

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan temuan penelitian yang menggunakan model Delone dan Mc untuk menganalisis website Siplah Temprina. Mernangkas. Teknik pengumpulan data utama menghasilkan serangkaian pertanyaan atau kuesioner yang memuat hasil data. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk pengambilan sampel, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar temuan penelitian dapat dianalisis secara jelas. Data hasil penelitian disajikan dalam tabel frekuensi, mencerminkan beragam tanggapan terhadap kuesioner yang telah dikumpulkan. Pendekatan ini memberikan fokus pada kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian, mendukung analisis yang lebih terperinci terhadap hasil yang diperoleh.

#### **4.1 Statistik Pengunjung Website Siplah Temprina**

Intensitas pengunjung merupakan indikator seberapa besar nilai guna dari suatu situs *website*. Pengunjung yang tinggi bisa dilihat dari data trafik kunjungan. Trafik kunjungan yang tinggi tentunya mengindikasikan besarnya pemanfaatan terhadap akses suatu *website*.

##### **4.1.1 Data Pengunjung Website Siplah Temprina**

Berdasarkan data yang didapatkan dari Pusat Informasi bahwa pengguna *website* Siplah Temprina dari tahun 2020 sampai sekarang.

##### **4.1.2 Data Pengunjung Website Siplah Temprina Berdasarkan Browser**

Berdasarkan data yang didapatkan dari Pusat Informasi, pengguna yang mengakses *website* Siplah Temprina menggunakan beberapa *browser*

terbanyak *browser Chrome* digunakan sebesar 68%, *Mozilla firefox* dengan persentase 17%, dilanjutkan dengan *browser Opera* nilai persentase 11%, *browser Safari* persentase 2%, dan *browser Edge* sebesar persentase 2%.

#### 4.2 Karakteristik Responden

Wilayah karakteristik responden berdasarkan akses *website* dan tujuan akses *website* merupakan beberapa temuan penelitian berdasarkan karakteristik responden yang akan dibagikan. Berdasarkan daerah maka dapat dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Karateristik Responden Berdasarkan Daerah**

| Daearah       | Jumlah | Presentasi |
|---------------|--------|------------|
| Kota Surabaya | 29     | 29 %       |
| Kab. Sidoarjo | 54     | 54 %       |
| Kab. Gresik   | 17     | 17 %       |
| Total         | 100    | 100 %      |

Tabel 4.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan daerah, dengan jumlah total responden sebanyak 100. Dalam tabel ini presentase responden dari Kota Surabaya mencapai 29%, diikuti oleh kabupaten Sidoarjo dengan presentase 54% dan Kabupaten Gresik sebanyak 17%. Presentase tersebut mencerminkan proporsi distribusi responden dari masing-masing daerah dalam penelitian ini. Data ini memberikan Gambaran tentang sebaran geografis responden yang relevan untuk analisis dan interpretasi hasil penelitian.

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Mengakses Website**

| No    | Tujuan                                                                               | Jumlah | Presentasi |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1.    | untuk mencari informasi yang dibutuhkan                                              | 26     | 26%        |
| 2.    | untuk membeli kebutuhan sekolah                                                      | 39     | 39%        |
| 3.    | Untuk menambah informasi dan pengetahuan dari <i>website</i> Siplah temprina         | 18     | 18%        |
| 4.    | Mengakses <i>website</i> untuk mendapatkan informasi terbaru seputar Siplah Temprina | 17     | 17%        |
| Total |                                                                                      | 100    | 100%       |

Pada karakteristik responden telah dibagi menjadi empat kategori frekuensi kunjungan diantaranya Untuk mencari informasi yang di butuhkan, untuk membeli kebutuhan sekolah, untuk menambah informasi dan pengetahuan dari *website* Siplah temprina dan mengakses *website* untuk mendapatkan informasi terbaru seputar Siplah Temprina. Dilihat dari tabel 4.2 diketahui bahwa tujuan mengakses *website* Siplah Temprina dari 100 responden yang mengakses *website* untuk mencari informasi yang dibutuhkan sebanyak 26 orang (26%), untuk membeli kebutuhan sekolah sebanyak 39 orang (39%), untuk untuk menambah informasi dan pengetahuan dari *website* Siplah temprina sebanyak 18 orang (18%), sedangkan untuk mengakses *website* untuk mendapatkan informasi terbaru seputar Siplah Temprina sebanyak 17 orang (17%).

Berdasarkan hasil *probing* dari responden dan pengamat lapangan mengenai tujuan mengakses *website* Siplah Temprina, responden memiliki jawaban yang beragam. Hasil tertinggi user mengakses *website* Siplah Temprina bertujuan untuk membeli kebutuhan sekolah.

Maka dapat dijelaskan bahwa mengakses *website* Siplah Temprina sebagian besarnya adalah untuk membeli kebutuhan sekolah ketika mengakses *website*.

Disamping itu responden juga mendapatkan informasi terbaru yang telah disediakan oleh *website* Siplah Temprina.

### 4.3 Kualitas Sistem (*System Quality*)

#### 4.3.1 Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*)

Ketika suatu sistem informasi dirancang agar mudah digunakan maka sistem tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi. Kemudian penggunaan adalah janji lain yang dibuat oleh teknologi informasi. Tabel kualitas dan kegunaan sistem dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 4. 3 Kemudahan untuk digunakan (ease of use)**

| NO | Kemudahan Untuk Digunakan (Ease of Use)                                                               | STS |   | TS |   | KS |    | S  |    | SS |    | Total |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----|---|----|----|----|----|----|----|-------|-----|
|    |                                                                                                       | F   | % | F  | % | F  | %  | F  | %  | F  | %  | F     | %   |
| 1. | (Proses user interface) <i>website</i> siplah temprina mudah dipahami                                 | 0   | 0 | 0  | 0 | 3  | 3  | 67 | 67 | 30 | 30 | 100   | 100 |
| 2. | Tampilan <i>website</i> siplah temprina stabil ketika di akses di semua device (HP, Laptop, Komputer) | 0   | 0 | 0  | 0 | 6  | 6  | 65 | 65 | 29 | 29 | 100   | 100 |
| 3. | Desain menu <i>website</i> siplah temprina secara fungsional mudah dioperasikan                       | 0   | 0 | 0  | 0 | 8  | 8  | 67 | 67 | 25 | 25 | 100   | 100 |
| 4  | <i>User Interface</i> (antar muka) <i>website</i> Siplah Temprina seimbang dan nyaman dipandang       | 0   | 0 | 0  | 0 | 11 | 11 | 62 | 62 | 27 | 27 | 100   | 100 |

|   |                                                                     |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |     |     |
|---|---------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----|
| 5 | Susunan menu <i>website</i> Siplah Temprina dapat dipahami pengguna | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 68 | 68 | 23 | 23 | 100 | 100 |
|---|---------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----|

Pertimbangan dari Tabel 4.3 memberikan Gambaran mendalam tentang persepsi responden terhadap user interface dan kegunaan *website* Siplah Temprina. Dari data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden yaitu sebanyak 67%, sepakat bahwa proses user interface pada *website* tersebut tidak membingungkan. Menariknya, sebanyak 30% responden bahkan sangat setuju dengan kemudahan penggunaan antarmuka situs web ini, sedangkan hanya 3% yang menyatakan ketidaksetujuan.

Analisis lebih lanjut mengungkapkan aspek konsistensi tampilan *website* Siplah Temprina di berbagai perangkat. Mayoritas responden, sebanyak 65%, setuju bahwa tampilan situs web konsisten di semua perangkat, dan dari jumlah tersebut 29% sangat setuju. Meskipun ada 6% responden yang tidak setuju, namun mayoritas tetap memberikan pandangan positif terhadap konsistensi tampilan di berbagai platform, termasuk komputer, laptop, dan ponsel.

Selain itu desain menu *website* juga menjadi fokus penilaian. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden yakni 67%, merasa bahwa desain menu bersifat intuitif untuk digunakan. Dalam kategori ini 25% responden menyatakan sangat setuju menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap desain menu yang ramah pengguna. Meskipun ada 8% yang tidak setuju, namun persentase tersebut relative kecil jika dibandingkan dengan jumlah responden yang menyatakan setuju.

Dalam konteks antarmuka pengguna, sebagian besar responden, sekitar 62% menyatakan ketidaksetujuan terhadap keseimbangan dan kemudahan dilihat pada user interface *website* Siplah Temprina. Meskipun demikian,

27% responden tetap sangat setuju dengan aspek ini. Meskipun beberapa responden (11%) menyatakan ketidaksetujuan, namun mayoritas tidak mengungkapkan ketidakpuasan yang signifikan terhadap antarmuka pengguna.

Terakhir, pada aspek pemahaman terhadap tata letak menu *website*, mayoritas responden (68%) menyatakan setuju, dengan 23% di antaranya sangat setuju, walaupun ada 9% responden yang tidak setuju, namun persentase ini dapat dianggap kecil jika dibandingkan dengan mayoritas responden yang memberikan tanggapan positif. Selanjutnya, tidak ada satupun responden yang menyatakan ketidaksetujuannya dengan cara penataan menu demi kemudahan penggunaan di situs *website* Siplah Temprina. Saat ditanya seberapa tidak setujunya mereka dengan tata letak menu *website* Siplah Temprina agar bisa dipahami orang, tidak ada satupun responden yang menjawab demikian.

#### 4.3.2 Keandalan Sistem (*Reability*)

Ketika sistem informasi mampu memenuhi permintaan pengguna tanpa mengalami masalah apa pun yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna, sistem tersebut menunjukkan ketahuannya terhadap kesalahan dan kerusakan. Berikutnya adalah table yang menunjukkan kualitas sistem berdasarkan keandalan sistem.

**Tabel 4. 4 Keandalan Sistem (*Reability*)**

| NO | Keandalan Sistem<br>( <i>Reability</i> )                        | STS |   | TS |   | KS |   | S  |    | SS |    | Total |     |
|----|-----------------------------------------------------------------|-----|---|----|---|----|---|----|----|----|----|-------|-----|
|    |                                                                 | F   | % | F  | % | F  | % | F  | %  | F  | %  | F     | %   |
| 1. | <i>Website</i> Siplah Temprina tanpa adanya <i>system error</i> | 0   | 0 | 2  | 2 | 8  | 8 | 67 | 67 | 23 | 23 | 100   | 100 |

|    |                                                                               |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |     |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----|
|    | ketika diakses oleh pengguna                                                  |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |     |     |
| 2. | Semua menu konten <i>website</i> Siplah Temprina berfungsi dengan baik        | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 70 | 70 | 27 | 27 | 100 | 100 |
| 3. | <i>Website</i> Siplah Temprina kuat dan tahan terhadap gangguan <i>hacker</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 72 | 72 | 26 | 26 | 100 | 100 |
| 4. | Tidak adanya konten yang tidak diinginkan di <i>website</i> Siplah Temprina   | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 69 | 69 | 28 | 28 | 100 | 100 |

Tabel 4.4 memberikan wawasan mendalam mengenai pandangan responden terhadap kehandalan dan keamanan sistem pada *website* Siplah Temprina. Ditemukan bahwa 23% dari total responden sangat setuju bahwa tidak ada kesalahan sistem yang terdeteksi saat pengguna melihatnya. Mayoritas, yaitu 67% menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, menunjukkan Tingkat kepuasan yang tinggi. Sementara itu, hanya 8% yang tidak setuju, 2% menyatakan sangat tidak setuju dan tidak ada responden yang memberikan komentar negatif terhadap ketiadaan kesalahan sistem di situs web.

Selanjutnya dalam konteks fungsionalitas materi di *website*, 27% responden menyatakan sangat setuju bahwa setiap materi berfungsi sebagaimana mestinya. Mayoritas besar yakni 70%, menyatakan setuju dengan pernyataan ini, sementara hanya 3% yang menyatakan ketidaksetujuan. Tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa semua materi di *website* berfungsi dengan baik.

Keamanan *website* juga menjadi focus penilaian dan hasilnya menunjukkan bahwa 26% responden sangat setuju bahwa *website* Siplah Temprina kuat dan tahan terhadap upaya peretas. Sebanyak 72% responden menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Meskipun ada beberapa responden (2%) yang tidak setuju, tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, menandakan Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan *website* ini.

Selain itu dalam hal konten yang tidak menyinggung 28% responden menyatakan sangat setuju bahwa *website* Siplah Temprina tidak memuat materi yang menyinggung. Sebanyak 69% menyatakan setuju, sedangkan halnya 3% yang tidak setuju. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, mencerminkan persepsi positif terhadap ketidakadaan materi yang kontroversial di situs web tersebut.

**Tabel 4. 5 Hasil kualitas sistem (keandalan sistem)**

| (Kualitas Informasi)<br>keandalan sistem                                                                          | Total skor | Rata-rata | kategori |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| <i>Website</i> Siplah Temprina kuat dan tahan terhadap gangguan <i>hacker</i>                                     | 372        | 3,72      | Baik     |
| <i>Website</i> Siplah Temprina tanpa adanya gangguan sistem atau <i>system error</i> ketika diakses oleh pengguna | 354        | 3,54      | Baik     |
| Semua menu konten <i>website</i> Siplah Temprina berfungsi dengan baik                                            | 377        | 3,77      | Baik     |
| Tidak adanya konten yang tidak diinginkan di <i>website</i> Siplah Temprina                                       | 386        | 3,86      | Baik     |
| Total                                                                                                             | 1.489      |           | Baik     |
| Rata - rata                                                                                                       |            | 3.72      |          |

Bedasarkan tabel 4.5 Skala Likert keandalan sistem rata-rata 3,72 dengan kategori Baik.

#### 4.3.3 Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kualitas sistem informasi dapat ditentukan oleh kecepatan aksesnya. Masuk akal untuk menyatakan bahwa suatu sistem informasi berkualitas tinggi jika informasi dapat diakses pada kecepatan yang ideal. Table ini menunjukkan kualitas sistem dan kecepatan akses.

**Tabel 4. 6 Kecepatan Akses (*Response Time*)**

| NO | Kecepatan Akses<br>( <i>Response Time</i> )                                        | STS |   | TS |   | KS |   | S  |    | SS |    | Total |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----|---|----|---|----|----|----|----|-------|-----|
|    |                                                                                    | F   | % | F  | % | F  | % | F  | %  | F  | %  | F     | %   |
| 1. | Kecepatan akses dalam menggunakan <i>website</i> Siplah Temprina                   | 0   | 0 | 0  | 0 | 4  | 4 | 70 | 70 | 26 | 26 | 100   | 100 |
| 2. | Kecepatan akses untuk menelusuri informasi dari <i>website</i> Siplah Temprina     | 0   | 0 | 0  | 0 | 4  | 4 | 73 | 73 | 23 | 23 | 100   | 100 |
| 3. | Respon <i>website</i> Siplah Temprina sangat cepat ketika membuka konten informasi | 0   | 0 | 2  | 2 | 6  | 6 | 76 | 76 | 16 | 16 | 100   | 100 |
| 4. | Respon ketika mengakses Siplah Temprina cepat, sehingga dapat menghemat waktu      | 0   | 0 | 2  | 2 | 2  | 2 | 55 | 55 | 41 | 41 | 100   | 100 |

Berdasarkan table 4.6, temuan kecepatan akses menunjukkan bahwa 26 responden atau 26% sampel sangat setuju bahwa *website* Siplah Temprina tidak menyebabkan tertundanya akses. Mayoritas responden kemudian setuju dengan tujuh puluh persen di antaranya. Empat orang (4%) tidak setuju dan

mereka dating berikutnya. Pernyataan sangat tidak setuju pada pernyataan tidak setuju tidak terdapat satupun orang (0%).

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dua puluh tiga responden atau dua puluh tiga persen sangat setuju bahwa situs *website* Siplah Temprina menawarkan akses informasi yang sangat cepat. Selanjutnya mayoritas responden yang terdiri dari 73 orang (73%) menyatakan setuju, sedangkan 4 orang (4%) menyatakan tidak setuju. Baik ketidaksetujuan maupun setuju yang parah tidak diungkapkan oleh satupun responden.

*Website* Siplah Temprina membalas dengan sangat cepat Ketika mengakses materi informatif, menurut 16 responden (16%), seperti terlihat pada table 4.6. selanjutnya, 76 orang atau 76% sampel. Menyatakan setuju dengan hal ini. Enam responden (6%) kemudian menyatakan tidak setuju. Tidak ada satu pun responden yang menyatakan sangat tidak setuju, meskipun setidaknya ada dua (2%) responden yang menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan temuan table 4.6, 41 responden atau 41% sampel sangat setuju bahwa jawaban *website* Siplah Temprina cepat dan berpotensi menghemat waktu. Berikutnya adalah pernyataan yang disetujui oleh 55 atau 55% responden. Selanjutnya 2 orang (2%) memberikan tanggapan negative terhadap komentar tersebut. Hanya dua responden 2% yang menunjukan ketidaksetujuan, dan tidak satupun dari mereka menyatakan sangat tidak setuju dengan topik yang di bahas.

**Tabel 4. 7 Hasil kualitas sistem (kecepatan sistem)**

| (Kualitas sistem)                                                             | Total skor | Rata-rata | kategori |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| kecepatan akses                                                               |            |           |          |
| Kecepatan akses dalam menggunakan <i>website</i> Siplah Temprina tidak lambat | 392        | 3,92      | Baik     |

|                                                                                              |       |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|
| Kecepatan akses untuk menelusuri informasi dari <i>website</i> Siplah Temprina sangat cepat  | 394   | 3,94 | Baik |
| Respon <i>website</i> Siplah Temprina sangat cepat ketika membuka konten informasi           | 397   | 3,97 | Baik |
| Respon ketika mengakses <i>website</i> Siplah Temprina cepat, sehingga dapat menghemat waktu | 412   | 4,12 | Baik |
| Total                                                                                        | 1.595 |      |      |
| Rata - rata                                                                                  |       | 3,98 | Baik |

Tabel 4.7 menunjukkan rata-rata skor kualitas informasi kecepatan sistem skala likert dengan kategori sangat baik sebesar 3,98.

#### 4.3.4 Fleksibilitas (*flexibility*)

Kapasitas sistem informasi untuk beradaptasi guna memenuhi permintaan pengguna. Table yang menunjukkan kualitas dan kemampuan beradaptasi sistem disediakan di bawah ini:

**Tabel 4. 8 Fleksibilitas (*flexibility*)**

| no | Fleksibilitas ( <i>Fleksibility</i> )                                                              | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | ST<br>S |   | Total |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|---------|---|-------|-----|
|    |                                                                                                    | F  | %  | f  | %  | f  | %  | F  | % | f       | % | f     | %   |
| 1. | <i>Website</i> Siplah Temprina stabil digunakan di semua <i>device</i> (PC, smartphone dan tablet) | 27 | 27 | 45 | 45 | 23 | 23 | 5  | 5 | 0       | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Konten menu yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina                                        | 29 | 29 | 47 | 47 | 21 | 21 | 3  | 3 | 0       | 0 | 100   | 100 |

|    |                                                                          |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|-----|-----|
|    | tidak banyak mengalami perubahan                                         |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
| 3. | Mengakses <i>website</i> Siplah Temprina tidak dibatasi waktu dan tempat | 29 | 29 | 46 | 46 | 19 | 19 | 6 | 6 | 0 | 0 | 100 | 100 |

Hasil dari Tabel 4.8 yang menyoroti kemampuan beradaptasi *website* Siplah Temprina menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengakui kehandalan situs ini di berbagai platform. Ditemukan bahwa 27% responden sangat setuju bahwa *website* Siplah Temprina dapat diandalkan di semua platform, sementara mayoritas, yaitu 45%, menyatakan setuju. Namun 23% responden menyatakan ketidaksetujuan terhadap kemampuan beradaptasi situs ini dan 5% tidak setuju. Meskipun ada perbedaan pendapat, tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sementara itu, dalam konteks fleksibilitas materi menu, mayoritas besar yakni 76% (29% sangat setuju dan 47% setuju), menganggap bahwa tidak banyak perubahan yang diperlukan pada menu *website* Siplah Temprina. Meskipun ada 3% yang tidak setuju dan 21% yang kurang setuju, tidak ada responden yang sangat tidak setuju, mencerminkan konsistensi persepsi positif terhadap materi menu yang disediakan.

Terakhir, dalam hal akses tanpa batasan waktu dan Lokasi, 29% responden menyatakan sangat setuju dan 46% setuju bahwa *website* Siplah Temprina memungkinkan akses tanpa batasan. Meskipun ada 6% yang tidak setuju dan 19% yang kurang setuju, tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, menunjukan bahwa Sebagian besar responden masih mengakui keleluasan akses situs ini.

**Tabel 4. 9 Hasil kualitas sistem (fleksibilitas sistem)**

| (Kualitas sistem)<br>fleksibilitas sistem                                                    | Total skor | Rata-rata | kategori |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Website Siplah Temprina stabil digunakan di semua <i>device</i> (PC, smartphone dan tablet)  | 394        | 3,94      | Baik     |
| Konten menu yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina tidak banyak mengalami perubahan | 402        | 4,02      | Baik     |
| Mengakses <i>website</i> Siplah Temprina tidak dibatasi waktu dan tempat                     | 398        | 3,98      | Baik     |
| Total                                                                                        | 1.194      |           | Baik     |
| Rata - rata                                                                                  |            | 3,98      | Baik     |

Berdasarkan tabel 4.9 Skala Likert dalam fleksibilitas sistem rata-rata 3,98 dengan kategori Baik.

#### 4.3.5 Keamanan sistem (*security*)

Program yang tahan terhadap perubahan oleh pengguna yang ceroboh menunjukkan keamanan sistem. Tabel yang menunjukkan keamanan dan kualitas sistem disediakan dibawah ini:

**Tabel 4. 10 Keamanan sistem (*security*)**

| no | Keamanan Sistem<br>( <i>security</i> )  | SS |    | S  |    | KS |    | TS |    | STS |   | Total |     |
|----|-----------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|-------|-----|
|    |                                         | f  | %  | F  | %  | f  | %  | f  | %  | F   | % | f     | %   |
| 1. | Keamanan <i>website</i> Siplah Temprina | 24 | 24 | 30 | 30 | 19 | 19 | 18 | 18 | 9   | 9 | 100   | 100 |

|    |                                                                                                                                          |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|-----|-----|
|    | sangat kuat sehingga tidak dapat diretas oleh orang yang tidak bertanggung jawab                                                         |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
| 2. | Keamanan sistem <i>website</i> Siplah Temprina tidak dapat diubah oleh pengguna                                                          | 28 | 28 | 44 | 44 | 16 | 16 | 7 | 7 | 5 | 5 | 100 | 100 |
| 3. | Tidak adanya <i>system error</i> dan tidak adanya celah ( <i>bug</i> ) pada <i>website</i> Siplah Temprina sehingga tidak mudah diserang | 24 | 24 | 43 | 43 | 22 | 22 | 7 | 7 | 4 | 4 | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.10 yang membahas aspek keamanan sistem pada *website* Siplah Temprina, Sebagian besar responden menilai bahwa keamanan sistem situs ini sangat kuat dan tidak mungkin ditembus oleh pihak yang tidak bertanggung jawab . Sebanyak 54% responden (24% sangat setuju dan 30% setuju) menyatakan persetujuan terhadap kekuatan keamanan sistem, sedangkan 19% menyatakan ketidaksetujuan .

Selanjutnya, dalam hal penggunaan sistem , sebanyak 72% responden (28% sangat setuju dan 44% setuju) menganggap bahwa pengguna tidak dapat mengubah keamanan sistem Siplah Temprina. Meskipun 16% responden menyatakan ketidaksetujuan, hanya 5% yang sangat tidak setuju, menunjukan Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kestabilan keamanan sistem.

Pada aspek ketiadaan masalah sistem atau celah (bug), sebanyak 67% responden (24% sangat setuju dan 43% setuju) menyatakan keyakinan bahwa tidak ada masalah atau celah pada *website* Siplah Temprina. Namun, 22% responden menyatakan ketidaksetujuan, dan 7% menyatakan sangat tidak setuju, mencerminkan sedikit keraguan terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4. 11 Hasil kualitas sistem (keamanan sistem)**

| (Kualitas sistem )<br>keamanan sistem                                                                                                    | Total skor | Rata-rata | kategori |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Keamanan <i>website</i> Siplah Temprina sangat kuat sehingga tidak dapat diretas oleh orang yang tidak bertanggung jawab                 | 342        | 3,42      | Baik     |
| Keamanan sistem <i>website</i> Siplah Temprina tidak dapat diubah oleh pengguna                                                          | 383        | 3,83      | Baik     |
| Tidak adanya <i>system error</i> dan tidak adanya celah ( <i>bug</i> ) pada <i>website</i> Siplah Temprina sehingga tidak mudah diserang | 376        | 3,76      | Baik     |
| Total                                                                                                                                    | 1.101      |           | Baik     |
| Rata - rata                                                                                                                              |            | 3,67      |          |

Berdasarkan tabel 4.11 Skala Likert dalam keamanan sistem rata-rata 3,67 dengan kategori Baik.

Berdasarkan hasil *probing* dari responden dan pengamat lapangan bahwa kualitas sistem tentang keamanan sistem *website* Siplah Temprina mendapatkan hasil paling rendah diantara semua indikator lainnya yang mendapatkan rata-rata 3,67 dalam kategori baik.

Maka dapat dijelaskan bahwa pengguna sebagian besar yang mengakses *website* Siplah Temprina memiliki rasa keraguan terhadap keamanan sistem *website* karena terdapat kelemahan sekuritas celah (bug) untuk masuk ke sistem *website* Siplah Temprina.

#### 4.4 Kualitas Informasi (*information Quality*)

##### 4.4.1 Kelengkapan Informasi (*completeness*)

Ketika Sistem informasi yang komprehensif dihasilkan, maka suatu sistem informasi dikatakan berkualitas tinggi. Dalam mengambil keputusan, Masyarakat sebenarnya membutuhkan informasi yang lengkap. Semua data yang dibutuhkan konsumen disertakan dalam informasi yang lengkap. Tabel yang menunjukkan kualitas dan kelengkapan informasi disajikan di bawah ini :

**Tabel 4. 12 Kelengkapan Informasi (*completeness information*)**

| no | Kelengkapan Informasi<br>( <i>completeness information</i> )                                     | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                  | f  | %  | F  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Kelengkapan informasi dapat memenuhi dan mencakup semua kebutuhan <i>website</i> Siplah Temprina | 21 | 21 | 51 | 51 | 25 | 25 | 3  | 3 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | kelengkapan informasi dapat memenuhi dan mencakup semua kebutuhan pengguna                       | 28 | 28 | 46 | 46 | 24 | 24 | 2  | 2 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | kelengkapan informasi sesuai dengan harapan pengguna                                             | 26 | 26 | 48 | 48 | 19 | 19 | 7  | 7 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Berdasarkan analisis Tabel 4.12, yang mengevaluasi kualitas informasi pada *website* Siplah Temprina dengan mempertimbangkan kelengkapan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dapat dilihat bahwa mayoritas

responden memberikan tanggapan positif terhadap aspek ini. Sebanyak 72% dari total responden (21% sangat setuju dan 51% setuju) menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa kelengkapan informasi di situs web ini dapat memenuhi seluruh kebutuhan mereka.

Ketika mempertimbangkan kemampuan informasi dalam mencakup seluruh kebutuhan pengguna, 74% responden (26% sangat setuju dan 48% setuju) menyatakan setuju atau sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Walaupun Sebagian kecil responden (19%) menyatakan ketidaksetujuan, hanya 7% dari total responden yang setuju dengan pernyataan tidak setuju.

Lebih lanjut, Tabel 4.12 mencerminkan bahwa 26% responden sangat setuju dan 48% setuju bahwa informasi yang tersedia di *website* Siplah Temprina sesuai dengan harapan pengguna. Di sisi lain 19% responden menyatakan ketidaksetujuan dan hanya 7% responden yang setuju dengan pernyataan ketidaksetujuan. Analisis ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengguna menilai kualitas informasi di situs web tersebut dengan mayoritas responden memberikan penilaian positif.

**Tabel 4. 13 Hasil kualitas informasi (kelengkapan informasi )**

| (Kualitas Informasi)<br>kelengkapan informasi                                                             | Total<br>skor | Rata-rata | Kategori |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|----------|
| Kelengkapan informasi dapat memenuhi dan mencakup semua kebutuhan <i>website</i> Siplah Temprina          | 390           | 3,90      | Baik     |
| kelengkapan informasi dapat memenuhi dan mencakup semua kebutuhan pengguna <i>website</i> Siplah Temprina | 400           | 4,00      | Baik     |
| kelengkapan informasi sesuai dengan harapan pengguna                                                      | 393           | 3,93      | Baik     |

|             |       |      |      |
|-------------|-------|------|------|
| Total       | 1.183 |      | Baik |
| Rata - rata |       | 3,94 | Baik |

Bedasarkan tabel 4.13 Skala Likert dalam Kelengkapan informasi rata-rata 3,94 dengan kategori Baik.

#### 4.4.2 Penyajian Informasi (*format*)

Format informasi yang dirancang dengan baik menunjukkan informasi berkualitas tinggi karena memfasilitasi pemahaman pengguna terhadap data yang disediakan sistem informasi, penyajian informasi harus dilakukan dengan benar. Hasilnya, pengguna dapat memahami materi dengan lebih mudah. Tabel kualitas informasi untuk menampilkan informasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 14 Penyajian Informasi (*format information*)**

| No | Penyajian Informasi<br>( <i>format information</i> )                                         | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                              | f  | %  | f  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina terperinci             | 28 | 28 | 41 | 41 | 25 | 25 | 6  | 6 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina terklarifikasi         | 30 | 30 | 43 | 43 | 22 | 22 | 5  | 5 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina tersaji secara ringkas | 33 | 33 | 38 | 38 | 21 | 21 | 8  | 8 | 0   | 0 | 100   | 100 |

|   |                                                                                            |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|-----|-----|
| 4 | Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina tersaji secara jelas | 25 | 25 | 46 | 46 | 21 | 21 | 8 | 8 | 0 | 0 | 100 | 100 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|-----|-----|

Berdasarkan tabel 4.14 yang mengevaluasi kualitas informasi pada setiap menu komprehensif di *website* Siplah Temprina, dapat diperhatikan bahwa mayoritas responden memberikan respon positif terhadap aspek ini. Sebanyak 71% dari total reponden (28% setuju dan 43% sangat setuju) menunjukkan persetujuan mereka terhadap kualitas informasi pada setiap menu di situs web ini. Ketika mempertimbangkan pernyataan setuju, 28% responden menyatakan setuju dan 41% menyatakan sangat setuju. Sebaliknya 25% responden menyatakan ketidaksetujuan, dengan 6% di antaranya menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas informasi pada setiap menu. Tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Lebih lanjut tabel 4.14 menunjukkan bahwa 73% responden (30% sangat setuju dan 43% setuju) memberikan penilaian positif terhadap kualitas informasi pada setiap menu di *website* Siplah Temprina. Sementara itu 22% responden menyatakan ketidaksetujuan dengan 5% di antaranya tidak setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini mencerminkan persepsi positif mayoritas responden terhadap kualitas informasi di setiap bagian menu situs web tersebut.

Informasi tersebut disajikan secara singkat berdasarkan tabel 4.14 yang menilai kualitas informasi yang terdapat pada setiap menu di *website* Siplah Temprina. Dari responden yang disurvei, 33 (33%) menyatakan sangat setuju, dan 38 (38%) memberikan pernyataan setuju. 21 responden atau 21% kurang setuju pada saat itu, hanya delapan (8%) responden yang menyatakan ketidaksetujuan yang signifikan terhadap pernyataan tidak setuju tersebut, dari seluruh tanggapan.

Tabel 4.14 yang mengukur kualitas informasi yang tersedia pada setiap menu di *website* Siplah Temprina menunjukkan bahwa informasi disajikan dengan jelas. Dari responden yang menanggapi pernyataan tersebut 25 (25%) menyatakan sangat setuju dan 46 (46%) responden juga memperoleh pernyataan setuju, 21 responden atau 21% kurang setuju pada saat itu. Delapan (8%) responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada satu pun yang menyatakan sangat tidak setuju

**Tabel 4. 15 Hasil kualitas informasi (penyajian informasi )**

| (Kualitas Informasi)<br>penyajian informasi                                                  | Total skor | Rata-rata | kategori |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina terperinci             | 391        | 3,91      | Baik     |
| Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina terklarifikasi         | 398        | 3,98      | Baik     |
| Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina tersaji secara ringkas | 396        | 3,96      | Baik     |
| Informasi yang tersedia di setiap menu <i>website</i> Siplah Temprina tersaji secara jelas   | 388        | 3,88      | Baik     |
| Total                                                                                        | 1.573      |           |          |
| Rata - rata                                                                                  |            | 3,93      | Baik     |

Berdasarkan tabel 4.15 Skala Likert dalam Penyajian informasi rata-rata 3,93 dengan kategori Baik.

#### 4.4.3 Relevan (*relevance*)

Jika informasi tersebut dengan kebutuhan pengguna atau jika pengguna dapat memperoleh manfaat dari pengetahuan tersebut maka informasi tersebut dianggap berkualitas tinggi. Relevansi informasi berubah tergantung pada kebutuhan pengguna. Tabel ini menhyajikan kualitas informasi berdasarkan relevansi informasi:

**Tabel 4. 16 Relevan Informasi (*relevant information*)**

| no | Relevansi Informasi<br>( <i>relevance information</i> )                                                       | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                               | f  | %  | F  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Konten informasi website Siplah Temprina yang telah disediakan berkaitan dengan yang dibutuhkan oleh pengguna | 31 | 31 | 46 | 46 | 21 | 21 | 2  | 2 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Konten informasi website Siplah Temprina yang telah disediakan tepat sesuai kebutuhan pengguna                | 32 | 32 | 43 | 43 | 21 | 21 | 4  | 4 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Informasi yang dicari dan dibutuhkan oleh pengguna dari website Siplah Temprina dapat bermanfaat              | 19 | 19 | 53 | 53 | 22 | 22 | 6  | 6 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Tabel 4.16 menyuguhkan wawasan mendalam mengenai persepsi responden terkait kualitas informasi yang tersedia di *website* Siplah Temprina, terutama dalam konteks relevansi dengan kebutuhan pengguna. Dalam analisis ini, perhatian di fokuskan pada dua aspek utama, yakni Tingkat persetujuan terhadap relevansi informasi dan penilaian kualitas informasi dalam hal kecukupan dan ketepatan informasi yang dicari oleh pengguna. Dari hasil survei sebanyak 77% responden (31% sangat setuju, 46% setuju) menggambarkan pandangan positif terhadap tingkat relevansi informasi yang disajikan oleh *website* Siplah Temprina dengan kebutuhan pengguna. Ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa situs web tersebut berhasil menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka.

Sementara itu, aspek kedua yang dinilai dalam tabel 4.16 adalah kualitas informasi dari segi kecukupan dan ketepatan terhadap apa yang dicari pengguna. Sebanyak 72% responden (32% sangat setuju, 40% setuju) memberikan penilaian positif terhadap kualitas informasi ini. Meskipun ada 22% responden yang menyatakan kurang setuju, hanya 6% yang menyatakan ketidaksetujuan secara signifikan.

Pada data yang tercatat dalam tabel 4.16 perincian mengenai informasi yang dicari dan dibutuhkan oleh pengguna dari *website* Siplah Temprina memberikan Gambaran yang cukup menarik. Dari jumlah responden yang terlibat, 72% menyatakan setuju dengan 19% menyatakan sangat setuju dan 53% menyatakan setuju. Hal ini mencerminkan bahwa Sebagian besar pengguna merasakan bahwa situs web tersebut memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

**Tabel 4. 17 Hasil kualitas informasi (relevan )**

| (Kualitas Informasi)<br>relevansi informasi                                                                          | Total skor | Rata-rata | kategori |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Konten informasi <i>website</i> Siplah Temprina yang telah disediakan berkaitan dengan yang dibutuhkan oleh pengguna | 406        | 4,06      | Baik     |
| Konten informasi <i>website</i> Siplah Temprina yang telah disediakan tepat sesuai kebutuhan pengguna                | 403        | 4,03      | Baik     |
| Informasi yang dicari dan dibutuhkan oleh pengguna dari <i>website</i> Siplah Temprina dapat bermanfaat              | 385        | 3,85      | Baik     |
| Total                                                                                                                | 1.194      |           |          |
| Rata - rata                                                                                                          |            | 3,98      | Baik     |

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa kategori baik pada skala likert untuk relevansi informasi mempunyai skor rata rata sebesar 3,98.

#### **4.4.4 Akurat (*accurate*)**

Diperlukan informasi yang jujur dan akurat. Kejelasan dan reflesi makna sistem informasi diperlukan untuk data yang direfleksikan. Baik sumber informasi maupun penerimanya harus memberikan informasi yang dapat dipercaya. Tabel kualitas informasi untuk informasi yang akurat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 akurat**

| no | informasi akurat                                                                                                        | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                                         | F  | %  | F  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Konten informasi pada setiap menu dan berita yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina tidak menyesatkan pengguna | 30 | 30 | 41 | 41 | 26 | 26 | 3  | 3 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Konten informasi yang tersedia tidak adanya unsur yang tidak diinginkan                                                 | 21 | 21 | 53 | 53 | 21 | 21 | 5  | 5 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Konten informasi pada menu dan berita <i>website</i> Siplah Temprina sangat lengkap                                     | 25 | 25 | 47 | 47 | 22 | 22 | 6  | 6 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 4. | Konten informasi pada menu dan berita <i>website</i> Siplah Temprina sangat jelas                                       | 24 | 24 | 44 | 44 | 24 | 24 | 8  | 8 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 5. | Isi konten informasi yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina dapat dipertanggungjawabkan                        | 24 | 24 | 46 | 46 | 23 | 23 | 7  | 7 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Dalam menggali persepsi para pengguna terhadap kualitas informasi pada *website* Siplah Temprina, tabel 4.18 memberikan Gambaran yang komprehensif mengenai akurasi informasi pada berbagai aspek. Pertama, evaluasi terhadap konten informasi pada setiap menu dan berita menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 71%, berpendapat bahwa informasi yang disajikan tidak menyesatkan pengguna. Dari persentase tersebut, 30% responden menyatakan sangat setuju, sementara 41% menyatakan setuju.

Disisi lain, 29% responden memiliki pandangan yang berbeda dengan 26% kurang setuju dan 3% tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Kedua, dalam aspek konten informasi yang bersih dari unsur yang tidak diinginkan, sebanyak 764% responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 21% sangat setuju dan 53% setuju bahwa konten informasi di *website* ini bersih dari unsur yang tidak diinginkan. Namun, terhadap 26% responden yang memiliki pandangan sebaliknya dengan 21% kurang setuju dan 5% tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Selanjutnya, Ketika menilai kelengkapan konten informasi pada menu dan berita, sekitar 72% responden menyatakan setuju. Dan persentase tersebut, 25% sangat setuju dan 47% setuju bahwa informasi yang tersedia sangat lengkap. Disisi lain, 28% responden memiliki pandangan berbeda, dengan 22% kurang setuju dan 6% tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Keempat, evaluasi terhadap kejelasan konten informasi pada menu dan berita menunjukkan bahwa Sebagian besar responden, yakni 68%, menyatakan setuju. Sebanyak 24% sangat setuju dan 44% setuju bahwa konten informasi di *website* ini sangat jelas. Namun terdapat 32% responden yang memiliki pandangan berbeda dengan 24% kurang setuju dan 8% tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Terakhir, Ketika menilai isi konten informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, sebanyak 70% responden memberikan penilaian positif. Dari persentase tersebut, 24% sangat setuju dan 46% setuju bahwa isi informasi di *website* ini dapat di pertanggungjawabkan. disisi lain, 30% responden memiliki pandangan berbeda dengan 23% kurang setuju dan 7% tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4. 19 Hasil kualitas informasi (akurat)**

| (Kualitas Informasi)<br>Akurat                                                                                          | Total skor | Rata-rata | kategori |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Konten informasi pada setiap menu dan berita yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina tidak menyesatkan pengguna | 398        | 3,98      | Baik     |
| Konten informasi yang tersedia tidak adanya unsur yang tidak diinginkan                                                 | 390        | 3,90      | Baik     |
| Konten informasi pada menu dan berita <i>website</i> Siplah Temprina sangat lengkap                                     | 391        | 3,91      | Baik     |
| Konten informasi pada menu dan berita <i>website</i> Siplah Temprina sangat jelas                                       | 384        | 3,84      | Baik     |
| Isi konten informasi yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina dapat dipertanggungjawabkan                        | 387        | 3,87      | Baik     |
| Total                                                                                                                   | 1.950      |           |          |
| Rata - rata                                                                                                             |            | 3,90      | Baik     |

Berdasarkan tabel 4.19 Skala Likert dalam informasi yang akurat rata-rata 3,90 dengan kategori Baik.

#### 4.4.5 Informasi tepat waktu

Pengguna harus mendapatkan informasi secara tepat waktu tanpa adanya penundaan, karena informasi yang ketinggalan jaman tidak ada gunanya. Tabel kualitas informasi tepat waktu disajikan di bawah ini:

**Tabel 4. 20 Informasi Tepat waktu**

| No | informasi tepat waktu                                                                                                                 | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                                                       | f  | %  | f  | %  | f  | %  | f  | % | F   | % | f     | %   |
| 1. | Isi konten informasi <i>website</i> Siplah Temprina memiliki nilai guna sehingga bermanfaat bagi pengguna                             | 26 | 26 | 50 | 50 | 21 | 21 | 3  | 3 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Informasi yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina selalu <i>up to date</i> ketika ada berita mengenai seputar Siplah Temprina | 17 | 17 | 58 | 58 | 22 | 22 | 3  | 3 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Ketepatan konteks informasi sesuai harapan yang dibutuhkan dan dicari dengan kebutuhan pengguna                                       | 30 | 30 | 42 | 42 | 21 | 21 | 7  | 7 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Bedasarkan tabel 4.20 yang menilai kualitas isi informasi wesite Siplah Temprina, infomasi tersebut bernilai bagi pengguna dan mempunyai nilai guna. Hasilnya adalah pernyataan dari 26 responden atau 26% yang menyatakan sangat setuju dan 50 responden atau 50% yang menyatakan setuju, 21 responden atau 21% kurang setuju pada saat itu. Hanya 3 responden atau 3% yang menyatakan tidaksetuju yang signifikan terhadap pernyataan ketidaksetujuan tersebut.

Selalu aktual jika ada berita tentang *website* Siplah Temprina, sesuai tabel 4.20 yang menilai kualitas informasi yang disajikan di *website* Siplah

Temprina. Setelah 17 responden atau 17% menyatakan sangat setuju, 58 responden (58%) menyatakan setuju. Berikutnya 22 orang atau 22% dari total tidak setuju. Hanya 3 responden atau 3% yang menyatakan ketidaksetujuan yang signifikan pernyataan ketidaksetujuan tersebut.

Berdasarkan tabel 4.20 yang mengukur kualitas informasi dalam hal keakuratan konteks dalam kaitannya dengan harapan dan kriteria pencarian, 30% responden menyatakan setuju, 21% responden kurang setuju pada saat itu. 7% responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap pernyataan tidak setuju, meskipun tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 4. 21 Hasil kualitas informasi (informasi tepat waktu)**

| (Kualitas Informasi)<br>tepat waktu                                                                                                   | Total skor | Rata-rata | kategori |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Isi konten informasi <i>website</i> Siplah Temprina memiliki nilai guna sehingga bermanfaat bagi pengguna                             | 399        | 3,99      | Baik     |
| Informasi yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina selalu <i>up to date</i> ketika ada berita mengenai seputar Siplah Temprina | 389        | 3,95      | Baik     |
| Ketepatan konteks informasi sesuai harapan yang dibutuhkan dan dicari dengan kebutuhan pengguna                                       | 395        | 3,95      | Baik     |
| Total                                                                                                                                 | 1.183      |           | Baik     |
| Rata                                                                                                                                  |            | 3,94      | Baik     |

Tabel 4.21 menunjukkan bahwa kategori baik pada skala likert untuk informasi tepat waktu mempunyai skor rata rata sebesar 3,94.

## 4.5 Kualitas Pelayanan (*service Quality*)

### 4.5.1 Jaminan (*assurance*)

Sistem informasi menyediakan layanan seperti pengetahuan yang bebas resiko, bahaya dan keraguan. Grafik mutu dan jaminan pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 22 Jaminan (*assurance*)**

| No | jaminan ( <i>assurance</i> )                                                                                                                      | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                                                                   | f  | %  | F  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Informasi yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina dapat memberikan pengetahuan bebas dari bahaya ketika pengguna mengakses <i>website</i> | 26 | 26 | 48 | 48 | 20 | 20 | 6  | 6 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Tidak adanya resiko yang diterima pengguna ketika mengakses <i>website</i> Siplah Temprina                                                        | 28 | 28 | 43 | 43 | 21 | 21 | 8  | 8 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Tidak adanya keraguan ketika pengguna mengakses <i>website</i> Siplah Temprina karena isi konten informasinya akurat dan terpercaya               | 32 | 32 | 42 | 42 | 21 | 21 | 5  | 5 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Bedasarkan tabel 4.22 mengenai kualitas informasi mengenai Informasi yang tersedia di *website* Siplah Temprina dapat memberikan pengetahuan bebas dari bahaya ketika pengguna mengakses *website* hasilnya

adalah pernyataan 26 atau (26%) responden yang menyatakan sangat setuju, dan 48 responden atau 48% yang menyatakan setuju. Kemudian 20 responden atau 20% menyatakan tidak setuju, 6 responden atau 6% memilih menyatakan ketidakpuasannya terhadap pernyataan tersebut dan tidak ada satupun yang menyatakan sangat tidak setuju.

Bedasarkan tabel 4.22 yang berhubungan dengan kualitas informasi kurangnya bahaya yang ditemui pengguna saat mengunjungi *website* Siplah Temprina, 28 responden atau 28% sangat setuju dan 43 responden (43%) menyatakan setuju, 21 responden atau 21% menyatakan kurang setuju dan terdapat 8% responden yang menyatakan tidak setuju, namun tidak ada satupun yang menyatakan sangat tidak setuju.

Mengacu pada tabel 4.22 yang menggambarkan tidak adanya keraguan pengguna dalam mengakses *website* Siplah Temprina karena kandungan informasinya yang akurat dan terpercaya, diperoleh hasil 32% responden sangat setuju dan 42% responden menyatakan setuju, kemudian 21% kurang setuju dan 5% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut, dan tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 4. 23 Hasil kualitas pelayanan (assurance)**

| (Kualitas pelayanan)                                                                                                                              | Total skor | Rata-rata | Kategori |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Jaminan                                                                                                                                           |            |           |          |
| Informasi yang tersedia di <i>website</i> Siplah Temprina dapat memberikan pengetahuan bebas dari bahaya ketika pengguna mengakses <i>website</i> | 394        | 3,94      | Baik     |
| Tidak adanya resiko yang diterima pengguna ketika mengakses <i>website</i> Siplah Temprina                                                        | 391        | 3,91      | Baik     |

|                                                                                                                                     |       |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|
| Tidak adanya keraguan ketika pengguna mengakses <i>website</i> Siplah Temprina karena isi konten informasinya akurat dan terpercaya | 401   | 4,01 | Baik |
| Total                                                                                                                               | 1.186 |      |      |
| Rata - rata                                                                                                                         |       | 3,95 | Baik |

Berdasarkan tabel 4.23 Skala Likert dalam Kualitas jaminan rata-rata 3,95 dengan kategori Baik.

#### 4.5.2 Empati

Komunikasi pengguna yang efektif itu sederhana, tabel ini menunjukkan keunggulan layanan dan empati:

**Tabel 4. 24 Kualitas Pelayanan empati**

| no | Empati                                                                                             | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                    | F  | %  | F  | %  | f  | %  | f  | % | F   | % | f     | %   |
| 1. | Komunikasi secara pribadi yang diberikan oleh <i>helpdesk</i> ke pengguna dilakukan dengan baik    | 24 | 24 | 46 | 46 | 25 | 25 | 5  | 5 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Perhatian pribadi yang diberikan <i>helpdesk</i> terhadap pengguna ketika pengguna meminta bantuan | 11 | 11 | 47 | 47 | 36 | 36 | 8  | 8 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3  | Tersedianya layanan <i>helpdesk</i> pada <i>website</i> Siplah Temprina untuk                      | 14 | 14 | 42 | 42 | 36 | 36 | 8  | 8 | 0   | 0 | 100   | 100 |

|                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| memahami kebutuhan dari pengguna |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Bedasarkan tabel 4.24 mengenai kominukasi secara pribadi yang diberikan oleh *hepldesk* ke pengguna dilakukan dengan baik hasil penelitian menunjukkan bahwa 24% responden menyatakan sangat setuju dan 46% responden menyatakan setuju kemudian 25% responden menyatakan kurang setuju dan pernyataan tidak setuju tersebut ditanggapi oleh 5% responden, tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.24 menunjukkan bahwa 11% responden sangat setuju dengan perhatian personal helpdesk terhadap pengguna yang mencari bantuan, dari responden 47% juga memperoleh pernyataan setuju, 36% responden menyatakan kurang setuju dan hanya 8% responden yang menyatakan ketidaksetujuan yang signifikan terhadap pernyataan tidak setuju tersebut dari seluruh tanggapan

Tabel 4.24 menunjukkan bahwa untuk lebih memahami permintaan pengguna 14% responden sangat setuju dengan penyediaan layanan helpdesk di *website* Siplah Temprina, sedangkan 42% responden memperoleh pernyataan setuju, 36% responden menyatakan kurang setuju, 8% responden lainnya menyatakan tidak setuju dan tidak ada satupun yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 4. 25 Hasil kualitas pelayanan empati**

| (Kualitas pelayanan)                                                                            | Total skor | Rata-rata | Kategori |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Jaminan                                                                                         |            |           |          |
| Komunikasi secara pribadi yang diberikan oleh <i>helpdesk</i> ke pengguna dilakukan dengan baik | 389        | 3,89      | Baik     |

|                                                                                                                |       |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|
| Perhatian pribadi yang diberikan <i>helpdesk</i> terhadap pengguna ketika pengguna meminta bantuan             | 363   | 3,63 | Baik |
| Tersedianya layanan <i>helpdesk</i> pada <i>website</i> Siplah Temprina untuk memahami kebutuhan dari pengguna | 362   | 3,62 | Baik |
| Total                                                                                                          | 1.114 |      |      |
| Rata - rata                                                                                                    |       | 3,71 | Baik |

Berdasarkan tabel 4.25 Skala Likert dalam Kualitas pelayanan rata-rata 3,71 dengan kategori Baik.

#### 4.6 Use (Penggunaan)

Penggunaan sistem yang digunakan. Berikut adalah tabel *Use*:

**Tabel 4. 26 Use (penggunaan)**

| no | Use                                                                                                                      | PR |    | SS |    | PATRIA |    | KS |   | TS |   | STS |     | Total |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|--------|----|----|---|----|---|-----|-----|-------|---|
|    |                                                                                                                          | f  | %  | F  | %  | f      | %  | f  | % | F  | % | f   | %   | F     | % |
| 1. | Informasi yang diakses di <i>website</i> Siplah Temprina sesuai yang digunakan oleh pengguna                             | 26 | 26 | 43 | 43 | 26     | 26 | 5  | 5 | 0  | 0 | 100 | 100 |       |   |
| 2. | <i>website</i> Siplah Temprina memberikan informasi yang akurat dan jelas sehingga pengguna dapat menggunakannya kembali | 30 | 30 | 41 | 41 | 24     | 24 | 5  | 5 | 0  | 0 | 100 | 100 |       |   |

Tabel 4.26 yang melaporkan bagaimana pengguna memanfaatkan informasi yang diperoleh dari *website* Siplah Temprina menghasilkan pernyataan dari 26% responden yang sangat setuju dan 43% responden yang juga menyatakan setuju, 26% responden menyatakan kurang setuju, pernyataan tidak setuju tersebut ditanggapi 5% responden dan tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel 4.26 cara konsumen berinteraksi dengan *website* Siplah Temprina memberikan informasi yang tepat dan mudah dipahami sehingga pengunjung dapat Kembali mengunjunginya. Hasilnya adalah pernyataan dari 30% responden yang menyatakan sangat setuju, 41% responden yang juga memperoleh pernyataan setuju, berikutnya 24% dari total responden kurang setuju, dan hanya 5% responden menyatakan ketidaksetujuan yang signifikan terhadap pernyataan ketidaksetujuan tersebut.

**Tabel 4. 27 Hasil Use (Penggunaan)**

| <i>Use</i>                                                                                                               | Total skor | Rata-rata | Kategori |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Informasi yang diakses di <i>website</i> Siplah Temprina sesuai yang digunakan oleh pengguna                             | 390        | 3,90      | Baik     |
| <i>website</i> Siplah Temprina memberikan informasi yang akurat dan jelas sehingga pengguna dapat menggunakannya kembali | 396        | 3,96      | Baik     |
| Total                                                                                                                    | 786        |           | Baik     |
| Rata - rata                                                                                                              |            | 3,93      |          |

Berdasarkan tabel 4.27 Skala Likert dalam *Use* (penggunaan) rata-rata 3,93 dengan kategori Baik.

## 4.7 Kepuasan Pengguna

### 4.7.1 Kepuasan Informasi

Pengguna dapat bergabung pada sistem informasi jika informasinya sesuai dan mereka puas dengan informasi yang mereka terima. Berikutnya adalah tabel yang menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap informasi:

**Tabel 4. 28 Kepuasan Pengguna (kepuasan informasi)**

| no | Kepuasan Pengguna<br>(kepuasan informasi)                                                                          | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                                    | f  | %  | f  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Informasi yang tersedia dan disajikan di <i>website</i> Siplah Temprina dapat sesuai dengan harapan pengguna       | 26 | 26 | 46 | 46 | 24 | 24 | 4  | 4 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Informasi yang tersedia dan disajikan di <i>website</i> Siplah Temprina dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna     | 29 | 29 | 46 | 46 | 22 | 22 | 3  | 3 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Informasi yang disajikan <i>website</i> Siplah Temprina lengkap dan jelas sehingga pengguna menggunakannya kembali | 28 | 28 | 41 | 41 | 30 | 30 | 1  | 1 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Tabel 4.28 yang menyajikan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa informasi pada *website* Siplah Temprina dapat memenuhi harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 26% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan 46% responden memperoleh pernyataan setuju, berikutnya 24% responden menyatakan kurang setuju, dari tanggapan tersebut, 4% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pernyataan tersebut, namun tidak satupun dari mereka menyatakan perbedaan pendapat yang signifikan.

Tabel 4.28 yang berhubungan dengan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa informasi pada *website* Siplah Temprina dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini didukung dengan pernyataan yang diberikan oleh 29% responden yang sangat setuju dan 46% responden yang menyatakan setuju, berikutnya 22% responden menyatakan kurang setuju, 3% responden menyatakan tidak setuju, namun tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel 4.28 tentang kepuasan pengguna, *website* Siplah Temprina memiliki informasi yang lengkap dan mudah dipahami, yang menghasilkan pernyataan dari 28% responden sangat setuju dan 41% responden setuju jika menggukannya Kembali, lalu 30% responden menyatakan kurang setuju, dari seluruh responden terdapat 1% responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut, dan tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak setuju secara signifikan.

**Tabel 4. 29 Hasil Kepuasan Pengguna (kepuasan informasi)**

| <b>Kepuasan Pengguna (kepuasan informasi)</b>                  | <b>Total skor</b> | <b>Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Informasi yang tersedia dan disajikan di <i>website</i> Siplah | 394               | 3,94             | Baik            |

|                                                                                                                    |       |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|
| Temprina dapat sesuai dengan harapan pengguna                                                                      |       |      |      |
| Informasi yang tersedia dan disajikan di <i>website</i> Siplah Temprina dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna     | 401   | 4,01 | Baik |
| Informasi yang disajikan <i>website</i> Siplah Temprina lengkap dan jelas sehingga pengguna menggunakannya kembali | 396   | 3,96 | Baik |
| Total                                                                                                              | 1.191 |      |      |
| Rata - rata                                                                                                        |       | 3,97 | Baik |

Berdasarkan tabel 4.29 Skala Likert kategori baik mempunyai rata rata penilaian sebesar 3,97 untuk kepuasan pengguna terhadap informasi.

#### 4.7.2 Kepuasan Menyeluruh

Kepuasan di seluruh dunia terhadap semua atribut sistem komprehensif yang ditampilkan dan komunikasi tentang Tingkat kepuasan terhadap layanan dan sistem informasi. Grafik kepuasan pengguna secara keseluruhan dapat dilihat di bawah:

**Tabel 4. 30 Kepuasan Pengguna (kepuasan Menyeluruh)**

| no | Kepuasan Pengguna<br>(kepuasan Menyeluruh)                                  | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                             | F  | %  | F  | %  | F  | %  | f  | % | F   | % | f     | %   |
| 1. | sesuaian isi informasi di semua konten <i>website</i> Siplah Temprina dapat | 29 | 29 | 42 | 42 | 26 | 26 | 3  | 3 | 0   | 0 | 100   | 100 |

|    |                                                                                                                     |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|-----|-----|
|    | memenuhi kebutuhan pengguna                                                                                         |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |     |     |
| 2. | Semua layanan <i>website</i> Siplah Temprina melayani pengguna dengan maksimal melalui konten informasi yang akurat | 23 | 23 | 46 | 46 | 30 | 30 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 3. | Semua layanan dan informasi <i>website</i> Siplah Temprina sesuai harapan dan kebutuhan pengguna                    | 27 | 27 | 43 | 43 | 28 | 28 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100 | 100 |

Tabel 4.30 menunjukkan bahwa untuk kepuasan pengguna secara keseluruhan, seluruh isi informasi *website* Siplah Temprina sudah sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Dari responden tersebut 29% sangat setuju dan 42% responden juga menyatakan setuju, 26% responden kurang setuju, dari jawaban tersebut 3% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel 4.30 yang mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan online *website* Siplah Temprina yang idealnya melayani pengguna melalui konten informasi yang benar, masing masing 23% responden dan 46% responden menyatakan sangat setuju dan setuju, 30% responden kemudian menyatakan tidak setuju, hanya 1% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tidak setuju tersebut, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.30 yang mengkaji kepuasan pengguna terhadap harapan dan kebutuhan pengguna terhadap seluruh layanan dan informasi di situs *website* Siplah Temprina menunjukkan bahwa 27% responden sangat setuju dan 43% responden juga memperoleh pernyataan setuju, 28% responden menyatakan

kurang setuju. Hanya 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 4. 31 Hasil Kepuasan Pengguna (kepuasan menyeluruh)**

| <b>Kepuasan Pengguna<br/>(kepuasan menyeluruh)</b>                                                                  | <b>Total skor</b> | <b>Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| sesuaian isi informasi di semua konten <i>website</i> Siplah Temprina dapat memenuhi kebutuhan pengguna             | 397               | 3,97             | Baik            |
| Semua layanan <i>website</i> Siplah Temprina melayani pengguna dengan maksimal melalui konten informasi yang akurat | 391               | 3,91             | Baik            |
| Semua layanan dan informasi <i>website</i> Siplah Temprina sesuai harapan dan kebutuhan pengguna                    | 395               | 3,95             | Baik            |
| Total                                                                                                               | 1.183             |                  |                 |
| Rata - rata                                                                                                         |                   | 3,94             | Baik            |

Berdasarkan tabel 4.31 Skala Likert dalam kepuasan pengguna dalam kepuasan keseluruhan rata-rata 3,94 dengan kategori Baik.

#### **4.8 Net Benefit**

##### **4.8.1 Meningkatkan Berbagi Pengetahuan**

Informasi yang bermanfaat bagi Masyarakat. Selanjutnya adalah tabel *net benefit*:

**Tabel 4. 32 Manfaat berbagi pengetahuan (Net benefit)**

| no | Net benefit                                                                                                                                               | SS |    | S  |    | KS |    | TS |   | STS |   | Total |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|---|-------|-----|
|    |                                                                                                                                                           | f  | %  | f  | %  | f  | %  | f  | % | f   | % | f     | %   |
| 1. | Informasi website Siplah Temprina yang diakses oleh pengguna dapat menjadi informasi yang berdaya guna                                                    | 30 | 30 | 47 | 47 | 22 | 22 | 1  | 1 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 2. | Informasi website Siplah Temprina yang diakses oleh pengguna dapat menjadi hal yang bermanfaat                                                            | 26 | 26 | 53 | 53 | 21 | 21 | 0  | 0 | 0   | 0 | 100   | 100 |
| 3. | Informasi website Siplah Temprina memiliki hasil yang baik secara keseluruhan untuk meningkatkan berbagi pengetahuan antar perseorangan maupun organisasi | 29 | 29 | 50 | 50 | 21 | 21 | 0  | 0 | 0   | 0 | 100   | 100 |

Tabel 4.32 yang menyajikan manfaat bersih dari peningkatan berbagi pengetahuan dalam hal informasi di website Siplah Temprina yang di akses oleh pengguna, dapat digunakan untuk memperoleh informasi berguna mengenai pernyataan yang dibuat oleh 30% responden yang menyatakan sangat setuju dan 47% responden yang memperoleh pernyataan setuju, berikutnya 22% **responden** menyatakan kurang setuju dan hanya terdapat 1% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Akan sangat membantu jika diperoleh pernyataan dari 26% responden yang menyatakan sangat setuju, diikuti oleh 53% responden yang memperoleh pernyataan setuju, berdasarkan tabel 4.32 yang menunjukkan manfaat bersih dalam meningkatkan berbagai pengetahuan dari segi informasi pada *website* Siplah Temprina yang di akses pengguna. 21% responden kurang setuju pada saat itu, mengenai hal ini tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Situs *website* Siplah Temprina secara umum mempunyai hasil yang baik dalam meningkatkan pertukaran pengetahuan antara individu dan organisasi, seperti yang ditunjukkan oleh tabel 4.32 mengenai manfaat bersih dalam hal informasi. Dari responden tersebut ada 29% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan 50% responden menyatakan setuju, 21% responden menyatakan kurang setuju pada saat itu, dan mengenai hal ini tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju.

**Tabel 4. 33 Hasil Net Benefit Manfaat Berbagi pengetahuan**

| <i>Net Benefit</i>                                                                                                                                               | Total skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| Informasi <i>website</i> Siplah Temprina yang diakses oleh pengguna dapat menjadi informasi yang berdaya guna                                                    | 406        | 4,06      | Baik     |
| Informasi <i>website</i> Siplah Temprina yang diakses oleh pengguna dapat menjadi hal yang bermanfaat                                                            | 405        | 4,05      | Baik     |
| Informasi <i>website</i> Siplah Temprina memiliki hasil yang baik secara keseluruhan untuk meningkatkan berbagi pengetahuan antar perseorangan maupun organisasi | 408        | 4,08      | Baik     |
| Total                                                                                                                                                            | 1.219      |           |          |
| Rata - rata                                                                                                                                                      |            | 4,06      | Baik     |

Bedasarkan tabel 4.33 Skala Likert dalam *net benefit* (manfaat berbagi pengetahuan) rata-rata 4,06 dengan kategori Baik.

#### 4.8.2 Efektivitas

Informasi yang dikumpulkan sangat berguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Tabel *net benefit* efektivitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 34 Efektivitas (Net benefit)**

| NO | Net benefit                                                                                                              | STS |   | TS |   | KS |    | S  |    | SS |    | Total |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----|---|----|----|----|----|----|----|-------|-----|
|    |                                                                                                                          | F   | % | F  | % | F  | %  | F  | %  | F  | %  | F     | %   |
| 1. | Penyampaian informasi yang terdapat di website Siplah Temprina dapat diterima baik dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna  | 0   | 0 | 0  | 0 | 2  | 2  | 75 | 75 | 23 | 23 | 100   | 100 |
| 2. | Informasi website Siplah Temprina yang diterima oleh pengguna dapat memberikan umpan <i>feed back</i> (umpan balik) bagi | 0   | 0 | 2  | 2 | 21 | 21 | 54 | 54 | 23 | 23 | 100   | 100 |

|  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | website Siplah Temprina |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Bedasarkan tabel 4.34 mengenai *net benefit* efektivitas dalam penyampaian informasi yang terdapat di *website* Siplah Temprina dapat diterima baik dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna mendapat tanggapan dari 23% responden dari total yang menyatakan sangat setuju, selanjutnya 75% responden dari total menyatakan setuju, hanya 2% responden yang menyatakan kurang setuju, tidak ada responden menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan topik ini.

Tabel 4.34 menunjukkan bahwa *website* Siplah Temprina dapat mengumpulkan masukan dari konsumen mengenai efektivitas manfaat bersihnya. Hasil dari pernyataan tersebut adalah 23% responden menyatakan sangat setuju, sedangkan 54% responden menyatakan setuju, selanjutnya 21% responden menyatakan kurang setuju, dan pernyataan tidak setuju tersebut di dukung oleh 2% responden, meskipun tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 4. 35 Hasil Net Benefit efektivitas**

| <b>Net Benefit efektivitas</b>                                                                                                                                 | <b>Total skor</b> | <b>Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Penyampaian informasi yang terdapat di <i>website</i> Siplah Temprina dapat diterima baik dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna                                 | 405               | 4,05             | Baik            |
| Informasi <i>website</i> Siplah Temprina yang diterima oleh pengguna dapat memberikan umpan <i>feed back</i> (umpan balik) bagi <i>website</i> Siplah Temprina | 398               | 3,98             | Baik            |
| Total                                                                                                                                                          | 803               |                  |                 |
| Rata - rata                                                                                                                                                    |                   | 4,01             | Baik            |

Berdasarkan tabel 4.35 Skala Likert dalam *net benefit* efektivitas rata-rata 4,01 dengan kategori Baik.

#### 4.9 INTERPRETASI DISKUSI TEORITIK

Bab ini akan melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang dikumpulkan peneliti melalui penyebaran kuesioner di lapangan yang telah disediakan. Kajian akan dilakukan dengan memanfaatkan teori teori yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti menggunakan model DeLone and McLean untuk mengetahui temuan aktivitas dalam invertigasi web Siplah Temprina.

Hipotesis DeLone and McLean adalah salah satu yang digunakan dalam penelitian ini. Faktor faktor yang menjadi pertimbangan adalah Net Benefit, System Quality, Informasi Quality, Service Quality, Usage dan User Satisfaction. Pertama, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti mengetahui dari hasil pemeriksaannya terhadap sebsite Siplah Temprina. Suatu sistem informasi dikatakan efektif apabila terhadap hubungan positif antar variabel yang diteliti, sesuai dengan gagasan yang dikemukakan oleh DeLone and McLean

- **Kualias sistem (*Sistem Quality*)**

Berdasarkan pengolahan data (lihat tabel 4.5) indicator ketergantungan sistem pada kajian kualitas sistem menghasilkan rata rata penelitian sebesar 3.72 dengan kategori baik pada skala likert. Informasi ini diperoleh dari *website* yang stabil, tahan terhadap intervensi hacker, konsisten dalam format fiturnya, bebas kesalahan dalam pengoprasiannya dan kuat dalam menyelesaikan aplikasi. Metrik ini memberikan penjelasan mengenai kehandalan sistem kualitas informasi. Dengan skor rata rata sebesar 3.86 dalam kategori baik, kekurabgan materi yang tidak pantas pada *website* Siplah Temprina mendapat penilaian terbaik dari seluruh factor. Poin

terendah variabel masuk dalam indikator *website* Siplah Temprina tanpa adanya *system error* ketika diakses oleh pengguna, mendapatkan nilai rata rata 3.54 dengan kategori baik. Hal tersebut karena pengguna Ketika mengakses *website* Siplah Temprina terdapat *system error* berupa menu *website* ada yang tidak bisa diakses.

Berdasarkan pengolahan data yang telah diuraikan di atas (lihat tabel 4.7), temuan penelitian kualitas sistem indikator kecepatan akses dengan menggunakan analisis skala likert menghasilkan skor rata rata sebesar 3,98 dengan kategori baik. Hal ini berasal dari fenomena dalam penelitian ini yang menjelaskan kecepatan akses informasi dari *website* Siplah Temprina, kecepatan akses informasi dari *website* Siplah Temprina sangat cepat dan respon *website* yang cepat, semuanya yang membantu pengguna menghemat waktu. Kualitas sistem secara keseluruhan tercakup dalam indikasi dalam variabel kecepatan akses ini. *Website* Siplah Temprina merespon dengan cepat sehingga dapat menghemat waktu, bahwa pada titik maksimal dari banyak indikasi. Kategori baik memberikan indikator ini skor rata rata sebesar 4,12 poin terendah pada beberapa indikator didapat dari kecepatan akses dalam menggunakan *website* Siplah Temprina tidak lamban. Kategori baik memberikan indikator ini skor rata rata 3,92.

Berdasarkan analisis data pada tabel 4.9 temuan penelitian menunjukkan bahwa indikator fleksibilitas sistem jika diukur dengan skala likert memperoleh skor rata rata sebesar 3,98 dengan kategori “baik”. Informasi tersebut dihimpun dari sejumlah indikator di *website* Siplah Temprina. Pada poin tertinggi dari beberapa indikator didapat dari konten menu yang tersedia di *website* Siplah Temprina tidak banyak mengalami perubahan dalam hal ini, karena *website* Siplah Temprina bersifat statis karena jarang sekali dilakukan perubahan. Hal ini terlihat dari hasil rata rata 3,94 pada kelompok baik. Poin terendah didapat dari indikator *website* Siplah Temprina stabil digunakan di semua device (PC, smartphone, tablet dan

laptop) dalam hal ini *website* Siplah Temprina sudah menggunakan *responsive web design* karena pada saat pengguna mengakses *website* bisa menyesuaikan dari semua device pengguna. Meskipun terendah, namun mendapatkan rata rata 3,94 dengan kategori baik.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari pengolahan data di atas (lihat tabel 4.11), indikator keamanan sistem memperoleh skor rata rata sebesar 3,67 dengan kategori baik pada skala likert. Hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor keamanan situs *website* Siplah Temprina, termasuk fakta bahwa situs tersebut tidak dapat ditembus oleh pihak jahat, bahwa pengguna tidak dapat mengubah keamanan sistem dan bahwa situs web tersebut bebas dari kesalahan dan kerentanan yang dapat membuatnya rentan terhadap serangan. Poin tertinggi didapat dalam indikator keamanan sistem *website* tidak dapat diubah oleh pengguna. Rata rata skor pada kategori baik yaitu 3,83 menunjukkan hal tersebut. Indikasi keamanan situs web ini cukup kuat bahkan pada tahap terendah, sehingga menyulitkan individu yang cerobah untuk masuk kedalamnya. Hal ini terlihat dari nilai rata rata kategori baik sebesar 3,42 yang merupakan nilai terendah sekaligus paling baik.

Kualitas perangkat keras dan perangkat lunak yang bekerja sama dalam suatu sistem informasi disebut sebagai kualitas sistem. Kinerja sistem menjadi penekanan utama, menunjukkan seberapa efektif perangkat keras, perangkat lunak dan proses procedural sistem informasi dapat memberikan informasi yang diperlukan kepada pengguna. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses dan indikasi lain seperti keamanan sistem merupakan indikator yang digunakan.

- **Kualitas informasi (*information Quality*)**

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari pengolahan data di atas (lihat tabel 4.13), kelengkapan informasi pada skala likert memperoleh

rata rata sebesar 3,94 yang termasuk dalam kategori sangat baik untuk variabel kualitas informasi. Hal ini diperoleh dengan mengumpulkan banyak data lengkap berdasarkan kebutuhan aplikasi dan kebutuhan pengguna. Fakta tersebut ditemukan melalui penelitian yang diolah untuk mengkarakterisasi indikator kualitas informasi pada variabel kelengkapan informasi. Indikator kelengkapan informasi yang dapat memenuhi dan memenuhi seluruh kebutuhan pengguna mencapai posisi terbesarnya. Dengan skor rata rata 4,00 termasuk dalam kategori baik. Karena semua permintaan pengguna dipenuhi oleh sistem situs web Siplah Temprina, kelengkapan informasi dapat memenuhi dan mencakup semua kebutuhan pengguna, sehingga mendapatkan peringkat tertinggi. Indeks seberapa banyak informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi dan menjawab setiap permintaan *website* Siplah Temprina memiliki skor paling rendah. Hal ini terlihat dari rata rata skor kategori baik sebesar 3,90 yang merupakan nilai terendah dari indikator lainnya.

Berdasarkan pengolahan data di atas (lihat tabel 4.15) temuan penelitian menunjukkan bahwa format (atau skor rata rata) penyajian informasi skala likert masuk dalam kategori “baik”, dengan rata rata 3,93. Hal tersebut didapat dari informasi yang tersedia di setiap menu *website* Siplah Temprina terklarifikasi, informasi yang tersedia di setiap menu *website* Siplah Temprina ringkas dan informasi yang tersedia di setiap menu *website* Siplah Temprina secara jelas. Indikasi informasi yang luas untuk setiap menu mendapatkan nilai tertinggi. Rata rata skor pada kategori baik 3,98 menunjukkan hal tersebut. Poin terendah pada indikator informasi yang tersedia di setiap menu *website* Siplah Temprina tersaji secara jelas. Meskipun tergolong indikasi terendah diantara indikator lainnya, namun memiliki rata rata 3,88 dalam kategori baik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi relevansi informasi dengan skala likert mempunyai rata rata sebesar 3,98

termasuk kategori sangat baik berdasarkan pengolahan data di atas (lihat tabel 4.17). Hal ini dapat ditemukan pada penjelasan relevansi materi, yaitu pada informasi tentang kebutuhan pengguna dan informasi berguna yang ditemukan oleh pengguna. Indikator isi informasi *website* Siplah Temprina yang disediakan berdasarkan kebutuhan pengguna mendapat nilai terbaik. Hal ini terlihat dari rata rata skor kategori baik sebesar 4,06. Informasi yang dibutuhkan dan dicari konsumen dari *website* mendapat nilai terendah, namun kurang penting diantara indikasi lainnya, terlihat dari rata rata skor sebesar 3,85 dengan kategori baik.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari pengolahan data di atas (lihat tabel 4.19). Informasi yang benar pada skala likert memperoleh skor rata rata 3,90 yang termasuk dalam kelompok sangat baik untuk variabel kualitas informasi. Terlihat dari rata rata skor 3,98 dengan kategori baik, indikasi informasi pada *website* Siplah Temprina yang tidak menipu pengguna mendapat poin tertinggi. Indikasi informasi berita yang sangat jelas di situs web ini adalah titik terendahnya, walaupun tergolong rendah dibandingkan indikator lainnya, hal ini terlihat dari rata rata skor sebesar 3,84 dengan kategori baik

Temuan penelitian menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu pada skala likert yang mengukur kualitas informasi memiliki rata rata sebesar 3,94 yang termasuk dalam kelompok baik berdasarkan pengolahan data di atas (lihat tabel 4.21), hal ini diperoleh dari Gambaran variabel ketepatan waktu informasi, setiap nilai guna, kekinian dan kebenaran informasi situs web dalam kaitannya dengan permintaan pengguna. Indikasi yang menunjukkan materi informasi *website* Siplah Temprina mempunyai nilai manfaat mendapat nilai tertinggi. Hal ini terlihat dari rata rata skorkategori baik sebesar 3,99 meskipun terendah jika dibandingkan dengan indikasi lainnya, namun indikator informasi terkini (*up to date*) memperoleh nilai terendah dengan rata rata skor sebesar 3,89 dengan kategori baik, hal tersebut didapat

dari informasi yang tersedia *website* Siplah Temprina digunakan oleh pengguna Ketika ingin mencari informasi yang dibutuhkan.

Data yang mempunyai makna dan pemanahan atau Kumpulan fakta yang diolah disebut informasi. Kualitas sistem informasi meningkat seiring dengan kualitas outputnya. Persyaratan ini merupakan bagian dari sistem informasi *website* Siplah Temprina yang membantunya mendapatkan feedback positif dari pengguna. Ketika suatu sistem informasi menghasilkan informasi yang lengkap dan bermanfaat bagi konsumennya, maka sistem tersebut dikatakan berkualitas tinggi.

- **Kualitas Pelayanan (*service quality*)**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa indikasi jaminan pada skala likert atau variabel kualitas pelayanan mempunyai rata rata sebesar 3,95 yang termasuk dalam kategori baik berdasarkan pengolahan data di atas (lihat tabel 4.23), hal ini berasal dari jaminan pengguna yang termasuk dalam deskripsi kualitas layanan dan mencakup pengetahuan dari situs web yang aman untuk dikunjungi, tidak menanggung resiko saat melakukannya dan tidak memberikan ruang untuk ketidakpastian. Poin tertinggi didapat dari indikator tidak adanya keraguan Ketika mengakses *website* Siplah Temprina karena konten informasinya akurat, skor rata rata 4,01 dalam kategori baik. poin terendah didapat pada indikator tidak adanya resiko yang diterima Ketika pengguna mengakses *website*, skor rata rata 3,91 dalam kategori baik walaupun terbilang paling rendah dari indikator lainnya.

Berdasarkan pengolahan data di atas (lihat tabel 4.25) temuan penelitian menunjukkan bahwa indikasi empati pada skala likert yang mengukur kualitas pelayanan memiliki rata rata sebesar 3,71 termasuk dalam kelompok baik. Ini diperoleh dari indikator komunikasi pribadi yang diberikan oleh *helpdesk* ke pengguna dilakukan dengan baik, perhatian yang diberikan

kepada pengguna Ketika meminta bantuan dan tersedianya *helpdesk* pada *website* untuk membantu kebutuhan pengguna. Poin tertinggi pada komunikasi secara pribadi mendapatkan skor rata rata 3,89 dalam kategori baik. poin terendah didapat dari tersedianya *helpdesk* untuk memahami kebutuhan pengguna, skor rata rata 3,62 dalam kategori baik walaupun terbilang paling rendah dengan indikator lainnya. Hal ini juga dirasakan sama dengan peneliti Ketika adanya *helpdesk* bisa membantu untuk memahami kebutuhan dalam hal mencari data *visitor website* Siplah Temprina.

- **Penggunaan (*Use*)**

Berdasarkan pengolahan data yang diuraikan di atas (lihat tabel 4.27) temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan skala likert mempunyai skor rata rata sebesar 3,93 termasuk dalam kategori sangat baik. Materi yang ada di *website* akurat dan mudah dipahami sehingga Masyarakat dapat Kembali lagi, hal ini dibuktikan dengan adanya tanda tanda seperti sistem aplikasi yang bermanfaat bagi pengguna. Pada poin tertinggi yang didapatkan pada indikator informasi pada *website* Siplah Temprina, skor rata rata 3,96 dalam kategori baik. Poin terendah dari indikator informasi yang diakses sesuai digunakan pengguna, skor rata rata 3,90 dalam kategori baik walaupun terbilang rendah dengan indikator lainnya.

Pengguna akan semakin sering menggunakan sistem jika sistem dirancang dengan lebih baik. Pengguna suatu sistem akan terpengaruh oleh keberhasilannya pada Tingkat individu dan organisasi dan pengaruh ini kemudian akan berdampak pada kinerja organisasi.

- **Kepuasan pengguna (*user satification*)**

Temuan penelitian dari pengolahan data di atas (lihat tabel 4.29), menunjukkan bahwa hasil rata rata sebesar 3,97 yang berada pada kategori

sangat baik diperoleh variabel kepuasan pengguna (*use satifcation*) indicator kepuasan, informasi kepuasan, informasi skala likert, hal ini dapat ditemukan pada indikasi yang menggambarkan variabel kepuasan pengguna, seperti informasi yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan informasi yang lengkap dan mudah digunakan Kembali di *website*. Indikasi informasi yang diberikan berdasarkan permintaan pengguna mendapat penilaian tertinggi dengan rata rata 4.01 dengan kategori baik. poin terendah terdapat dari indicator informasi yang disajikan *website* dengan lengkap dan jelas hingga dapat digunakan Kembali, nilai rata rata skor 3,94 dalam kategori baik walaupun terendah dari indicator lainnya.

Berdasarkan temuan penelitian dan berdasarkan pengolahan data di atas (lihat tabel 4.31) variabel kepuasan pengguna memiliki rata rata sebesar 3,94 dengan kategori baik untuk kepuasan keseluruhan skala likert. Poin tertinggi dengan indicator kesesuaian isi informasi di konten *website* dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan skor rata rata 3,97 dalam kategori baik. poin terendah pada indicator *website* Siplah Temprina melayani pengguna melalui konten informasi yang akurat, didapat rata rata skor 3,91 dalam kategori baik walaupun terbilang paling rendah dari indicator lainnya.

- **Manfaat bersih (*net benefit*)**

Berdasarkan analisis data yang ditunjukkan pada tabel 4.33, temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat bersih yaitu keuntungan berbagi informasi, memperoleh skor rata rata 4,06 pada skala likert dan menempatkannya pada kategori baik. indicator informasi *website* Siplah Temprina memperoleh skor tertinggi dengan rata rata 4,08 dalam kategori sangat baik. Ini secara efektif mendorong pertukaran pengetahuan di antara orang orang dan organisasi, skor minimal yang diperoleh dari indikasi informasi *website* yang dapat diakses oleh pengguna adalah 4,05 yang

termasuk dalam kategori baik, namun angka tersebut masih sangat rendah jika dibandingkan dengan skor indikator lainnya.

Berdasarkan analisis data yang disajikan pada tabel 4.35 temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat yang mengukur efektivitas informasi memiliki rata rata skor skala likert sebesar 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi pada *website* Siplah Temprina dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna, selain itu pengguna dapat memberikan umpan balik mengenai informasi situs web yang menunjukkan kegunaannya. Terdapat korelasi antara kebahagiaan pengguna dan manfaat bersih. Pengguna dapat menerima dan menerapkan poin poin terbaik yang diperoleh dari indikator sistem penyampaian informasi pada *website* Siplah Temprina yang memiliki rata rata skor 4,05 dengan kategori baik, skor minimal 3,98 dengan kategori baik diperoleh dari masukan pengguna pada *website* Siplah Temprina, berdasarkan indikator informasi yang diberikan pengguna.

- **Tingkat Kesuksesan Website Siplah Temprina**

Hasil keseluruhan yang positif diperoleh untuk seluruh pengukur kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, dengan Tingkat kualitas masing masing pengukur sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan, ketergantungan, kecepatan, kemampuan beradaptasi dan keamanan adalah skor likert tertinggi yaitu 3,98 adalah kecepatan akses dan fleksibilitas sistem (lihat tabel 4.7 dan 4.9) memiliki skor sebesar 3,85 dengan kategori baik dari seluruh nilai rata rata skala likert untuk variabel kualitas sistem. Hal ini terbukti dari kualitas dan cakupan sistem yang sangat baik:

- *User Interface website* Siplah Temprina tidak membingungkan,
- tidak adanya konten yang tidak diinginkan,
- respon ketika *mengakses website* Siplah Temprina cepat sehingga *menghemat waktu*,
- konten menu *website* Siplah Temprina tidak banyak mengalami perubahan,
- keamanan sistem *website* Siplah Temprina tidak dapat diubah oleh pengguna

2. kelengkapan informasi, format informasi, relevansi, keakuratan, ketepatan waktu dan ketepatan waktu tampilan merupakan beberapa elemen yang menentukan kualitas suatu informasi. Variabel dengan skor linkert tertinggi diantara semuanya yang dihasilkan dari informasi yang relevan (*relevansi*), mempunyai nilai sebesar 3,98 (lihat tabel 4.17) rata rata sebesar 3,93 ditetapkan pada total tanggapan skala likert dengan kategori sangat baik untuk variabel kualitas informasi. Hal ini terlihat dari informasi yang diberikan sangat baik dan berkualitas:

- Kelengkapan informasi dapat memuaskan dan memenuhi setiap permintaan pengguna.
- Detail telah diklarifikasi untuk setiap item menu di *website* Siplah Temprina.

- Data yang ditawarkan berkaitan dengan kebutuhan pengguna.
- Pengguna tidak disesatkan oleh informasi.
- Informasi tidak berguna bagi mereka.

3. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jaminan dan empati. Pelayanan penjaminan memberikan skor likert tertinggi pada kedua faktor tersebut 3,95 dengan kategori baik, skor rata rata variabel kualitas pelayanan pada seluruh hasil skala likert adalah 3,83. Salah satu jenis komunikasi pengguna yang efektif adalah kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan kualitas pelayanan prima dan prima yang meliputi:

- Tidak adanya keraguan ketika pengguna mengakses *website* Siplah Temprina.
- Komunikasi secara pribadi yang diberikan *helpdesk* kepada pengguna dilakukan dengan baik.

Hasil keberhasilan sistem sebagaimana didefinisikan oleh hipotesis keberhasilan IS dari D&M. Kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem, semuanya dipengaruhi oleh pengguna model dan kepuasan pengguna. Istilah “penggunaan” menggambarkan frekuensi konsumen menggunakan suatu sistem informasi. Ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kebahagiaan pengguna, seperti kepuasan secara keseluruhan informasi. Skala likert kepuasan informasi dengan total 3,97 dengan kategori baik mempunyai skor tertinggi dari lainnya.

Nilai rata rata ketiga variabel skala likert yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan adalah sebesar 3,83 dengan kategori baik. Beberapa faktor yang menunjukkan Tingkat keberhasilannya antara lain:

- a. Mudah digunakan, dapat diandalkan, cepat tanggap, fleksibel dan aman adalah beberapa alasan mengapa kualitas sistem sangat dihargai, oleh karena itu berdampak signifikan jika penggunaan layanan dan kepuasan pengguna tinggi, dengan skor rata rata 3,93 karena di kaitkan dengan kualitas sistem. Dengan memperhitungkan rata rata hasil setiap variabel skor kualitas sistem adalah 3,84.
- b. Salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan dan kesenangan pengguna adalah kualitas informasi. Temuan keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas informasi berada pada kategori tinggi dengan skor rata rata 3,98 di seluruh kriteria kualitas informasi. Kelengkapan, penyajian informasi (format), relevan, kebenaran dan ketepatan waktu merupakan faktor yang turut menyebabkan tingginya nilai kualitas informasi.
- c. Faktor terakhir yang mempengaruhi penggunaan dan kebahagiaan pengguna adalah kualitas layanan. Skor rata rata sebesar 3,83 untuk seluruh kriteria kualitas pelayanan menunjukkan bahwa temuan secara keseluruhan menempatkan kualitas pelayanan pada kategori tinggi. Empati dan kepercayaan diri adalah dua dari tanda tanda ini.