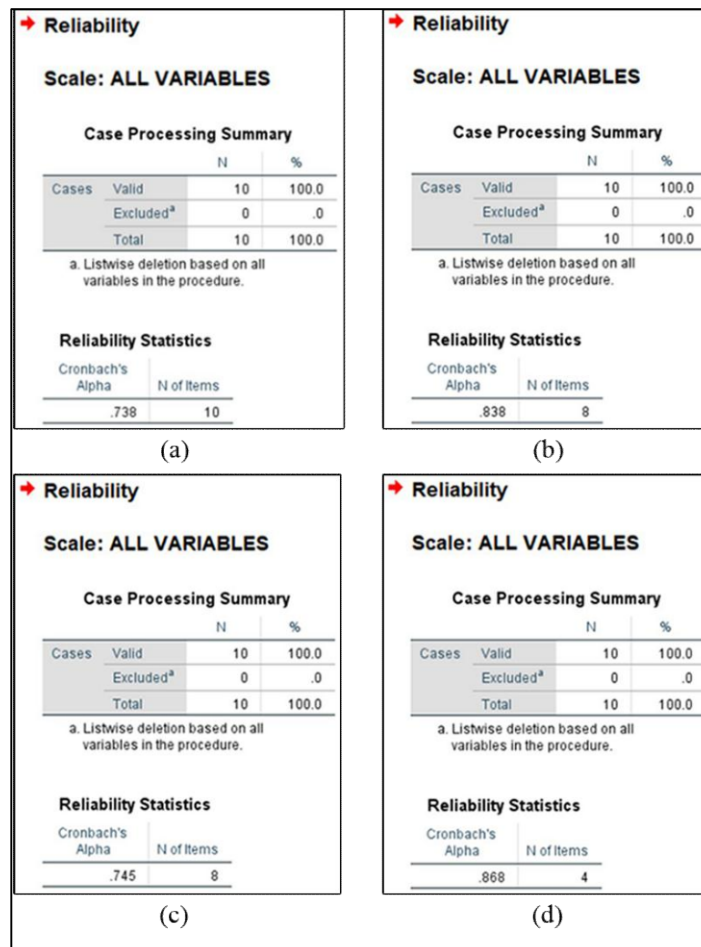
Gambar 6 (b) adalah contoh Uji Reliabilitas kuesioner penilaian *Information Quality*/Kualitas Informasi.

### 3. *System Quality*/Kualitas Sistem (X3)

Gambar 6 (c) adalah contoh Uji Reliabilitas kuesioner penilaian *System Quality*/Kualitas Sistem.

### 4. *User Satisfaction*/Kepuasan Pengguna (X4)

Gambar 6 (d) adalah contoh Uji Reliabilitas kuesioner penilaian *User Satisfaction*/Kepuasan Pengguna.



Gambar 6. Uji Reliabilitas

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, proses pengambilan data dilanjutkan sampai dengan jumlah responden yang telah ditentukan.

## I. Hasil Wawancara

Telah dilakukan beberapa kali wawancara di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, hasilnya dapat dilihat pada Tabel 13 di bawah ini.

## EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

**Tabel 13. Hasil Wawancara**

No.	Deskripsi
1.	Tanggal: Narasumber: Hasil: <ul style="list-style-type: none"> <li>Diberikan arahan penjelasan untuk mengajukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu</li> </ul>
2.	Tanggal: Narasumber: Hasil: <ul style="list-style-type: none"> <li>Peran dalam divisi IT: (1) Set up aplikasi; (2) Perubahan hak user; (3) Maintenance aplikasi; (4) Kerja sama dengan pihak ke-3</li> <li>Aplikasi yang telah diterapkan di DPMP: (1) SiCantik; (2) SIMTAP; (3) E_Arsip; (4) SMS Gateway; (5) SiTanggap; dan (6) E_Office</li> </ul>
3.	Tanggal: 6 Desember 2018 Narasumber: Pak Dehen Hasil: <ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengambilan data. Data yang didapatkan adalah: Flowchart alur pengembangan sistem SiCantik, Interface SiCantik, Jumlah pegawai, Jumlah pengunjung per bulan</li> </ul>

Setelah melakukan proses wawancara, dilakukan proses pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner terhadap 69 responden. Penyajian data hasil kuesioner dapat dilihat pada Tabel 14, Tabel 15, Tabel 16, dan Tabel 17.

**Tabel 14. Data Kuesioner *Service Quality*/Kualitas Layanan (X1)**

<i>Service Quality</i> / Kualitas Layanan (X1)									
Pertanyaan									
X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2
3.36	3.31	2.40	3.12	3.12	3.34	3.42	3.59	3.31	3.34

**Tabel 15. Data Kuesioner *Information Quality*/Kualitas Informasi (X2)**

<i>Information Quality</i> / Kualitas Informasi (X2)							
Pertanyaan							
X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2
3.34	3.12	2.89	3.80	3.10	3.23	3.42	3.23

**Tabel 16. Data Kuesioner *System Quality*/Kualitas Sistem (X3)**

<i>System Quality</i> / Kualitas Sistem (X3)							
Pertanyaan							
X3.1.1	X3.1.2	X3.2.1	X3.2.2	X3.3.1	X3.3.2	X3.4.1	X3.4.2
3.61	3.31	3.74	3.61	3.21	2.76	3.63	3.19

**Tabel 17. Data Kuesioner *User Satisfaction*/Kepuasan Pengguna (X4)**

<i>User Satisfaction</i> / Kepuasan Pengguna (X4)			
Pertanyaan			
X4.1.1	X4.1.2	X4.2.1	X4.2.2
3.57	3.12	3.02	3.19

### **J. Analisis**

Pada tahap ini dilakukan analisis deskriptif dari setiap penilaian di masing-masing variabel pada kuesioner berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 18, Tabel 19, Tabel 20, dan Tabel 21.

**EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL (ISSM)**

**Tabel 18. Analisis Service Quality/Kualitas Layanan (X1)**

No. Pertanyaan	Nilai rata-rata (Mean)	Analisis Deskriptif
X1.1.1	3,36	Pada indikator pertanyaan X1.1.1 dan X1.1.2, mengenai tampilan fisik dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,36 dan 3,31 yang berarti sangat setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa tampilan fisik SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X1.1.2	3,31	
X1.2.1	2,40	Pada indikator pertanyaan X1.2.1 dan X1.2.2, mengenai kehandalan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 2,40 dan 3,12 yang berarti tidak setuju dan setuju. Dari kedua hasil tersebut mempunyai rata-rata sebesar 2,76 menyatakan bahwa rata-rata responden merasa kehandalan SiCantik sudah tergolong baik.
X1.2.2	3,12	
X1.3.1	3,12	Pada indikator pertanyaan X1.3.1 dan X1.3.2, mengenai data tanggap dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,12 dan 3,34 yang berarti setuju dan sangat setuju. Dari kedua hasil tersebut mempunyai rata-rata sebesar 3,23 menyatakan bahwa responden merasa data tanggap SiCantik sudah tergolong baik.
X1.3.2	3,34	
X1.4.1	3,42	Pada indikator pertanyaan X1.4.1 dan X1.4.2, mengenai jaminan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,42 dan 3,59 yang berarti sangat setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa jaminan SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X1.4.2	3,59	
X1.5.1	3,31	Pada indikator pertanyaan X1.5.1 dan X1.5.2, mengenai kepedulian dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,31 dan 3,34 yang berarti sangat setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa kepedulian SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X1.5.2	3,34	

**Tabel 19. Analisis Information Quality/Kualitas Informasi (X2)**

No. Pertanyaan	Nilai rata-rata (Mean)	Analisis Deskriptif
X2.1.1	3,34	Pada indikator pertanyaan X2.1.1 dan X2.1.2, mengenai keakuratan informasi dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,34 dan 3,12 yang berarti setuju dan sangat setuju. Dari kedua hasil tersebut mempunyai rata-rata sebesar 3,23 menyatakan bahwa responden merasa keakuratan informasi SiCantik sudah tergolong baik.
X2.1.2	3,12	
X2.2.1	2,89	Pada indikator pertanyaan X2.2.1 dan X2.2.2, mengenai ketepatanwaktuan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 2,89 dan 3,80 yang

**EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL (ISSM)**

No. Pertanyaan	Nilai rata-rata (Mean)	Analisis Deskriptif
X2.2.2	3,80	berarti setuju dan sangat setuju. Dari kedua hasil tersebut mempunyai rata-rata sebesar 3,34 menyatakan bahwa responden merasa ketepatan waktu SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X2.3.1	3,10	Pada indikator pertanyaan X2.3.1 dan X2.3.2, mengenai kelengkapan informasi dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,10 dan 3,23 yang berarti setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa kelengkapan informasi SiCantik sudah tergolong baik.
X2.3.2	3,23	
X2.4.1	3,42	Pada indikator pertanyaan X2.4.1 dan X2.4.2, mengenai penyajian informasi dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,42 dan 3,23 yang berarti sangat setuju dan setuju. Dari kedua hasil tersebut mempunyai rata-rata sebesar 3,32 menyatakan bahwa responden merasa penyajian informasi SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X2.4.2	3,23	

**Tabel 20. Analisis Service Quality/Kualitas Layanan (X3)**

No. Pertanyaan	Nilai rata-rata (Mean)	Analisis Deskriptif
X3.1.1	3,61	Pada indikator pertanyaan X3.1.1 dan X3.1.2, mengenai kemudahan digunakan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,61 dan 3,31 yang berarti sangat setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa kemudahan digunakan SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X3.1.2	3,31	
X3.2.1	3,74	Pada indikator pertanyaan X3.2.1 dan X3.2.2, mengenai Kemudahan akses dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,74 dan 3,61 yang berarti sangat setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa Kemudahan akses SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X3.2.2	3,61	
X3.3.1	3,21	Pada indikator pertanyaan X3.3.1 dan X3.3.2, mengenai Kecepatan Akses dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,21 dan 2,76 yang berarti setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa Kecepatan Akses SiCantik sudah tergolong baik.
X3.3.2	2,76	
X3.4.1	3,63	Pada indikator pertanyaan X3.4.1 dan X3.4.2, mengenai Keamanan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,63 dan 3,19 yang berarti sangat setuju dan setuju. Dari kedua hasil tersebut mempunyai rata-rata sebesar 3,41 menyatakan bahwa responden merasa Keamanan SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X3.4.2	3,19	

## EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

**Tabel 21. Analisis User Satisfaction/Kepuasan Pengguna (X4)**

No. Pertanyaan	Nilai rata-rata (Mean)	Analisis Deskriptif
X4.1.1	3,57	Pada indikator pertanyaan X4.1.1, mengenai Keefektifan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,57 yang berarti sangat setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa Keefektifan SiCantik sudah tergolong sangat baik.
X4.2.1	3,12	Pada indikator pertanyaan X4.2.1, mengenai Efisiensi dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,12 yang berarti setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa Efisiensi SiCantik sudah tergolong baik.
X4.3.1	3,02	Pada indikator pertanyaan X4.3.1, mengenai Kepuasan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,02 yang berarti setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa Kepuasan SiCantik sudah tergolong baik.
X4.4.1	3,19	Pada indikator pertanyaan X4.4.1, mengenai Keamanan dari SiCantik. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari rata-rata sebesar 3,19 yang berarti setuju. Hasil tersebut menyatakan bahwa rata-rata responden merasa Keamanan SiCantik sudah tergolong baik.

### K. Usulan Strategi

Setelah dilakukan analisis dan didapatkan hasilnya, diberikan usulan strategi untuk 4 variabel indikator.

**Tabel 22. Usulan Strategi Service Quality (X1)**

No	No. Indikator	Indikator	Hasil Analisis
1.	X1.1	<i>Tangibles</i> /Tampilan Fisik	Sangat Baik
2.	X1.2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	Baik
3.	X1.3	<i>Responsive</i> /Data Tanggap	Baik
4.	X1.4	<i>Assurance</i> /Jaminan	Sangat Baik
5.	X1.5	<i>Empathy</i> /Kepedulian	Sangat Baik

Pada Tabel 22 dijelaskan indikator yang akan diberikan usulan strategi untuk variabel *Service Quality*, karena indikator X1.2, dan X1.3 tergolong baik, maka hal yang perlu dilakukan adalah menambah kehandalan sistem, dan respon pada sistem dengan menambah informasi fitur yang lebih lengkap dan visualisasi fitur yang dapat lebih dimengerti.

**Tabel 23. Usulan Strategi Information Quality (X2)**

No	No. Indikator	Indikator	Hasil Analisis
1.	X2.1	<i>Accurancy</i> /Keakuratan Informasi	Baik
2.	X2.2	<i>Timeliness</i> /Ketepatanwaktuan	Sangat Baik
3.	X2.3	<i>Completeness</i> /Kelengkapan Informasi	Baik
4.	X2.4	<i>Format</i> /Penyajian Informasi	Sangat Baik

Pada Tabel 23 dijelaskan indikator yang akan diberikan usulan strategi untuk variabel *Information Quality*, karena indikator X2.1, dan X2.3 tergolong baik, maka hal yang perlu dilakukan adalah

## EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

menambah kelengkapan informasi yang ada pada sistem dan selalu melakukan *update* informasi pada sistem secara berkala.

Tabel 24. Usulan Strategi System Quality (X3)

No	No. Indikator	Indikator	Hasil Analisis
1.	X3.1	<i>Easy of use</i> /Kemudahan digunakan	Sangat Baik
2.	X3.2	<i>Accessibility</i> /Kemudahan akses	Sangat Baik
3.	X3.3	<i>Response Time</i> /Kecepatan Akses	Baik
4.	X3.4	<i>Security</i> /Keamanan	Sangat Baik

Pada Tabel 24 dijelaskan indikator yang akan diberikan usulan strategi untuk variabel *System Quality*, karena indikator X3.3 tergolong baik, maka hal yang perlu dilakukan adalah mengembangkan kecepatan sistem pada SiCantik bisa dengan mengatur server atau mengoptimasi gambar atau *file* yang ukurannya besar pada sistem.

Tabel 25. Usulan Strategi User Satisfaction (X4)

No	No. Indikator	Indikator	Hasil Analisis
1.	X4.1	<i>Effectiveness</i> /Keefektifan	Sangat Baik
2.	X4.2	<i>Efficiency</i> /Efisiensi	Baik
3.	X4.3	<i>Satisfaction</i> /Kepuasan	Baik
4.	X4.4	<i>Security</i> /Keamanan	Baik

Pada Tabel 25 dijelaskan indikator yang akan diberikan usulan strategi untuk variabel *User Satisfaction*, karena indikator X4.2, X4.3, dan X4.4 tergolong baik, maka hal yang perlu dilakukan adalah mengembangkan fitur tampilan yang terdapat pada SiCantik, dan menambah informasi tentang keamanan yang dimiliki SiCantik, agar pengguna dapat percaya akan adanya keamanan datanya pada SiCantik.

#### 4. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang ditemukan yaitu, telah dilakukannya Evaluasi Kesuksesan SiCantik menggunakan *Information Systems Success Model (ISSM)*, dan didapatkan hasil wawancara dengan pihak DPMPT serta pengolahan data evaluasi dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 47 responden yang merupakan *user* dari SiCantik, terdiri dari 17 pegawai DPMPT dan 30 pengunjung DPMPT. Setelah melakukan pengolahan data, didapatkan 4 usulan strategi untuk masing-masing variabel.

#### Daftar Pustaka

- Wahyuni, T. 2011. Uji Empiris Model Delone dan Mclean Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). J. Badan Pendidik. dan Pelatih. Keuang. Vol. 2 (99).
- Pramadani, R.M., Mudjahidin. 2013. Analisis Keberhasilan E-procurement Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model. Jurnal Teknik POMITS. Vol. 1(1): 1–6.
- Bailey, J. E., Pearson, S. W., Science, S. M., and May, N. 1983. Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction \*. Manage. Sci. Vol. 29(5): 530–545.
- DeLone, W. H., McLean, E. R. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Inf. Syst. Res., vol. 3, no. 4:60–95.
- Seddon, P. B. 1997. A Respecification and Extension of the Delone and Mclean Models of IS success.
- DeLone, W. H., McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. J. Manag. Inf. Syst. Vol. 19(4): 9–30.

## **EVALUASI KESUKSESAN SICANTIK MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)**

- McGill, T., Hobbs, V., and Klobas, J. 2003. User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's model. *Inf. Resour. Manag. J.* Vol. 16 (1): 24–45.
- Iivari, J. 2005. An Empirical Test of the Model of Information System Success. *DATA BASE Adv. Inf. Syst.* Vol. 36(2): 8–27.
- Kerta, J. M. and Suryawan, A. D. 2013. Analysis Of information System Implementation in Binus University using Delone and Mclean Information System Success Model and Cobit Framework. *International Journal of Communication & Information Technology (CommIT)*. Vol. 7(1): 13–17.
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit. CV Alfabeta, Bandung.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan. Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM
- Abidin, Z., Widiastuti, H. (2015). Improvement Quality Of Agarose From *Gracilaria verrucosa* Red Algae By Using NaOH And EDTA. *International Journal of PharmTech Research*, 2 (9)
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Rifki Rosad, 2014. *Uji Validitas Dan Reabilitas Tes Keterampilan Teknik Sepakbola Usia Remaja*. Universitas Pendidikan Indonesia
- Lois, Gianda Almyra. 2017. *Fase Insepsi Aplikasi Pasar Online Balikpapan sebagai Sarana Penekan Inflasi bagi Bank Indonesia di Balikpapan*. Laporan Kerja Praktik. Balikpapan: Institut Teknologi Kalimantan.