

Article history

Received February 21, 2020

Accepted December 21, 2021

EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI DI LPPM STMIK STIKOM INDONESIA**I Kadek Budi Sandika, Hamid**

Teknik Informatika, STMIK STIKOM Indonesia

Email: : ikbsandika@stiki-indonesia.ac.id, hamid@stiki-indonesia.ac.id**Abstract**

Information systems that have been developed and used need to be evaluated. Measuring the success of the application of an information system must take into account at least four parameters, namely the individual who uses it, the organization where individuals interact, the information the system presents, and the information technology itself. This study also examined whether there is a direct correlation between user experience and organizational support for net benefits. This research was carried out in three stages, from the preparation, data collection, to data analysis and reporting. Based on the results of testing the research hypothesis, only one hypothesis was accepted (significant), namely the relationship between the quality of information systems, the use of information systems, user satisfaction and net profits. Based on the results of testing and discussion, the application (sitasi) is still not fully successful. There are several obstacles found in its operations, both in terms of system quality, information quality, and the quality of citation services.

Keywords: *evaluation, information system, system quality, information quality, service quality.*

Abstrak

Sistem informasi yang telah dikembangkan dan digunakan perlu dievaluasi kualitasnya. Pengukuran keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi minimal harus memperhatikan empat parameter, yaitu individu yang menggunakan, organisasi tempat individu saling berinteraksi, informasi yang disajikan sistem, dan sistem/teknologi informasi itu sendiri. Pada kajian ini juga diuji apakah terdapat korelasi langsung antara pengalaman pengguna dan dukungan organisasi terhadap keuntungan bersih. Penelitian ini dilaksanakan dengan tiga tahap, yaitu mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, sampai pada analisis data dan pelaporan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian, hanya satu hipotesa yang diterima (signifikan), yaitu hubungan kualitas sistem informasi, penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna dan keuntungan bersih. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan, penerapan sitasi masih belum sukses sepenuhnya. Terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam operasionalnya, baik dari aspek kualitas sistem, kualitas informasi, maupun kualitas layanan sitasi.

Kata Kunci: evaluasi, sistem informasi, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.

1. PENDAHULUAN

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK STIKOM Indonesia telah membangun dan menerapkan sistem informasi dalam menunjang pengelolaan data penelitian, pengabdian masyarakat, dan publikasi ilmiah (SITASI) para dosen yang berasal dari dana internal. Alamat situs pengelolaan data ini adalah sitasi.stiki-indonesia.ac.id. SITASI dirancang memiliki dua kategori pengguna, yaitu *admin* dan dosen. Pada tampilan antarmuka sebagai *admin*, terdapat menu halaman utama, *master data*, pengaturan, monitoring internal, monitoring eksternal, monev progress, cetak surat, pengabdian dan *manage font*. Pada tampilan antarmuka sebagai dosen, terdapat menu halaman utama, usulan internal, usulan eksternal, dan penelitian terdahulu.

SITASI mulai diimplementasikan untuk mengelola pengusulan dana hibah penelitian dan pengabdian masyarakat yang dananya berasal dari internal kampus tahun 2018. Setelah satu periode pengajuan hibah telah diterapkan, SITASI belum dievaluasi kesuksesan penerapannya. Penilaian yang dilakukan hanya terbatas pada aspek kualitatif yang didasarkan pada keluhan dari dosen selaku pengguna sistem dan pengalaman tim LPPM sebagai *admin* sistem. Aspek yang dikaji juga terbatas pada kualitas sistem.

Sistem informasi merupakan sistem yang terdiri dari manusia dan atau mesin yang bekerja (melakukan proses/kegiatan) yang menggunakan informasi, teknologi dan sumber daya lainnya untuk menghasilkan produk informasional dan atau layanan untuk pihak internal atau eksternal [1]. Sistem informasi terdapat pada suatu organisasi untuk mendukung dan memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi dalam organisasi tersebut [2]. Keuntungan bersih hasil penggunaan perangkat lunak dipengaruhi oleh intensi untuk menggunakan dan kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh faktor individual (orang), konteks teknologi dan konteks organisasi [3]. Dengan demikian, sistem informasi dapat dinyatakan terdiri dari konteks organisasional dan pengguna, topik yang diminati oleh pengguna, dan komputer/teknologi [4]. Oleh karena itu, pengukuran keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi minimal harus memperhatikan empat parameter, yaitu individu yang menggunakan, organisasi tempat individu saling berinteraksi, informasi yang

disajikan sistem, dan sistem/teknologi informasi itu sendiri.

Sistem informasi yang telah dikembangkan dan digunakan perlu dievaluasi kualitasnya. Kualitas sistem informasi ditunjukkan oleh beberapa kriteria, antara lain ketepatan/efisiensi, kemampuan/fungsionalitas, ketepatan/akurasi, keamanan, kepantasan/dapat diterima, kehandalan/reliabilitas, ketahanan untuk pemeliharaan, keterpakaiannya, dan portabilitas [5]. Berdasarkan kajian Wiecheteck [6], faktor sukses yang paling berpengaruh pada implementasi teknologi informasi adalah pengalaman implementasi para tim yang terlibat, kepakaran tim, keterampilan komunikasi, dan disiplin para karyawan. Fleksibilitas sistem, kemudahan sistem untuk digunakan, konsistensi dan kemantapan hati anggota tim, serta tingkat pemahaman terhadap kebutuhan perusahaan merupakan faktor cukup penting berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang berkaitan dengan sumber daya manusia merupakan faktor paling vital dalam kesuksesan implementasi sistem informasi.

Hal ini didukung pula oleh hasil kajian Chevers & Grant [7] bahwa kualitas sistem informasi yang dibangun dipengaruhi paling dominan oleh sumber daya manusia (keterampilan dan kontribusi pengembang). Faktor lainnya adalah kematangan proses pengembangan sistem informasi, penerapan teknologi terdahulu, dan iklim organisasi. Sementara itu, kesuksesan penerapan sistem informasi dominan dipengaruhi oleh persepsi pengguna dibandingkan dengan kualitas sistem informasi itu sendiri. Jadi, ketika pengguna merasa mudah menggunakan sistem dan manfaat sistem yang dirasakan pengguna sangat tinggi, maka penggunaan sistem dan nilai bisnis yang menjadi indikator kesuksesan sistem informasi semakin tinggi.

Salah satu kerangka untuk mengevaluasi sistem informasi disajikan oleh Hallikainen & Chen [8], yang terdiri dari beberapa konteks, yaitu situasi *outset*, proses pengembangan bisnis, proses pengembangan sistem informasi, proses pengadaan sistem informasi, proses evaluasi sistem informasi, dan *outcome*. Situasi *outset* terdiri dari norma dan nilai organisasional, kontingensi proyek, dan sumber daya proyek sistem informasi. Proses evaluasi sistem informasi terdiri dari lima kategori, yaitu nilai strategis, resiko, keuntungan finansial, kesuksesan pengembangan sistem informasi, dan kesuksesan penggunaan sistem informasi.

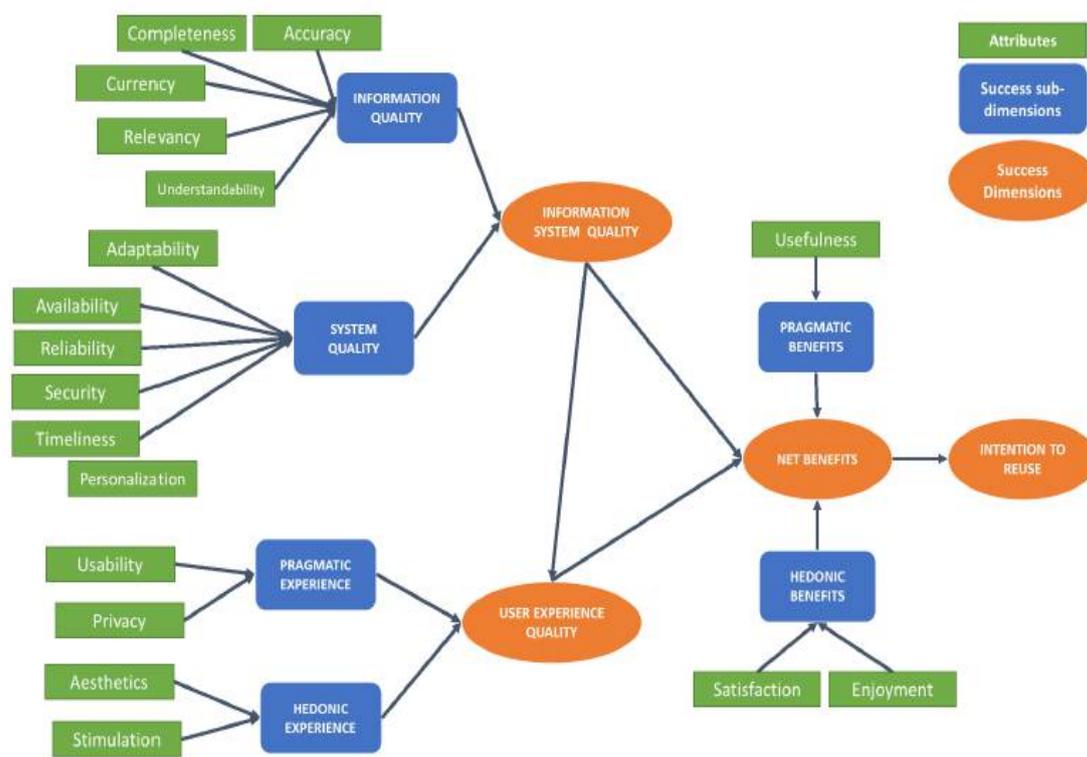
Outcome yang dinilai meliputi kesuksesan implementasi sistem informasi, investasi sistem informasi, dan fungsionalitas sistem informasi.

Kerangka evaluasi sistem informasi dengan pendekatan interpretif yang dapat dipergunakan secara luas dan juga dilengkapi dengan panduan efektif yang detail adalah model *content, context, dan process* (CCP) [9]. Konten adalah komponen evaluasi yang berkaitan dengan apa yang akan diukur. Konteks mengukur komponen mengapa dan siapa yang mengimplementasikan sistem informasi. Sementara itu, komponen proses mengukur aspek bagaimana dan kapan evaluasi dilaksanakan [10].

Untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi, sampai saat ini telah berkembang berbagai model kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi banyak yang mengadopsi model penerimaan teknologi/TAM [11]. Model ini mengusulkan mengemukakan bahwa pendapat pengguna yang merasa kebermanfaatannya dan mudah untuk digunakan mempengaruhi sikap mereka untuk menggunakan. Aspek kegunaan dan sikap untuk menggunakan menjadi faktor yang berpengaruh pada perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi, yang pada akhirnya ditunjukkan dengan data penggunaan sistem secara aktual.

Model kesuksesan sistem informasi lainnya yang sudah dikenal luas adalah model DeLone & McLean. Model awal terdiri dari komponen kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional, seperti ditunjukkan gambar 7. Pada model yang diperbaharui, komponen penilaian meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan (dorongan untuk menggunakan), kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang diperoleh [12].

Banyak pakar telah mempublikasikan model evaluasi kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi. Samardzija [13] menawarkan empat dimensi kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas pengalaman pengguna, keuntungan bersih, dan minat untuk menggunakan kembali. Kualitas sistem informasi terdiri dari dua subdimensi, yaitu kualitas informasi dan kualitas sistem. Kualitas pengalaman pengguna terdiri dari subdimensi pengalaman pragmatik dan pengalaman hedonik. Dimensi keuntungan bersih juga terdiri dari dua subdimensi, yaitu manfaat pragmatis dan manfaat hedonik. Komponen masing-masing dimensi seperti ditunjukkan pada Gambar 1.

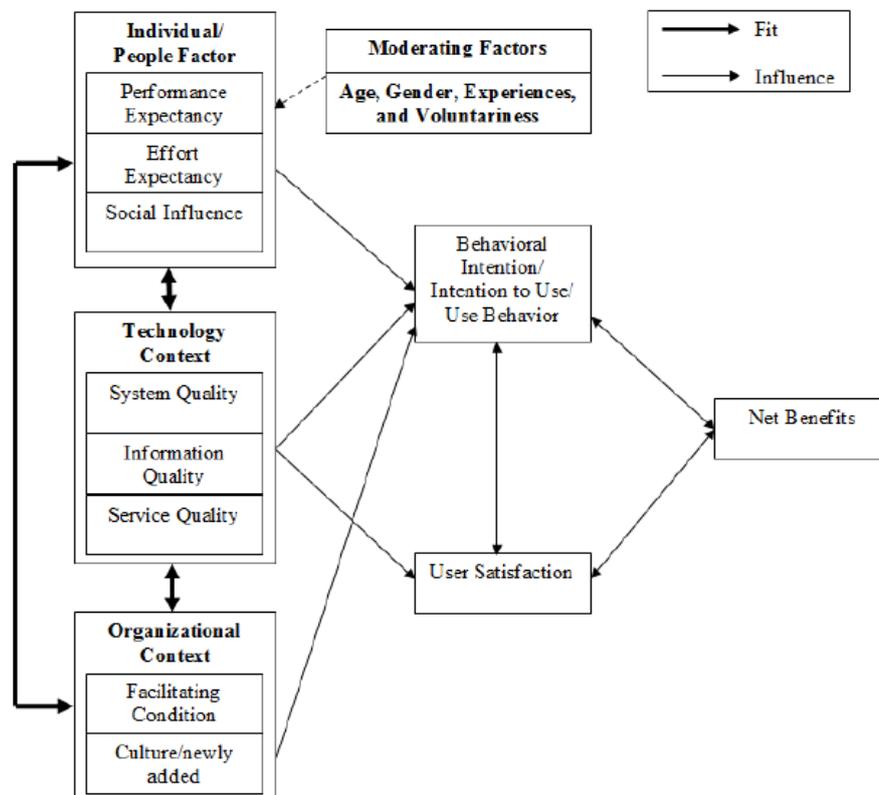


Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi Mobile Interaktif [13]

Model evaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi perangkat lunak yang dikemukakan oleh Mohamadali dan Garibaldi [3] didasarkan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, teori mempersatukan penerimaan teknologi dan penggunaan teknologi (UTAUT), dan kepatutan tugas teknologi (TTF). Keuntungan bersih hasil penggunaan perangkat lunak dipengaruhi oleh intensi untuk menggunakan dan kepuasan pengguna. Hal tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu individual (orang), konteks teknologi dan konteks organisasi. Jabaran tentang model evaluasi ini seperti ditunjukkan pada Gambar 2.

Wixom & Todd [14] menawarkan kombinasi dari model TAM dengan pendekatan kepuasan pengguna, yaitu model terintegrasi kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi. Pada model ini, domain kualitas informasi mempengaruhi

kepuasan informasi dan dirasakan sebagai kegunaan teknologi yang akan mempengaruhi sikap dan intensi untuk menggunakannya. Sementara itu, kualitas sistem mempengaruhi kepuasan terhadap sistem yang terlihat dari kemudahan untuk menggunakan yang akan mempengaruhi sikap pengguna dan pada akhirnya berpengaruh terhadap intensi pengguna untuk menggunakan teknologi. Model terintegrasi Wixom dan Todd tersebut diperluas oleh Xu dkk. [15] dengan menambahkan unsur kualitas layanan, sehingga menjadi model 3Q. Dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan layanan dan menjadi pertimbangan perasaan menyenangkan yang akan berpengaruh pada sikap pengguna terhadap teknologi/sistem yang diberikan yang pada akhirnya mempengaruhi intensi/keinginannya untuk menggunakannya.



Gambar 2. Model Evaluasi Penerimaan Pengguna terhadap Teknologi Perangkat Lunak [3]

Berdasarkan hasil kajian pustaka tentang kualitas, evaluasi, model kesuksesan, dan pengujian sistem informasi, beberapa model dijadikan sebagai panduan dalam penyusunan model hipotetis evaluasi kesuksesan SITASI. Untuk mengevaluasi SITASI, dimensi variabel yang digunakan seperti yang digunakan pada model evaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi perangkat lunak yang ditawarkan oleh

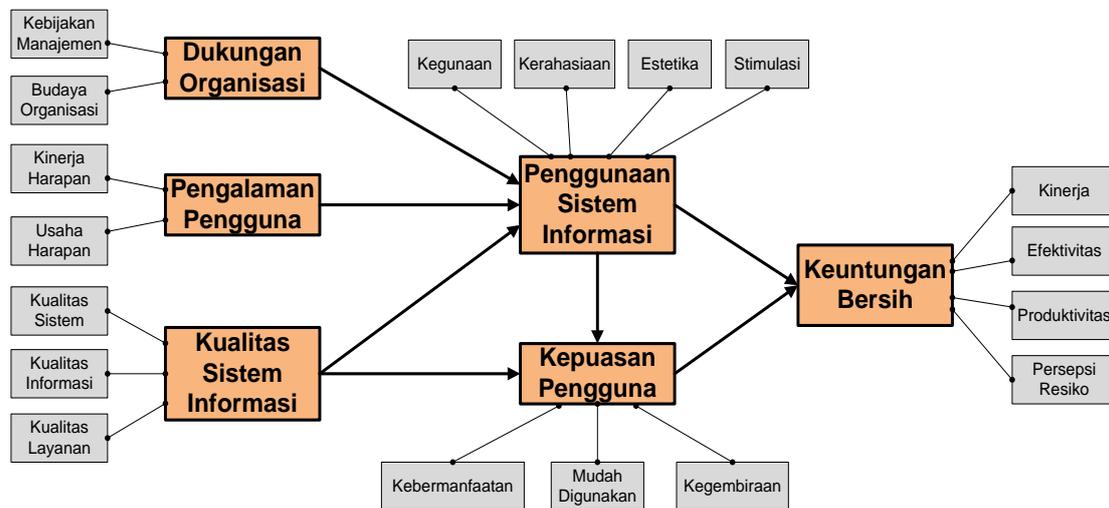
Mohamadali dan Garibaldi [3], dimana dimensi intensi untuk menggunakan digantikan dengan penggunaan sistem informasi. Selain itu, arah panah antara penggunaan dan kepuasan pengguna itu hanya satu arah dari penggunaan menuju kepuasan pengguna. Namun, jika dikaitkan dengan model kesuksesan sistem informasi *mobile* interaktif, yang diberikan oleh Samardzija [13], dimensi faktor manusia akan

digantikan dengan istilah pengalaman pengguna, tetapi sub-dimensinya tetap menggunakan harapan kinerja dan harapan usaha. Sementara itu, dimensi konteks organisasi digantikan dengan istilah dukungan organisasi dengan sub-dimensi berupa kebijakan manajemen (untuk mengganti istilah kondisi yang memfasilitasi) dan budaya organisasi. Pada kajian ini juga diuji apakah terdapat korelasi langsung antara pengalaman pengguna dan dukungan organisasi terhadap keuntungan bersih. Model hipotetis evaluasi kesuksesan SITASI seperti ditunjukkan pada Gambar 3.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan antara lain:

1. Dukungan organisasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih
2. Pengalaman pengguna mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih

3. Kualitas sistem informasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih
4. Kualitas sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih
5. Dukungan organisasi, pengalaman pengguna dan kualitas sistem informasi secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih
6. Dukungan organisasi, pengalaman pengguna dan kualitas sistem informasi secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang juga berpengaruh pada kepuasan pengguna dan secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih.



Gambar 3. Model Hipotesis Evaluasi Kesuksesan SITASI

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tiga tahap, yaitu mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, sampai pada analisis data dan pelaporan. Tahap persiapan meliputi kegiatan penentuan responden penelitian, memilih teknik pengumpulan data, mengembangkan instrumen/kuesioner. Tahap kedua adalah pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner dan mentabulasi jawaban responden. Pada tahap ketiga, yaitu analisis data, dilakukan proses

pengujian hipotesis dengan analisis statistik menggunakan perangkat lunak SmartPLS, penginterpretasian temuan yang diperoleh, dan penyimpulan hasil penelitian.

Populasi penelitian ini adalah seluruh dosen STMIK STIKOM Indonesia yang mengajukan penelitian dan pengabdian, serta yang bertanggungjawab pada unggah administrasi pada SITASI, yaitu para ketua pengusul. Jumlah ketua pengusul (populasi) hibah penelitian dan/atau pengabdian pada tahun 2019 adalah 70 orang.

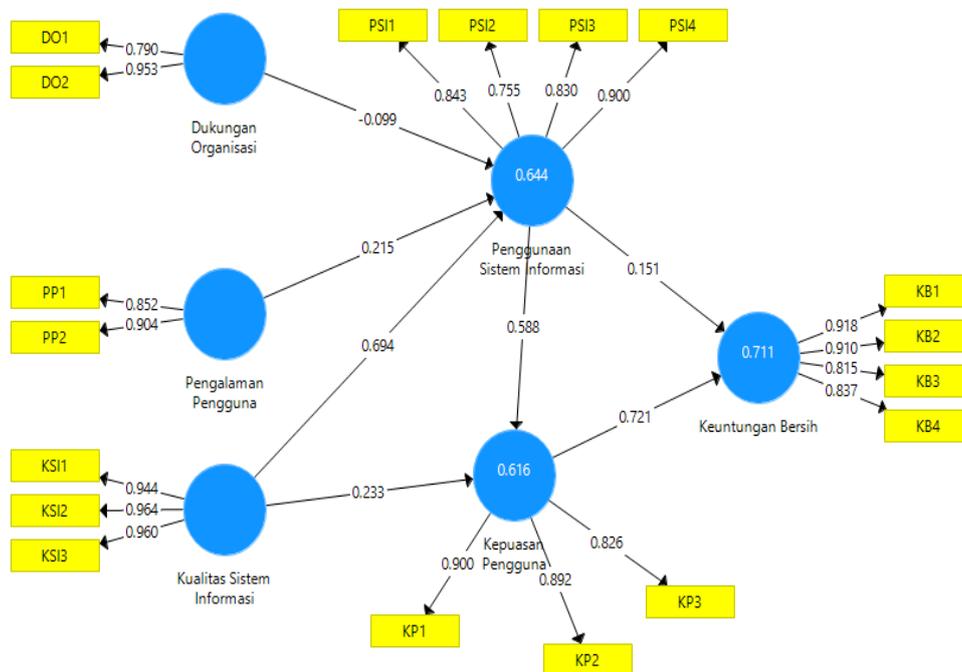
Dari seluruh pengusul yang telah diberikan kuesioner, yang bersedia mengisi angket hanya 40 orang (sampel). Berdasarkan hasil rekapitulasi profil responden, 70% responden telah berpengalaman menggunakan SITASI sejak 2018 dan sisanya adalah pengguna baru, serta 50% responden pernah mengajukan skema penelitian

dan pengabdian, dan sisanya hanya usulkan penelitian saja.

Berdasarkan hasil pengujian ditemukan bahwa koefisien korelasi dari indikator ke dimensinya semua melebihi 0,6 (valid), seperti ditunjukkan Gambar 4. Sementara itu, berdasarkan hasil analisis, semua dimensi penelitian telah reliabel, seperti terangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Alpha Cronbach untuk Masing-masing Dimensi Penelitian

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
Dukungan Organisasi	0.723	0.983	0.867	0.766
Kepuasan Pengguna	0.844	0.845	0.906	0.763
Keuntungan Bersih	0.893	0.901	0.926	0.759
Kualitas Sistem Informasi	0.953	0.955	0.970	0.914
Pengalaman Pengguna	0.708	0.728	0.871	0.772
Penggunaan Sistem Informasi	0.853	0.865	0.901	0.695



Gambar 4. Nilai Koefisien Korelasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis statistik berupa uji SEM dibantu menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil analisis dinyatakan signifikan apabila nilai t-test > 1,96 atau p values < 0,05. Berdasarkan hasil analisis, dari tujuh hubungan yang ada, hanya

tiga hubungan yang signifikan, yaitu kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keuntungan bersih, kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, empat hubungan lainnya tidak signifikan.

Tabel 2. Nilai Uji Statistik untuk Hubungan Langsung Antar-Dimensi Penelitian

Hubungan	t-test	p-values	Keterangan
Dukungan organisasi → penggunaan sistem informasi	0,821	0,412	Tidak signifikan
Kepuasan pengguna → keuntungan bersih	3,987	0,000	Signifikan
Kualitas sistem informasi → kepuasan pengguna	1,070	0,285	Tidak signifikan
Kualitas sistem informasi → penggunaan sistem informasi	4,533	0,000	Signifikan
Pengalaman pengguna → penggunaan sistem informasi	1,455	0,146	Tidak signifikan
Penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna	2,724	0,007	Signifikan
Penggunaan sistem informasi → keuntungan bersih	0,719	0,473	Tidak signifikan

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan aplikasi SmartPLS, untuk hubungan langsung antar dimensi menunjukkan bahwa hanya tiga hubungan yang signifikan, yaitu hubungan antara kualitas sistem informasi dengan penggunaan sistem informasi, penggunaan sistem informasi dengan kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap keuntungan bersih. Sementara itu, hubungan dimensi dukungan organisasi dan pengalaman pengguna terhadap dimensi lainnya tidak signifikan.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan aplikasi SmartPLS, untuk hubungan tidak langsung antar dimensi menunjukkan bahwa hanya hubungan antara kualitas sistem informasi yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, kemudian mempengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan keuntungan bersih. Selain hubungan dimensi tersebut, tidak ada yang memiliki hubungan signifikan.

Tabel 3. Nilai Uji Statistik untuk Hubungan Tidak Langsung Antar-Dimensi Penelitian

Hubungan	t-test	p-values	Keterangan
Pengalaman pengguna → penggunaan sistem informasi → keuntungan bersih	0,463	0,644	Tidak signifikan
Kualitas sistem informasi → penggunaan sistem informasi → keuntungan bersih	0,709	0,479	Tidak signifikan
Dukungan organisasi → penggunaan sistem informasi → keuntungan bersih	0,352	0,725	Tidak signifikan
Pengalaman pengguna → penggunaan sistem informasi → Kepuasan pengguna → keuntungan bersih	1,090	0,276	Tidak signifikan
Penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna → keuntungan bersih	3,092	0,002	Signifikan
Kualitas sistem informasi → penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna → keuntungan bersih	3,289	0,001	Signifikan
Dukungan organisasi → penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna → keuntungan bersih	0,786	0,432	Tidak signifikan
Kualitas sistem informasi → kepuasan pengguna → keuntungan bersih	0,940	0,348	Tidak signifikan
Pengalaman pengguna → penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna	1,007	0,314	Tidak signifikan
Kualitas sistem informasi → penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna	2,527	0,012	Signifikan
Dukungan organisasi → penggunaan sistem informasi → kepuasan pengguna	0,678	0,498	Tidak signifikan

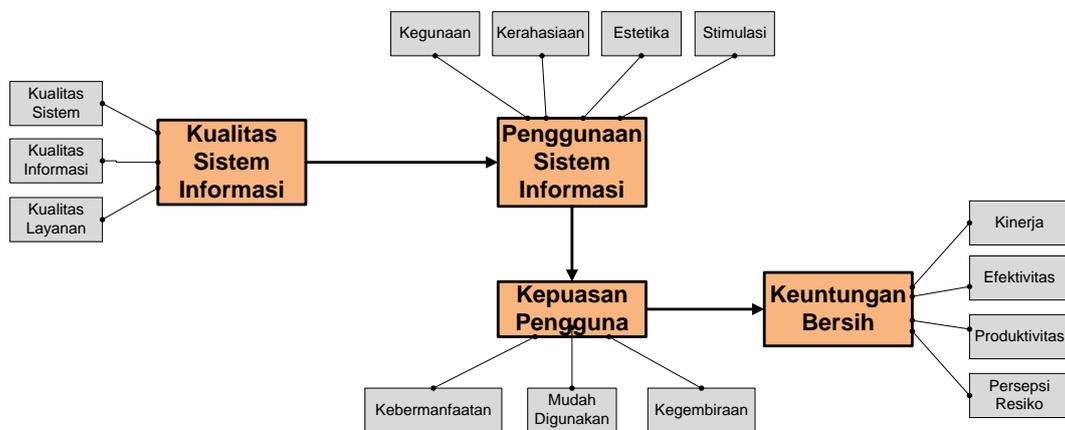
Apabila dikaitkan dengan pengujian hipotesis penelitian, dapat dinyatakan bahwa:

1. Dukungan organisasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.
2. Dukungan organisasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.
3. Pengalaman pengguna mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.
4. Pengalaman pengguna mempengaruhi penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.
5. Kualitas sistem informasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.
6. Kualitas sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan

bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.

7. Kualitas sistem informasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini diterima karena hasil uji statistik signifikan.
8. Dukungan organisasi, pengalaman pengguna dan kualitas sistem informasi secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.
9. Dukungan organisasi, pengalaman pengguna dan kualitas sistem informasi secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang juga berpengaruh pada kepuasan pengguna dan secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan bersih. Hipotesis ini ditolak karena hasil uji statistik tidak signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian, hanya satu hipotesa yang diterima (signifikan), yaitu hubungan kualitas sistem informasi, penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna dan keuntungan bersih. Dengan demikian, model akhir yang menyatakan hubungan antar domain dalam kasus ini seperti ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Model Akhir Penelitian

Berdasarkan hasil analisis masukan yang diberikan responden terhadap website sitasi, 45% menunjukkan kesan negatif, 17,5% menunjukkan pendapat netral/nihil, dan 37,5%

menyampaikan kesan positif. Dengan demikian, komentar dari responden adalah dominan menilai website ini harus ditingkatkan lagi kualitasnya. Beberapa aspek yang ditekankan adalah kualitas sistem (tipografi yang *user-*

friendly, *bug* dikurangi, kompatibilitas di telepon pintar), kualitas informasi (notifikasi batas akhir, pemberitahuan batas maksimal ukuran *file*, *form* pengajuan untuk keseragaman, kolom berita yang *up-to-date*) dan kualitas layanan (desain dan warna tampilan *website*, tata letak menu).

4. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan di atas, penerapan sitasi masih belum sukses sepenuhnya. Terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam operasionalnya, baik dari aspek kualitas sistem, kualitas informasi, maupun kualitas layanan sitasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hanya satu hipotesa yang diterima dari sembilan hipotesa yang diajukan, dan diusulkan model akhir yang valid.

Saran

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, maka *website* sitasi masih perlu perbaikan dan pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas sistem, pengembang harus memperbaiki tipografi sistem sehingga lebih *user-friendly*, mampu memelihara sistem sehingga *bug* dikurangi, dan dikembangkan agar nyaman diakses menggunakan telepon pintar. Untuk meningkatkan kualitas informasi, sistem harus dapat memberikan notifikasi batas akhir, pemberitahuan batas maksimal ukuran file, serta disediakan form pengajuan untuk keseragaman, dan admin LPPM sebaiknya senantiasa melakukan *update* berita. Sementara itu, kualitas layanan perlu ditingkatkan dari sisi desain dan warna tampilan *website*, serta tata letak menu.

5. REFERENSI

- [1] S. Alter, "Defining Information Systems as Work Systems : Implications for the IS Field," San Fransisco, 22, 2008.
- [2] E. D. Falkenberg *et al.*, "A FRAMEWORK OF INFORMATION SYSTEM CONCEPTS," Leiden, 1998.
- [3] N. A. K. S. Mohamadali and J. M. Garibaldi, "A Novel Evaluation Model of User Acceptance of Software Technology in Healthcare Sector," in *International Conference on Health Informatics*, 2010, pp. 392–397.
- [4] J. Iivari and R. Hirschheim, "ANALYZING INFORMATION SYSTEMS DEVELOPMENT : A COMPARISON AND ANALYSIS OF EIGHT IS DEVELOPMENT," *Inf. Syst.*, vol. 21, no. 7, pp. 551–575, 1996.
- [5] M. K. Sharma, "A study of SDLC to develop well engineered software," *Int. J. Adv. Res. Comput. Sci.*, vol. 8, no. 3, pp. 520–523, 2017.
- [6] Ł. Wiechetek, "SUCCESS FACTORS AND BARRIERS FOR IMPLEMENTATION OF IT SYSTEMS : THE CASE OF POLISH SMEs," in *Managing Intellectual Capital and Innovation for Sustainable and Inclusive Society*, 2013, pp. 1475–1486.
- [7] D. A. Chevers and G. Grant, "Developer's Views on Information Systems Quality and Success in Canadian Software Development Firms," *J. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 14, no. 1, pp. 3–20, 2017, doi: 10.4301/S1807-17752017000100001.
- [8] P. Hallikainen and L. Chen, "A Holistic Framework on Information Systems Evaluation with a Case Analysis," *Electron. J. Inf. Syst. Eval.*, vol. 9, no. 2, pp. 57–64, 2005.
- [9] R. Stockdale and C. Standing, "An interpretive approach to evaluating information systems : A content , context , process framework," *Eur. J. Oper. Res.*, vol. 173, no. 2006, pp. 1090–1102, 2006, doi: 10.1016/j.ejor.2005.07.006.
- [10] W. Piotrowicz and Z. Irani, "INFORMATION SYSTEMS EVALUATION IN CONTEXT – IMPACT OF THE CORPORATE LEVEL," in *European and Mediterranean Conference on Information Systems 2008*, 2008, vol. 2008, pp. 1–13.
- [11] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models," *Manage. Sci.*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003, 1989, doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.
- [12] W. H. Delone and E. R. Mclean, "Information Systems Success Revisited," in *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2002, pp. 1–11.

- [13] A. Č. Samardžija, “MEASURING THE SUCCESS OF THE INTERACTIVE MOBILE INFORMATION SYSTEMS AT THE INDIVIDUAL LEVEL OF USE DOCTORAL THESIS,” University of Zagreb, 2016.
- [14] B. H. Wixom and P. A. Todd, “A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance,” *Inf. Syst. Res.*, vol. 16, no. 1, pp. 85–102, 2005.
- [15] D. Xu, I. Benbasat, and R. T. Cenfetelli, “Integrating Service Quality with System and Information Quality: An Empirical Test in the E-Service Context,” *MIS Q.*, vol. 37, no. 3, pp. 777–794, 2013.