

MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE SITAGUH

(Studi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh :

**FAJAR ABDURAUUF SIDIQ
NIM. 223020702141**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE SITAGUH *(Studi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah)*

Disusun oleh :

FAJAR ABDURAUUF SIDIQ
NIM. 223020702141
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing Utama



Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA
NIP. 198908132019031016

Pembimbing Pendamping



Melia Sintha, S.AN., M.AP
NIP. 199505202023212053

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

Disusun oleh :

FAJAR ABDURAUF SIDIQ
NIM. 223020702141
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

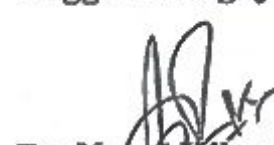
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Sidang Skripsi
Pada tanggal 28 Juli 2026

Ketua Tim Penguji



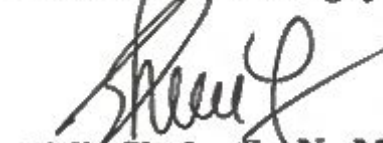
Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA
NIP. 198908132019031016
Tanggal : 28 Juli 2026

Anggota Penguji



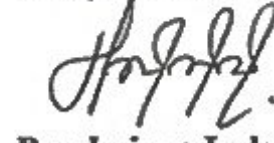
Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP
NIP. 197208222009122003
Tanggal : 28 Juli 2026

Sekretaris Tim Penguji



Melia Sintha, S.AN., M.AP
NIP. 199505202023212053
Tanggal : 28 Juli 2026

Anggota Penguji

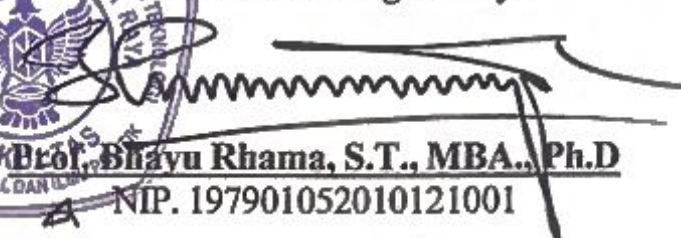


Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P
NIP. 199808262024062001
Tanggal : 28 Juli 2026

Palangka Raya, 29 Juli 2026

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya**



Broto Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D
NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

NAMA : FAJAR ABDURAUF SIDIQ

NIM : 223020702141

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Model Kesuksesan Sistem Informasi Website SITAGUH (Studi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah)** adalah betul hasil tulisan dan penelitian saya sendiri. Hal-hal yang bukan tulisan saya pada skripsi ini diberikan tanda sitasi dan kutipan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 18 Juli 2026

membuat pernyataan



Fajar Abdurauf Sidiq

NIM. 223020702141

ABSTRAK

Fajar Abdurauf Sidiq, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya 2026. Model Kesuksesan Sistem Informasi Website SITAGUH (Studi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah), Pembimbing Utama: Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA. Pembimbing Pendamping: Melia Sintha, S.AN., M.AP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan penerapan website Sistem Aplikasi Terampil dan Tangguh (SITAGUH) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean dan Teori Karakteristik Inovasi dari Everett M. Rogers, serta mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, observasi, dan studi dokumentasi, serta penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yang mencakup pengelola sistem dan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SITAGUH dinilai sangat sukses berdasarkan enam dimensi DeLone & McLean. Kualitas sistem terbukti andal, kualitas informasi terjaga melalui fitur umpan balik (*error notes*), dan kualitas layanan dinilai responsif serta aman, yang secara langsung mendorong tingginya tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Kesuksesan ini memberikan manfaat bersih (*net benefits*) berupa terciptanya ekosistem nirkertas (*paperless*) yang memangkas biaya, waktu, dan tenaga. Selain itu, SITAGUH juga terbukti sukses diadopsi sebagai sebuah inovasi pelayanan publik yang memiliki keuntungan relatif tinggi dan kesesuaian budaya kerja, meskipun sempat menghadapi tingkat kerumitan adaptasi pada fase awalnya. Meskipun demikian, implementasi ini masih diwarnai kendala teknis berupa *bug* saat registrasi akun dan belum adanya integrasi otomatis dengan pangkalan data Badan Kepegawaian Negara (BKN). Terdapat pula kendala non-teknis berupa kesenjangan literasi digital pada ASN senior yang kerap memicu kesalahan pengunggahan dokumen (*human error*), sehingga menambah beban kerja operator BKD yang harus melakukan sinkronisasi data secara manual.

Kata Kunci: *E-Government*, Model DeLone & McLean, SITAGUH, Administrasi Kepegawaian, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Fajar Abdurauf Sidiq, Bachelor's Program, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, Palangka Raya 2026. The Information System Success Model of the SITAGUH Website (A Study at the Regional Personnel Agency of Central Kalimantan Province), Main Advisor: Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA. Co-Advisor: Melia Sintha, S.AN., M.AP.

This study aims to analyze the success of implementing the Sistem Aplikasi Terampil dan Tangguh (SITAGUH) website at the Regional Personnel Agency (BKD) of Central Kalimantan Province using the DeLone & McLean Information Systems Success Model and Everett M. Rogers' Innovation Characteristics Theory, as well as to identify various technical and non-technical constraints in its implementation. This research employs a qualitative descriptive approach with data collection through structured interviews, observation, and documentation studies, using purposive sampling to select informants, including system managers and the State Civil Apparatus (ASN) as service users. The results indicate that the implementation of SITAGUH is considered highly successful based on the six dimensions of DeLone & McLean. The system quality has proven reliable, information quality is maintained through feedback features (error notes), and service quality is deemed responsive and secure, which directly drives high levels of use and user satisfaction. This success provides tangible net benefits by creating a paperless ecosystem that cuts costs, time, and effort. Furthermore, SITAGUH has also proven successful as a public service innovation, demonstrating high relative advantage and cultural compatibility, despite facing initial complexities during its early adoption phase. Nevertheless, the implementation still faces technical constraints in the form of browser bugs during account registration and the lack of automatic integration with the State Civil Service Agency (BKN) database. Additionally, there are non-technical constraints, such as the digital literacy gap among senior civil servants, which often triggers document uploading errors (human error), thereby adding to the workload of BKD operators who are forced to manually synchronize the data.

Keywords: *E-Government, DeLone & McLean Model, SITAGUH, Personnel Administration, Public Service.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan judul **Model Kesuksesan Sistem Informasi Website SITAGUH (Studi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah)** ini dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari bahwa Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik, saran, serta masukan dari para pembaca agar tersusunnya skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Pada penyusunan skripsi ini Peneliti banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi serta doa yang tidak pernah putus dari berbagai pihak hingga Peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membersamai dalam setiap proses penyelesaian skripsi, dengan hormat:

1. Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang diberikan dan selalui menyertai Peneliti dalam setiap langkah sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua saya tersayang, Bapak Harto Buwono Tarung dan Ibu Sari Dewi Syafrina peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, terima kasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik, tak kenal lelah

mendoakan, mengusahakan, memberi dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anaknya.

3. Bapak Prof.Dr. Salampak Dohong, MS selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
4. Bapak Prof. Bhayu Rhama, ST., MBA.,Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
5. Bapak Imanuel Jaya, SAP, M.AP. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
6. Bapak Yonathan Ari Santoso S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
7. Bapak Marvy Ferdian Agusta Sahay, S.AP., M.PA., selaku Dosen Pembimbing Utama. Peneliti sangat bersyukur atas kesabaran Beliau yang senantiasa menemani dan mengarahkan setiap proses pengerjaan skripsi ini, serta tak henti-hentinya memberikan bimbingan, saran, maupun kritikan yang sangat berharga. Bagi Peneliti, Beliau tidak hanya sekadar pembimbing akademis yang luar biasa, melainkan juga sosok yang hangat sebagai teman bertukar pikiran yang inspiratif, serta selalu menyempatkan waktu untuk bercanda tawa guna mencairkan suasana di tengah kepenatan. Lebih dari itu, Peneliti sangat berterima kasih atas setiap ruang, kesempatan, dan kepercayaan yang Beliau berikan dengan selalu melibatkan Peneliti dalam berbagai kegiatan kampus, yang mana hal tersebut sangat memberikan dampak positif bagi pengembangan diri Peneliti.

8. Ibu Melia Sintha, S.AN., M.AP selaku Dosen Pembimbing Kedua Skripsi yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP selaku Penguji Pertama yang telah memberikan saran dan kritikan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini
10. Ibu Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P.,M.A.P selaku Penguji Kedua yang telah memberikan saran dan kritikan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya yang telah memberikan ilmu selama Peneliti mengikuti perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
12. Seluruh pegawai dan Narasumber dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah telah bersedia membantu Peneliti menyelesaikan skripsi ini.
13. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, yang telah memilih untuk tetap berjuang di tengah berbagai kesulitan. Perjalanan menyelesaikan skripsi ini bukanlah hal yang mudah tentunya, ada lelah, ragu, bahkan keinginan untuk berhenti, tapi kamu tidak berhenti dan tetap bertahan melanjutkan langkah demi langkah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah, terima kasih karena tetap kuat, dan terima kasih karena sudah menghargai setiap proses yang dijalani. Fajar Abdurauf Sidiq, kamu sudah melewati banyak hal yang tidak mudah, dan kamu berhasil membuktikan bahwa kamu mampu, kamu hebat.

Akhir kata, Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta berkontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Tentunya, Peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, khususnya terkait kajian model kesuksesan sistem informasi pelayanan publik, terutama dalam evaluasi penggunaan Website SITAGUH di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Palangka Raya, Juli 2026
Penulis

Fajar Abdurauf Sidiq
NIM. 223020702141

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Administrasi Publik.....	7
2.2 Manajemen Publik	10
2.3 <i>Electronic Government</i>	13
2.4 Inovasi	15
2.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi	21
2.6 Hasil Riset Terdahulu	30
2.7 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian	35
3.3 Waktu Penelitian	36

3.4	Fokus Penelitian	36
3.5	Sumber Data	37
3.5.1	Data Primer	37
3.5.2	Data Sekunder	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data	38
3.7	Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN	42
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah	42
4.1.2	Visi, Misi dan Motto	43
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	44
4.1.4	Struktur Organisasi	45
4.2	Hasil/Temuan Penelitian	47
4.2.1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	49
4.2.2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	53
4.2.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	56
4.2.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	59
4.2.5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	60
4.2.6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	62
4.2.7	Hasil Evaluasi SITAGUH sebagai Inovasi Pelayanan Publik	65
4.3	Kendala dalam Implementasi Website SITAGUH	73
4.3.1	Kendala Teknis	74
4.3.2	Kendala Non-Teknis	75
BAB V	PEMBAHASAN	78
5.1	Analisis Kesuksesan Penerapan Website SITAGUH Berdasarkan Model DeLone & McLean	78
5.1.1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	79
5.1.2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	81
5.1.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	83
5.1.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	85
5.1.5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	86
5.1.6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	87

5.1.7 Analisis SITAGUH sebagai Inovasi Pelayanan Publik	89
5.2 Analisis Kendala Teknis dan Non-Teknis dalam Implementasi SITAGUH	92
5.2.1 Kendala Teknis	94
5.2.2 Kendala Non-Teknis	96
BAB VI PENUTUP	98
6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Riset Terdahulu	30
Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	36
Tabel 3.2. Tabel Informan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Updated D&M IS Success Model</i> (2003)	23
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.....	47
Gambar 4.2. Standar Prosedur SITAGUH	48
Gambar 4.3. Tata Cara Pengusulan Melalui SITAGUH	51
Gambar 4.4. Halaman Registrasi Dan Login SITAGUH	52
Gambar 4.5. Halaman Profil/Dasbor ASN Yang Menunjukkan Sistem Keamanan (Satu Akun Satu ASN).....	58
Gambar 4.6. Halaman Status Lacak Berkas (Progress Tracking)	61
Gambar 4.7. Halaman Menu Inbox Yang Sudah Terbagi Per Bidang.....	62
Gambar 4.8. SK Digital/Surat Elektronik Yang Sudah Terbit Di Dalam Aplikasi	64

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Creswell, J. W. (2014). *John W. Creswell - Research Design_ Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches-*.
- Erika Revida. A, Hidayatulloh Nururrochman, Simarmata Mangiring Parulian Hengki, Nurjaya Silalahi Muhammad Marto, & Purba Sukarman. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Miles Matthew B., Huberman A. Michael, & Saldana Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis*.
- Napitupulu Darmawan, Lubis Ridwan Muhammad, Erika Revida, Putra Hendra Surya, Saputra Syifa, Jamaludin, Negara Surya Edi, & Simarmata Janner. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*.
- Rodiyah, I., Hendra Sukmana, Ms., Lailul Mursyidah, M., Mojopahit, J., & Sidoarjo, B. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik UMSIDA PRESS*.
- Sako, U., Widya, B., Mohi, K., Rusly, R., Idji, A., Al, J., Apris, K., Tilome, A., Botutihe, N., & Firyal Akbar, M. (2025). *ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOVERNMENT)*. www.bukunusantara.com
- Satibi, Iwan. (2012). *MANAJEMEN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF TEORITIK DAN EMPIRIK*.
- Selfi, Helpiastuti, B., Farouq, A., Zahari, M., Mei, C., Hasbi, I., Putu, I. A., Widnyani, S., Haris, A., Negoro, S., Karyaningtyas, S., Mustika Maharani, W., Al, N., Akbar, H., Laily, Y. M., Juni, S., Astuti, W., Maulana, F., Vyandri, A., ... Sihombing, M. (2025). *MANAJEMEN PUBLIK* (A. Masruroh, Ed.). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

JURNAL

Alexander, T., Amzul, A., Yogo Purnomo, S., Gunawan, L., Prihatni, A., Gunawan, L., Putera, H., & Daeli, D. (2024). STRATEGI MANAJEMEN INOVASI DALAM MEMPERTAHANKAN DAYA SAING DI PASAR GLOBAL. *Jurnal Tadbir Peradaban*, Vol 4, No 3.

Batoebara Ulfa Maria. (2021). INOVASI DAN KOLABORASI DALAM ERA KOMUNIKASI DIGITAL. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*.

Dardha, V. (, & Ndou,). (2004). *E-GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES*. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18, 1–24. <http://www.ejisdc.org>

Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

Delone, W. H., Mclean, E. R., & Washington, D. C. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Research*, 3(1), 60–95.

Ernawati, M., Heni Hermaliani, E., Nur Sulistyowati, D., Nusa Mandiri Jl Kramat Raya No, S., & Pusat, J. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, Vol 5 No 1.

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). PERANAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).

Nurharpani. (2020). NURHARPANI Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Padang. *Jurnal Ensiklopediaku*, 2. <http://jurnal.ensiklopediaku.org>

Ramadhan, S., & Safitri, N. (2021). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina

Insani. *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS*, 5(2), 85–96.

Saputro, P. H., Djoko Budiyo, A., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan *E-government* Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, Vol. 2, No. 1. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>

Septia Afsani Akbar, M., Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, M., & Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien Jurnal, P. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5. <https://doi.org/10.37481>

Wahyudi, S. (2019). Teori Inovasi: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Jurnal Valuta*, Vol. 5 No 2.

Wara Stefany Lidya, Kalangi Lintje, & Gamaliel Hendrik. (2021). PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL."*