

TUGAS AKHIR - KS 141501

ANALISIS KEBERHASILAN E-SAPAWARGA PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

Izzano Monzila
NRP 5211.100.170

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015

FINAL PROJECT - KS 141501

THE SUCCESS ANALYSIS OF SURABAYA MUNICIPALITY'S E-SAPAWARGA USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

Izzano Monzila
NRP 5211 100 170

Supervisor
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT
Information Technology Faculty
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEBERHASILAN E-SAPAWARGA PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

IZZANO MONZILA
5211 100 170

Surabaya, Juli 2015

**KETUA
JURUSAN SISTEM INFORMASI**

Dr. Eng. Febriliyan Sambopa, S.Kom., M.Kom.
NIP 197302191998021001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEBERHASILAN E-SAPAWARGA PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada**

**Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh :

IZZANO MONZILA

5211 100 170

**Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian
Periode Wisuda**

**: 9 Juli 2015
: September 2015**

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

(Pembimbing 1)

Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

(Pembimbing 2)

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.

(Penguji 1)

Eko Wahyu Tyas D. S.Kom. MBA

(Penguji 2)

ANALISIS KEBERHASILAN E-SAPAWARGA PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

Nama Mahasiswa : IZZANO MONZILA
NRP : 5211 100 170
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Dosen Pembimbing 2 : Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

ABSTRAK

Indonesia sebagai negara berkembang saat ini sedang mengembangkan diri agar tidak dianggap ketinggalan jaman. Teknologi seperti e-government itu sendiri sudah mulai dikembangkan di berbagai daerah di tanah air. Surabaya, misalnya, yang dianggap sebagai panutan atau kiblat dalam hal e-government ini telah memulai mengembangkan banyak sistem untuk keperluan Pemerintah Kota Surabaya. Sistem-sistem seperti e-Procurement, e-Project, dan e-Budgeting, misalnya, saat ini dalam proses sosialisasi ke berbagai pengguna di dalam Pemerintah Kota Surabaya itu sendiri.

Salah satu media atau sistem yang terkait dengan e-government, yang mana telah dikembangkan, adalah E-Sapawarga. E-Sapawarga adalah wadah yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menampung segala aspirasi dari masyarakat Surabaya. Sistem yang pertama kali diperkenalkan oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini pada SESINDO 2010 ini awalnya dinamakan e-RT/RW dan ber-domain-kan <http://sapawarga.org/>. Karena nama tersebut hanya terbatas pada RT/RW saja, maka

selanjutnya diubah menjadi E-Sapawarga. Saat ini, E-Sapawarga dapat diakses di halaman <http://sapawarga.surabaya.go.id/>. Saat ini e-Sapawarga masih belum dikenal secara luas oleh masyarakat Surabaya. Hal ini disebabkan karena beberapa masalah seperti proses registrasi yang menghabiskan waktu yang tidak sebentar. Berdasarkan masalah ini, penelitian mengenai kesuksesan sistem akan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan atau kesuksesan E-Sapawarga yang telah berjalan dilihat dari sudut pandang penggunaannya.

Penelitian mengenai kesuksesan sistem ini memakai Information Systems Success Model (ISSM) sebagai pengukur kesuksesan secara tidak langsung. Structural Equation Modelling (SEM) digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang terdapat dalam model ISSM. SEM ini juga digunakan dalam mengolah data kuesioner 45 pengguna E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem E-Sapawarga yang telah diterapkan Pemerintah Kota Surabaya dinyatakan berhasil berdasarkan sudut pandang User. Selain itu, sistem E-Sapawarga dianggap belum mendatangkan manfaat bagi User. Hipotesis-hipotesis yang dibangun tidak semuanya terpenuhi seperti H2, H3, dan H5. Rekomendasi-rekomendasi yang diberikan berdasarkan pengujian dalam penelitian ini dapat digunakan untuk perbaikan dan penelitian di masa mendatang.

Kata kunci: E-Sapawarga, ISSM, SEM.

THE SUCCESS ANALYSIS OF SURABAYA MUNICIPALITY'S E-SAPAWARGA USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

Name : IZZANO MONZILA
NRP : 5211 100 170
Department : Information Systems FTIF -ITS
Supervisor 1 : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Supervisor 2 : Feby Artwodini, S.Kom., M.T.

ABSTRACT

Indonesia as a developing country, is progressing itself in order to keep pace with the ever-moving technology. One type of technology, the e-government, has been implemented in some areas in our country. Surabaya, for example, that is considered as a model of e-government, has already developed many systems in the Surabaya Municipality. Among them are the e-Procurement, e-Project, and e-Budgeting. Right now they are being socialized among the users in the municipality.

One system that has to do with e-government is an e-Sapawarga, which has been developed. This e-Sapawarga is to hold all the aspirations of the Surabaya people. This system was first introduced by the Mayor of Surabaya Tri Rismaharini at SESINDO 2010, and was formerly called e-RT / RW and its website was <http://sapawarga.org/>. Because the name is limited to RT / RW, so it was changed to e-Sapawarga. Currently, e-Sapawarga can be accessed on the page <http://sapawarga.surabaya.go.id/>.

At the moment this e-Sapawarga hasn't been widely known by the people of Surabaya. This is due to several problems such as the publication and dissemination. Based on these problems, research on the success of the system will be carried out to determine the

extent of success or the success of E-Sapawarga who has been running from the perspective of users.

The research on how successful this system is uses the Information Systems Success Model (ISSM) as an indirect measure of success. Structural Equation Modeling (SEM) was used to measure the variables included in the model ISSM. SEM is also used in processing the data taken from the questionnaire given to 51 E-Sapawarga users.

The results of this research shows that the E-Sapawarga is considered successful as observed from the user's point of view. On the other hand, this system hasn't shown any significant benefits for users. Not all the hypotheses that arise from this research are valid; such as H2, H3, H5, H8. The recommendations that are proposes based on the results of the tests for the research may be of some help for future purposes.

Keywords: E-Sapawarga, ISSM, SEM.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terucap atas segala petunjuk, pertolongan, kasih sayang dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT dan hanya karena ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir, dengan judul **“Analisis Keberhasilan Sistem E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model”**.

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
2. Orangtua penulis yang telah mendoakan setiap waktu dan senantiasa mendukung penulis, beserta saudara-saudara kandung yang ikut serta memberi semangat kepada penulis
3. Bapak Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D. dan Ibu Feby Artwodini, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk mendukung dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
4. Ibu Hanim Maria Astuti S.Kom., M.Sc., dan Ibu Eko Wahyu Tyas, S.Kom., M.B.A. sebagai dosen penguji peneliti, terima kasih atas kritikan dan masukan yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas penelitian ini.
5. Bapak Sholiq, S.T., M.Kom. selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dari awal sampai pada masa penelitian tugas akhir.
6. Bapak Hermono selaku pimpinan admin laboratorium PPSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.

7. Para dosen dan karyawan jurusan Sistem Informasi ITS yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
8. Mbak Novi, Mas Masfu, dan seluruh staff Unit SKPD yang merupakan bagian dari pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis: Aditya Putra Prasetyo, Mas Muhammad Yordanis Salam, Mas Aditya Hamza, dan Luqman Adiarta yang telah menyemangati dan memberikan dukungan selama proses penelitian berlangsung.
10. Teman-teman Laboratorium PPSI, BASILISK, FOXIS, SOLARIS, dan juga IFLS, serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan namanya semua, terima kasih telah memberi semangat dan mendukung untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
11. Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir dari penulis.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Relevansi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Studi Sebelumnya	5
2.1.1 Referensi utama penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean pada sistem E- Government.....	5
2.1.2 Referensi lainnya penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean pada sistem E- Government.....	8
2.1.3 Referensi utama penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean	10
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 E-Sapawarga	12

2.2.2 Information Systems Success Model (ISSM) DeLone & McLean (2003)	13
2.2.3 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	26
2.2.4 Partial Least Squares (PLS).....	31
2.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	47
3.2.1 Tahap Pra-Penelitian	52
3.2.2 Tahap Penelitian	52
BAB IV PERANCANGAN	55
4.1. Perancangan Studi Kasus	55
4.2. Perancangan Wawancara.....	55
4.3. Perancangan Kuesioner.....	56
4.4. Persiapan Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data	57
BAB V IMPLEMENTASI.....	59
5.1 Hasil Wawancara	59
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
5.3 Deskriptif Statistik.....	60
5.3.1 Skala Non Likert	61
5.3.2 Skala Likert.....	62
5.4 Hambatan	76
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	77
6.1 Hasil Penelitian	77
6.1.1 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>) ..	77
6.1.2 Hasil Uji Model Struktural (<i>Structural Model</i>)	81
6.2 Pembahasan dan Usulan Strategi.....	85
6.2.1 Pembahasan Hasil Keseluruhan	85
6.2.2 Usulan Strategi	86
BAB VII PENUTUP	93

7.1 Kesimpulan	93
7.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN A – KUESIONER.....	A - 1 -
LAMPIRAN B – HASIL WAWANCARA.....	B - 1 -

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penjelasan Variabel/Dimensi ISSM 2003	17
Tabel 2. 2 Penjelasan Tiap Indikator.....	21
Tabel 2. 3 Indeks Pengujian Kelayakan Model	30
Tabel 2. 4 Perbandingan PLS-SEM dengan CB-SEM	33
.....	
Tabel 3. 1 Item-item pertanyaan pada model penelitian.....	41
Tabel 3. 2 Rincian Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir	49
.....	
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-Item Pertanyaan	60
Tabel 5. 2 Skoring Skala Non Likert.....	61
Tabel 5. 3 Range Nilai Skala Likert	62
Tabel 5. 4 Hasil Statistik Deskriptif Information Quality	63
Tabel 5. 5 Hasil Statistik Deskriptif System Quality.....	65
Tabel 5. 6 Hasil Statistik Deskriptif Service Quality	67
Tabel 5. 7 Hasil Statistik Deskriptif Use	70
Tabel 5. 8 Hasil Statistik Deskriptif User Satisfaction	72
Tabel 5. 9 Hasil Statistik Deskriptif Perceived Net Benefits.....	74
.....	
Tabel 6. 1 Hasil Nilai AVE	79
Tabel 6. 2 Hasil Cross Loading	80
Tabel 6. 3 Hasil Uji Realibilitas (Measurement Model).....	81
Tabel 6. 4 Hasil R-Square	81
Tabel 6. 5 Hasil Uji Structural Model	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 ISSM 1992	14
Gambar 2. 2 ISSM 2003	15
Gambar 2. 3 Model ISSM Penelitian Yi-Shun Wang	16
Gambar 3. 1 Model ISSM Penelitian E-Sapawarga	38
Gambar 3. 2 Model SEM dari ISSM	40
Gambar 3. 3 Tahapan Metodologi Penelitian	47
Gambar 5. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden	61
Gambar 5. 2 Presentase Usia Responden	62
Gambar 5. 3 Hasil Persentase Responden Bagian Information Quality	65
Gambar 5. 4 Hasil Persentase Responden Bagian System Quality	67
Gambar 5. 5 Hasil Persentase Responden Bagian Service Quality	70
Gambar 5. 6 Hasil Persentase Responden Bagian Use	72
Gambar 5. 7 Hasil Persentase Responden Bagian User Satisfaction	73
Gambar 5. 8 Hasil Persentase Responden Bagian Perceived Net Benefits	75
Gambar 6. 1 Hasil Loading PLS Algorithm	77
Gambar 6. 2 Model SEM beserta hipotesis	86

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan pengerjaan tugas akhir ini, yang meliputi latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diperoleh serta relevansi dari penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Sudah tidak diragukan lagi bahwa teknologi informasi semakin berkembang tiap tahunnya. Tidak hanya berdampak pada keberlangsungan bisnis yang dilakukan oleh pelaku bisnis semata, tetapi juga berdampak pada hal-hal/ bidang-bidang lain seperti kesehatan, militer, politik, dan juga pemerintahan. Dalam bidang pemerintahan, publik mungkin sudah mengenal konsep *e-government*, *e-procurement*, dan *e-voting*. Beberapa di antaranya sudah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia.

Salah satu kota yang telah dijadikan sebagai pusatnya *e-government* menurut Wamen PAN – RB Eko Prasjo [1], yakni Surabaya, mengelompokkan menjadi dua bagian yakni bagian yang mengurus pengelolaan keuangan daerah dan bagian untuk pelayanan masyarakat. Salah satu program untuk pelayanan masyarakat itu ialah E-Sapawarga.

E-Sapawarga ini adalah salah satu bentuk inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam menampung aspirasi warga Kota Surabaya. Dengan adanya E-Sapawarga, masyarakat Surabaya dapat berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Surabaya mengenai segala hal, mulai dari urusan kependudukan, urusan pengaduan proyek, sampai beberapa hal di luar kedua hal tersebut seperti adanya menu *e-commerce* [2].

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu sumber yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya mengatakan bahwa meskipun E-Sapawarga memiliki banyak fasilitas yang dapat menarik minat masyarakat Surabaya untuk menggunakannya, proses pendaftaran untuk menjadi anggota (*member*) dari sistem tersebut tergolong lambat dikarenakan data yang dimasukkan saat pendaftaran harus dicocokkan terlebih dahulu dengan data penduduk yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan proses ini bisa menghabiskan waktu sehari-hari.

Selain itu, E-Sapawarga itu sendiri adalah salah satu program dari proyek *e-government* Pemerintah Kota Surabaya, yang mana adalah sebagai bentuk realisasi dari Instruksi Presiden (INPRES) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan tujuan penerapannya ialah dapat berlangsungnya hubungan yang efisien, efektif, dan ekonomis di antara pemerintah dengan masyarakat dan juga pelaku bisnis [3].

Pemerintah sebagai pengembang sistem yang memberikan layanan tersebut kepada masyarakat, melihat hal tersebut sebagai alasan untuk mengevaluasi sehingga memerlukan upaya dalam menilai beberapa hal, seperti menilai efektivitas sistem E-Sapawarga. Upaya ini dilakukan untuk memastikan apakah instansi pemerintahan telah mampu melakukan tugas yang dibutuhkan dan memberikan layanan seperti yang diharapkan.

Penggunaan *Information Systems Success Model* (ISSM) pada penelitian tugas akhir ini dibandingkan dengan model lainnya dikarenakan terdapat beberapa variabel atau dimensi yang

dapat mengukur keberhasilan suatu sistem informasi didalamnya [4] serta proses layanan *e-government* dengan basis

G2C (government to citizen) cocok dengan model tersebut beserta keenam dimensinya [5].

Teknik *Structural Equation Model* (SEM) digunakan pada penelitian tugas akhir ini dibandingkan dengan teknik analisis yang lain dikarenakan SEM dapat menguji beberapa dimensi atau variabel yang saling berhubungan pada ISSM [4].

Dengan adanya penelitian tugas akhir ini, diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam mendapatkan rekomendasi dari hasil survey yang dilakukan kepada pengguna-pengguna sistem E-Sapawarga.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi keberhasilan E-Sapawarga ?
2. Apa rekomendasi manajerial yang dapat diberikan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan E-Sapawarga ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam tugas akhir ini ialah responden dalam penelitian tugas akhir ini adalah pengguna perangkat teknologi yang menggunakan program *E-Sapawarga* secara langsung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan E-Sapawarga
2. Memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berdasarkan analisis keberhasilan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai referensi untuk peneliti teknologi lainnya yang ingin meneliti *E-Sapawarga* sebagai bahan penelitiannya.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam membenahi beberapa bagian dari E-Sapawarga yang membutuhkan perbaikan

1.6 Relevansi

Penelitian tugas akhir ini memiliki keterkaitan dengan salah satu mata kuliah yang diajarkan di Jurusan Sistem Informasi ITS ini yaitu mata kuliah Pemantauan dan Evaluasi TI, yang sekarang berganti nama menjadi Pengukuran Kinerja dan Evaluasi TI

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan pustaka atau literatur yang digunakan selama penelitian ini.

2.1 Studi Sebelumnya

Bagian ini akan menjelaskan studi-studi/ penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian tugas akhir ini.

2.1.1 Referensi utama penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean pada sistem E-Government

2.1.1.1 *Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success* [5]

Yi-Shun Wang dan Yi-Wen Liao adalah kedua akademisi yang meneliti tentang penilaian kesuksesan suatu sistem E-Government dengan memvalidasi model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean. Persamaannya dengan penelitian kesuksesan sistem E-Sapawarga adalah sistem E-Government yang diteliti adalah sistem E-Government G2C (*government to citizen*). Persamaan berikutnya ialah pada *research model* yang digunakan, kedua penelitian menggunakan *use* sebagai *measure*, dikarenakan sistem informasi yang akan diteliti bersifat *voluntary*. Persamaan yang terakhir adalah kedua penelitian bertujuan menilai kesuksesan suatu sistem E-Government dengan melihat dari sudut pandang warga/masyarakat (*citizen*).

Untuk hal-hal yang menjadi pembeda di antara kedua penelitian ini di antaranya ialah lokasi studi kasus. Wang & Liao melakukan penelitian mereka di Taiwan sedangkan penelitian E-Sapawarga dilakukan di Surabaya, Indonesia. Perbedaan berikutnya ialah *tool* yang digunakan untuk melakukan SEM (Structured Equation Modelling) pada penelitian Wang & Liao adalah LISREL sedangkan penelitian E-Sapawarga menggunakan *tool* smartPLS. Perbedaan yang terakhir adalah jumlah E-Government yang diteliti oleh Wang & Liao berjumlah enam buah sedangkan penelitian E-Sapawarga hanya meneliti 1 sistem E-Government.

Lalu, mengenai kelebihan dan kekurangan, penelitian dari Wang & Liao pun juga mempunyai kedua hal ini. Kelebihan dari penelitian Wang & Liao ialah penelitian tersebut menggunakan model dari DeLone dan McLean untuk meneliti sistem E-Government. Kelebihan lainnya ialah penelitian Wang & Liao menyertakan *items* pernyataan yang digunakan untuk *survey* ke masyarakat. Kekurangannya ialah penelitian Wang & Liao ini tidak menjelaskan semua *scale* yang tertera pada masing-masing *item* pertanyaan.

2.1.1.II Analisis Keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model [4]

Pada penelitian ini, Rizka & Mudjahidin, melakukan penelitian tentang keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya menggunakan Information System Success Model (ISSM). Persamaan pada kedua penelitian ini ialah keduanya sama-sama meneliti sistem E-Government dengan menggunakan Information System Success Model (ISSM) dari DeLone & McLean. Persamaan lainnya ialah kedua penelitian mengambil

sudut pandang pengguna dalam merasakan/ melihat kesuksesan/ keberhasilan dari sistem E-Government. Perbedaannya ialah sistem E-Government yang akan diteliti itu berbeda. Penelitian Rizka & Mudjahidin meneliti tentang keberhasilan sistem E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya sedangkan penelitian ini meneliti tentang keberhasilan sistem E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya. Perbedaan lainnya ialah sistem E-Procurement yang menjadi bahan penelitian Rizka & Mudjahidin adalah sistem E-Government yang bersifat *mandatory*. Artinya, pengguna diwajibkan menggunakan sistem meskipun di luar keinginan mereka. Hal ini berbeda dengan E-Sapawarga yang menjadi bahan penelitian ini. E-Sapawarga bersifat *voluntary*. Artinya, pengguna tidak diwajibkan menggunakan sistem tersebut. Perbedaan lainnya ialah pada *tool* yang digunakan. Meskipun kedua penelitian menggunakan metode SEM (*Structured Equation Modelling*), *tool* untuk melakukan SEM berbeda satu sama lain. Penelitian Rizka & Mudjahidin menggunakan *tool* AMOS sedangkan penelitian E-Sapawarga menggunakan *tool* smartPLS.

Mengenai kelebihan dan kekurangan yang didapatkan dari penelitian Rizka & Mudjahidin ialah penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi utama dikarenakan menggunakan ISSM pada sistem E-Government meskipun dengan studi kasus yang berbeda. Kekurangannya ialah penelitian tersebut menggunakan studi kasus sistem E-Government yang bersifat *mandatory* sehingga berdampak pada dimensi yang digunakan pada model, yang mana berlawanan dengan model penelitian E-Sapawarga. Kekurangan yang lain ialah dikarenakan penelitian Rizka & Mudjahidin merujuk ke penelitian Wang & Liao sehingga kekurangan yang didapatkan juga sama dengan kekurangan dari penelitian Wang & Liao, yakni tidak

menjelaskan semua *scale* yang tertera pada masing-masing *item* pertanyaan.

2.1.2 Referensi lainnya penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean pada sistem E-Government

2.1.2.1 *Understanding Net Benefits : A Citizen-Based Perspective on eGovernment Success*

Scott, DeLone, dan Golden melakukan penelitian dengan tujuan untuk memahami apa yang dianggap penting oleh masyarakat dalam keberhasilan suatu layanan E-Government dan aspek apa pada *IT Quality* yang mempengaruhi keberhasilan suatu E-Government. Mereka mengajukan sebuah perkembangan yang unik dan penting dari model kesuksesan sistem informasi kepunyaan DeLone & McLean.

Penelitian tersebut sangat terkait dengan penelitian E-Sapawarga dikarenakan mempunyai beberapa persamaan dan kelebihan yang dapat digunakan dalam penelitian E-Sapawarga. Persamaannya ialah kedua penelitian sama-sama meneliti sistem E-Government dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone & McLean. Persamaan lainnya ialah sama dengan penelitian Wang & Liao, bahwa penelitian Scott,dkk. ini juga menggunakan dimensi *use* dikarenakan sistem E-Government yang diteliti bersifat *voluntary* dan meneliti sistem E-Government berdasarkan sudut pandang pengguna yaitu masyarakat. Perbedaannya ialah penelitian Scott,dkk. menggunakan *Public Value* untuk membuat sebuah model keberhasilan yang seimbang, disesuaikan untuk sektor publik dan berada di dalam model kesuksesan sistem informasi dari DeLone & McLean.

Mengenai kelebihan dan kekurangan yang didapatkan dari penelitian Scott,dkk. ialah pada penelitian tersebut, Scott,dkk. menyertakan ukuran kesuksesan sistem E-Government pada dimensi *Net Benefits* beserta definisi dan sumber referensi yang mana dijadikan referensi dalam membuat pertanyaan pada kuesioner. Meskipun dapat dijadikan referensi, penelitian Scott, dkk. tidak menyertakan contoh pertanyaan kuesioner yang dibagikan untuk masyarakat atau warga USA.

2.1.1.1 *Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study*

Teo, Srivastava, Jiang melakukan penelitian untuk mengetahui apa yang dapat berkontribusi pada keberhasilan *website* E-Government. Untuk mengetahui itu, penelitian tersebut meneliti peran *trust* dalam keberhasilan E-Government menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone & McLean yang telah diperbarui sebagai kerangka teoritis.

Pada penelitian tersebut, terdapat kaitan yang dapat digunakan sebagai referensi di penelitian E-Sapawarga, di antaranya dijelaskan dalam persamaan dan perbedaan kedua penelitian. Persamaan dari kedua penelitian ialah keduanya sama-sama meneliti faktor-faktor apa yang berkontribusi dalam keberhasilan sistem E-Government dan keduanya sama-sama menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone & McLean yang telah diperbarui. Meskipun persamaan tersebut dapat dijadikan referensi, terdapat perbedaan yang sangat terlihat dari kedua penelitian. Penelitian Teo, dkk. mempertimbangkan faktor *trust* sebagai faktor yang

mempengaruhi keberhasilan sistem E-Government sedangkan penelitian E-Sapawarga tidak.

Mengenai kelebihan dan kekurangan yang didapatkan dari penelitian Teo,dkk. ialah pada penelitian tersebut, Teo, dkk. menjelaskan ukuran-ukuran apa saja yang digunakan mengukur keberhasilan dimensi-dimensi dari model DeLone & McLean. Ukuran-ukuran itu yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian E-Sapawarga. Terdapat pula contoh pertanyaan-pertanyaan yang akan disebarakan melalui kuesioner. Sayangnya, tidak ada keterkaitan antara pertanyaan dengan ukuran-ukuran yang telah dijelaskan dan tidak terdapat referensi mengenai ukuran-ukuran yang dipakai pada penelitian Teo, dkk.

2.1.3 Referensi utama penggunaan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean

2.1.3.1 The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update

DeLone & McLean menjelaskan dalam penelitiannya bahwa saat itu, selama sepuluh tahun, banyak penelitian dilakukan dengan fokus utama untuk menerapkan, memvalidasi, berargumen, dan mengusulkan adanya penyempurnaan pada model asli mereka. Berdasarkan evaluasi mereka, terdapat perbaikan kecil pada model dan usulan untuk memperbarui model mereka. Model yang diperbarui inilah yang dijadikan sebagai referensi utama penelitian E-Sapawarga.

Karena penelitian DeLone & McLean sangat terkait dengan penelitian E-Sapawarga, maka tentu saja terdapat persamaan

dan perbedaan. Persamaan kedua penelitian ini ialah keduanya sama-sama menggunakan model DeLone & McLean. Persamaan lainnya ialah penelitian E-Sapawarga menggunakan beberapa ukuran untuk beberapa dimensi yang terdapat dalam model penelitian E-Sapawarga. Kemudian, perbedaan dari kedua penelitian ialah penelitian DeLone & McLean menggunakan modelnya dalam konteks E-Commerce sedangkan penelitian E-Sapawarga dalam konteks E-Government.

Selain persamaan dan perbedaan, terdapat pula kelebihan dan kekurangan dari penelitian DeLone & McLean. Kelebihannya ialah banyak peneliti yang menggunakan model mereka untuk mengetahui/ mengevaluasi keberhasilan dari suatu sistem informasi. Sementara itu, kekurangannya ialah penelitian DeLone & McLean belum melanjutkan penelitian E-Commerce nya sehingga masih diragukan kebenaran dari tiap dimensi dalam model tersebut.

2.1.3.II *Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships*

Penelitian yang dilakukan oleh Petter, DeLone, dan McLean ini melanjutkan penelitian DeLone dan McLean yang belum selesai dalam membuktikan kebenaran dari tiap dimensi beserta hubungan antar dimensi baik dalam konteks individual maupun organisasi. Penelitian E-Sapawarga sangat terkait dengan penelitian mereka disebabkan alasan tersebut. Kaitannya dapat dijelaskan dalam persamaan pada paragraph selanjutnya.

Persamaan dari kedua penelitian ini ialah keduanya mempunyai ukuran yang sama dalam dimensi *System Use* yakni *frequency of use*. Untuk perbedaannya, penelitian Petter, dkk. ini hanya

mengukur hubungan antar dimensi dengan berbagai macam studi kasus kecuali E-Government, sedangkan penelitian E-Sapawarga sebaliknya.

Dari persamaan dan perbedaan, terdapat pula kelebihan dan kekurangan dari penelitian Petter,dkk. Kelebihannya ialah penelitian mereka memberikan penjelasan / definisi untuk tiap dimensi, meskipun ukuran-ukuran tiap dimensi tidak dijelaskan definisinya. Sementara itu, kekurangannya ialah dikarenakan tidak ada penjelasan hasil pengukuran hubungan antar dimensi dalam konteks E-Government, maka penelitian ini hanya dijadikan sebagai referensi untuk bagian definisi tiap dimensi dari model DeLone & McLean.

2.2 Dasar Teori

Pada bagian ini dipaparkan beberapa teori yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

2.2.1 E-Sapawarga

Dalam situs berita Kompasiana.com, Andreas Afrindo membuat opini yang bercerita tentang *E-Sapawarga* sebagai penghubung warga dan Pemerintah Kota Surabaya. Dalam opininya, Andreas mengungkapkan bahwa *E-Sapawarga* adalah salah satu bentuk inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam menampung aspirasi warganya terutama warga kota Surabaya. Program yang pertama kali diperkenalkan oleh Ir. Tri Rismaharini, MT. pada SESINDO 2010 ini telah mengalami banyak perubahan. Awalnya, program ini dinamai e-RT/RW dengan hanya bisa diakses oleh Kepala RT/RW se-Kota Surabaya. Namun dalam penggunaannya, penamaan tersebut berganti menjadi *E-Sapawarga* dengan tujuan agar semua lapisan masyarakat Surabaya dapat mengakses situs yang

beralamat di www.sapawarga.surabaya.go.id . Hal yang menarik dalam situs ini adalah adanya beberapa fitur-fitur yang menyerupai situs-situs pertemanan secara *online* seperti Facebook. Dari situs ini, pengguna dapat berhubungan secara *real time* dengan akun milik Pemkot [2].

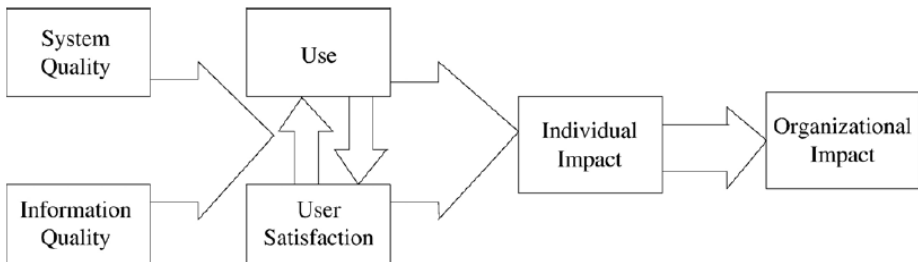
Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang mengurus sistem E-Sapawarga, E-Sapawarga diharapkan dapat menjadi media penghubung antar warga layaknya media sosial yang telah terkenal seperti Facebook, dan komunikasi antara warga dan Pemkot Surabaya dapat berjalan lancar sehingga meniadakan gap antara kedua belah pihak tersebut. Wawancara tersebut juga memberikan informasi lain bahwa telah tercatat sebanyak 25904 orang yang terdaftar sebagai pengguna sistem E-Sapawarga.

2.2.2 Information Systems Success Model (ISSM) DeLone & McLean (2003)

Banyak peneliti yang telah melakukan penelitian dan memperoleh sejumlah model untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa sistem informasi dapat dikatakan sukses. Davis (1989) dengan TAM (Technology Acceptance Model)-nya menggunakan TRA (Theory of Reasoned Action) dan TPB (Theory of Planned Behavior) kepunyaan Fishbein & Ajzen (1975), untuk menjelaskan mengapa beberapa sistem informasi dianggap lebih siap diterima oleh pengguna ketimbang sistem informasi lainnya. Tentu saja, *Acceptance*, tidak sama dengan

kesuksesan, meskipun penerimaan suatu sistem informasi adalah prasyarat yang dibutuhkan untuk dapat dikatakan sukses [6].

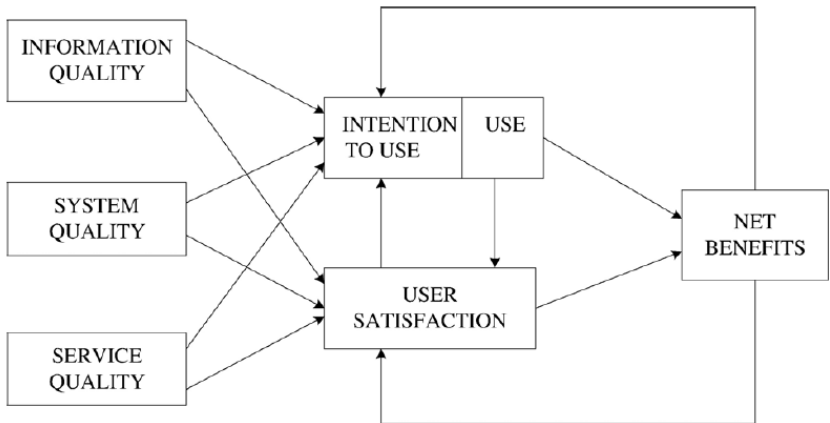
Banyak percobaan yang dilakukan untuk mendefinisikan kesuksesan suatu sistem informasi berujung pada suatu ketidakjelasan dikarenakan sifat kesuksesan sistem informasi yang terkesan rumit, saling tergantung, dan multi dimensi [6]. Karena hal tersebut, pada tahun 1992, DeLone dan McLean memperkenalkan suatu model yang mempunyai enam buah kategori variabel kesuksesan suatu sistem informasi, yakni antara lain (1) kualitas sistem (*System Quality*), (2) kualitas informasi (*Information Quality*), (3) kegunaan sistem informasi (*IS Use*), (4) kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), (5) dampak individu (*Individual Impact*), dan (6) dampak organisasi (*Organization Impact*).



Gambar 2. 1 ISSM 1992

Dalam perkembangannya, model kesuksesan ini mengalami perubahan-perubahan. Seddon (1997) mengajukan sebuah model yang mengklaim bahwa penggunaan sistem informasi (*use*) adalah sebuah tingkah laku ketimbang sebuah ukuran kesuksesan, dan menggantikan bagian penggunaan sistem informasi (*use*) pada model DeLone dan McLean dengan

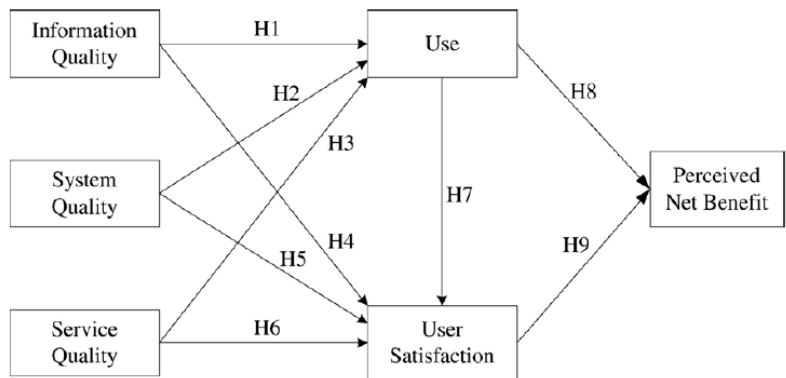
kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), yang berfungsi sebagai ukuran persepsi umum keuntungan bersih (*net benefits*) dari penggunaan sistem informasi. Tahun 2003, DeLone dan McLean mengajukan model yang telah diperbarui dengan menambah ukuran “kualitas layanan” (*service quality*) menjadi dimensi baru dari model kesuksesan sistem informasi, dan menggabungkan semua ukuran “dampak” ke dalam satu kategori dampak atau keuntungan menjadi “keuntungan bersih” (*net benefits*) [5].



Gambar 2. 2 ISSM 2003

Mengingat bahwa variabel/ dimensi “penggunaan sistem” terus digunakan sebagai variabel dependen dalam sejumlah studi empiris (Gelderman, 1998; Rai et al., 2002; dsb.), dan mengambil kepentingan baru dalam pengukuran kesuksesan sistem berbasis internet, di mana “penggunaan sistem” bersifat *voluntary*, “*system usage*” dan alternatif “*intention to use*” masih dianggap sebagai ukuran yang penting dalam model kesuksesan sistem informasi yang diperbarui oleh DeLone dan

McLean. Dengan ini, Yi-Shun Wang dan Yi-Wen Liao dapat mengasumsikan bahwa model kesuksesan sistem informasi yang telah diperbarui dapat diadaptasikan dalam pengukuran kesuksesan sistem dalam konteks *eGovernment* secara G2C. [5] Berdasarkan DeLone dan McLean (2003), Yi-Shun Wang dan Yi-Wen Liao mengajukan sebuah model multidimensional yang komprehensif dari kesuksesan sistem *eGovernment*, yang menunjukkan bahwa *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, *perceived net benefit* adalah variabel-variabel kesuksesan dalam sistem *eGovernment*.



Gambar 2. 3 Model ISSM Penelitian Yi-Shun Wang

DeLone dan McLean (2003) berpendapat bahwa *use* dan *intention to use* adalah alternatif-alternatif dalam model mereka, dan *intention to use* mungkin variabel yang lebih dapat diterima dalam konteks penggunaan sistem informasi secara wajib. Namun, menurut Yi-Shun Wang, *use* dalam konteks sistem G2C ialah sepenuhnya sukarela, dan *system use* adalah sebuah perilaku sesungguhnya yang telah dianggap sebagai variabel yang lebih dekat dalam arti keberhasilan/kesuksesan ketimbang

perilaku *intention to use*. Dengan demikian, penelitian ini mengadopsi *use* ketimbang *intention to use* sebagai ukuran keberhasilan sistem e-government [5].

Seddon (1997) dan DeLone dan McLean (2003) telah sampai pada keputusan menggunakan *net benefit* sebagai sebuah ukuran kesuksesan suatu sistem informasi. Namun, tantangan bagi para peneliti adalah mendefinisikan secara jelas dan hati-hati, siapa pemangku kepentingan dan konteks *net benefit* tersebut diukur [7]. Karena fokus penelitian adalah pada pengukuran kesuksesan sistem G2C dilihat dari perspektif masyarakat, *net benefit* tersebut merujuk pada evaluasi *net benefit* yang dirasakan masyarakat dari sistem G2C tertentu.

Selain itu, untuk menghindari kerumitan pada model, Yi-Shun Wang berpendapat bahwa meskipun dalam model DeLone dan McLean terdapat hubungan antara *net benefit* dengan *use* dan *user satisfaction*, *the feedback links* dari *net benefit* ke *use* dan *user satisfaction* tidak disertakan.

Pada penelitian ini, model ISSM yang digunakan adalah model penelitian yang dilakukan oleh Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao (2008) dengan rincian penjelasan variabel-variabel seperti yang dijelaskan pada Tabel 2.1 dan penjelasan masing-masing indikator dari tiap variabel/dimensi pada Tabel 2.2 .

Tabel 2. 1 Penjelasan Variabel/Dimensi ISSM 2003

Variabel/Dimensi	Penjelasan	Referensi
Information Quality	Suatu karakteristik-karakteristik yang diinginkan pada suatu keluaran sistem.	Petter, DeLone, & McLean (2008)

Variabel/Dimensi	Penjelasan	Referensi
System Quality	Suatu karakteristik-karakteristik yang diinginkan pada suatu sistem informasi.	Petter, DeLone, & McLean (2008)
Service Quality	Suatu kualitas dukungan (layanan) yang diterima oleh pengguna sistem dari personil pendukung dari departemen SI/TI.	Petter, DeLone, & McLean (2008)
Use (System Use)	Suatu tingkat dan cara di mana staff dan pengguna lainnya memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi.	Petter, DeLone, & McLean (2008)
User Satisfaction	Tingkat kepuasan pengguna dengan layanan <i>reports</i> , <i>websites</i> , dan <i>support</i> .	Petter, DeLone, & McLean (2008)
Net Benefit(s)	Suatu dimensi yang mengukur sejauh mana SI berkontribusi bagi	Petter, DeLone, &

Variabel/Dimensi	Penjelasan	Referensi
	keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industry, dan bangsa.	McLean (2008)

Pada Gambar 3.2, terdapat beberapa indikator yang masing-masing dihubungkan dengan variabel dari ISSM. Indikator-indikator yang berisi masing-masing satu *item* pernyataan itu semuanya didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya yang dikutip dalam penelitian Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao. Pada variabel Information Quality, terdapat tiga indikator yang diambil dari DeLone & McLean (2003) [7] dan Doll & Torkzadeh (1988) [8]. Hal ini juga berlaku pada dua indikator pada variabel System Quality, di mana mengambil dari dua penelitian yang telah disebutkan pada kalimat sebelumnya. Lalu, pada variabel Service Quality, terdapat tiga indikator yang diambil dari penelitian Wang & Tang (2003) [9] mengenai EC-SERVQUAL *scale*. Selanjutnya, pada variabel Use, terdapat dua indikator yang masing-masing diambil dari Heo & Han (2003) [10] dan Rai et al. (2002) [11]. Untuk variabel User Satisfaction, Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao berkesimpulan untuk mengambil *items* dari penelitian yang mengukur *user satisfaction* secara keseluruhan pada penelitian Palvia (1996) [12] dikarenakan konsep penelitian Wang telah diadaptasi, berdasarkan model kesuksesan DeLone & McLean (2003), untuk mengembangkan hubungan kausal antara ukuran tidak langsung pada *user satisfaction* (seperti *system quality*,

information quality, service quality) dengan keseluruhan tingkat *user satisfaction*. Terakhir, pada variabel Perceived Net Benefit, terdapat dua indikator yang diambil dari DeLone & McLean (2003) [7] dan Etezadi-Amoli & Farhoomand (1996) [13] mengenai *user performance scale*.

Tabel 2. 2 Penjelasan Tiap Indikator

Variabel/Dimensi	Indikator	Penjelasan	Referensi
Information Quality	Accuracy	<i>The correctness of the output information</i> Ketepatan suatu informasi yang diberikan oleh suatu sistem informasi	[14], [8], [15] [16]
	Content	<i>The amount of information conveyed by a particular unit of language in a particular context.</i> Isi yang berupa informasi apa saja yang tersedia pada sistem tersebut	[8], [17]
	Timeliness	<i>Timeliness may be redefined as a Web-based construct, based on the phenomenology of the user's actual experience in terms of efficiency (how many steps are required to get information) and time (how much time is required to find the information needed).</i>	

		<i>The availability of the output information at a time suitable for its use.</i> Lamanya waktu suatu informasi sehingga dapat dikatakan berguna (<i>up-to-date</i>)	
System Quality	Response Time	<i>Latency (response time) metrics quantify how long the user must wait for a response to a query, regardless of the quality of the response</i> <i>The elapsed time between a user-initiated request for service or action and a reply to that request. Response time generally refers to the elapsed time for terminal type request or entry. Turnaround time generally refers to the elapsed time for execution of a program submitted or requested by a user and the return of the output to that user.</i> Waktu yang diperlukan suatu sistem untuk merespon tanggapan yang diberikan pengguna	[18], [19]

	Usability	Usability is the ease of use and learnability of a human-made object <i>Usability includes consistency and the ease of getting the Web site to do what the user intends it to do, clarity of interaction, ease of reading, arrangement of information, speed and layout</i> Suatu kemampuan untuk menggunakan suatu sistem	[20], [7]
Service Quality	Reliability	<i>The ability to perform the promised service dependably and accurately</i> Kemampuan untuk memiliki kinerja yang akurat dan dapat diandalkan. Contoh : SI tersebut dapat diandalkan.	[7], [21]
	Responsiveness	<i>The willingness to help customers and to provide prompt service</i> Kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan pengguna serta pemberian layanan dengan cepat.	

		Contoh : Penanggung jawab SI tersebut memberikan layanan yang cepat kepada pengguna.	
	Assurance	<i>The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence</i> Kemampuan staff SI untuk memunculkan rasa percaya dan aman kepada pengguna. Contoh : Penanggung jawab SI tersebut memiliki pengetahuan yang cukup untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.	
Use (System Use)	Frequency of Use	<i>The frequency of use with the eGovernment system is high.</i> Banyaknya penggunaan suatu sistem dalam suatu waktu tertentu	[5], [10]
	Dependence	<i>You are dependent on the eGovernment system</i> <i>The degree to which the user is dependent on the IS for the execution of their tasks</i>	[5], [11]

		Suatu tingkat di mana pengguna merasa tergantung (butuh) pada SI tersebut untuk melakukan tugas/kebutuhan mereka	
User Satisfaction	Overall Satisfaction	<i>The overall level of user satisfaction and also consider it as an important means of measuring users' opinions</i> <i>sum of one's feeling and attitudes towards a variety of factors affecting the situation</i> Pengguna merasakan kepuasan sistem secara keseluruhan	[7], [12]
Net Benefits [14] (Scott et al., 2009)	Time	<i>Time saved by using the online channel</i> Pengguna dapat menghemat waktu dari penggunaan sistem	[14], [5]
	Communication	<i>Efficient method of communicating with local/central govt</i> Pengguna dapat berkomunikasi efisien dengan pihak pemerintah	[14]

2.2.3 *Structural Equation Modelling (SEM)*

Menurut Rahmadaniaty (2013), Konsep yang dikembangkan pertama kali oleh Sewal Wright pada tahun 1934 ini awalnya dikenal sebagai teknik analisis jalur, yang kemudian dipersempit dalam bentuk analisis *Structural Equation Modelling* (Yamin, 2009) [22]. SEM (*Structural Equation Modelling*) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen secara langsung (Hair et al., 2006).

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam model suatu penelitian dan bertujuan untuk memeriksa dan membenarkan model tersebut. SEM menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel-variabel bebas yang berkorelasi (*correlated independent*), kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (*correlated error terms*), beberapa variabel bebas laten (*multiple latent independent*), di mana masing-masing diukur dengan menggunakan banyak indikator, dan satu atau dua variabel *dependent latent* yang juga masing-masing diukur dengan beberapa indikator. Dengan demikian, menurut penjelasan di atas, SEM dapat digunakan alternatif lain yang lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan regresi berganda, analisis jalur, analisis faktor, analisis *time series*, dan analisis kovarian (Byrne, 2010).

Beberapa asumsi yang mendasari penggunaan SEM diperlukan. Asumsi tersebut antara lain ialah:

- **Normalitas Data**
Ada 2 tahap dalam melakukan uji normalitas pada SEM. Tahap pertama adalah menguji normalitas untuk setiap variabel dalam model. Tahap kedua adalah menguji normalitas untuk semua variabel secara bersama-sama (*multivariate normality*). Hal ini untuk mengetahui apakah dua tahap tersebut berdistribusi normal atau tidak.
- **Jumlah Sampel**
Menurut Ferdinand (2002) dalam Wuensch (2006) bahwa ukuran sampel untuk pengujian model dengan menggunakan SEM adalah antara 100-200 sampel atau tergantung pada jumlah parameter yang digunakan dalam seluruh variabel laten, yakni jumlah parameter dikalikan 5 sampai 10. [23]
- **Multicollinearity dan Singularity**
Suatu model dapat diidentifikasi secara teoritis tetapi tidak dapat diidentifikasi karena masalah-masalah empiris seperti multikolinearitas yang tinggi dalam model.
- **Data Interval**
Data interval sebaiknya digunakan dalam SEM dikarenakan data ordinal seringkali memunculkan kesalahan model SEM secara eksplisit. Penggunaan data ordinal atau nominal akan mengecilkan koefisien matriks korelasi yang digunakan dalam SEM.

Menurut Hair et al (1995) dalam Hartono (2006), terdapat 7 (tujuh) langkah yang dilakukan apabila menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yaitu:

1. Pengembangan model teoritis

Pada langkah ini, hal yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui tinjauan pustaka

dengan tujuan mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang dikembangkan.

2. Pengembangan diagram alur

Pada langkah kedua ini, model teoritis yang dibangun pada tahap sebelumnya akan digambarkan dalam sebuah diagram alur, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan kasualitas yang ingin diuji.

3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan

Persamaan yang didapatkan dari diagram alur yang telah dikonversi antara lain ialah :

- i. Persamaan struktural (*structural equation*) yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kasualitas antar berbagai konstruk.
- ii. Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*), di mana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi antar konstruk atau variabel.

4. Memilih matriks input dan estimasi model

Input data yang digunakan adalah matriks varians/kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan. Sangat disarankan agar menggunakan matriks varians/kovarians pada saat pengujian teori disebabkan karena lebih memenuhi asumsi-asumsi metodologi di mana standar error menunjukkan angka yang lebih akurat ketimbang menggunakan matriks korelasi (Hair et al.,1996).

5. Kemungkinan munculnya masalah identifikasi

Masalah identifikasi atau problem identifikasi adalah masalah mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Konstruk pada model sebaiknya dikembangkan jika setiap kali estimasi muncul masalah identifikasi.

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*

Pada tahap ini, pengujian dilakukan terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut adalah beberapa indeks kesesuaian dan *cut off value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau tidak menurut Ferdinand (2000). [23]

- i. Uji *Chi-square*, di mana suatu model dianggap baik atau memuaskan bila nilai *chi-square* nya rendah dan nilai signifikansi lebih besar dari *cut off value* ($p > 0,05$).
- ii. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*). Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya suatu model yang menunjukkan *close fit* dari model itu berdasarkan *degrees of freedom*.
- iii. GFI (*Goodness of Fit Index*) ialah suatu ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai 1.0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan tanda "*better fit*".
- iv. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*). Model yang dapat diterima direkomendasikan memiliki nilai AGFI lebih besar atau sama dengan 0,90.
- v. CMIN : DF adalah *The Minimum Sample Discrepancy Function* dibagi dengan *Degree of Freedom*. *Chi-square* dibagi dengan DF-nya disebut *chi-square* relatif. Jika nilai ini kurang dari 2.0 atau 3.0, maka antara model dan data dianggap *acceptable fit*.
- vi. TLI (*Tucker Lewis Index*) merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*, di mana sebuah model yang

bernilai kurang dari atau sama dengan 0,95 dan mendekati 1,0 menunjukkan *a very good fit*.

- vii. CFI (*Comparative Fit Index*), di mana jika nilai yang dihasilkan mendekati 1,0 mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,94$.

Dengan demikian, indeks-indeks yang digunakan untuk menguji kelayakan suatu model dapat dijelaskan seperti Tabel 2.3 .

Tabel 2. 3 Indeks Pengujian Kelayakan Model

No	<i>Goodness of Fit index</i>	<i>Cut off value</i>
1	<i>Chi-square</i>	Diharapkan kecil (di bawah nilai tabel)
2	Signifikansi	$\geq 0,05$
3	RMSEA	$\leq 0,08$
4	GFI	$\geq 0,90$
5	AGFI	$\geq 0,90$
6	CMIN : DF	$\leq 2,00$
7	TLI	$\geq 0,95$
8	CFI	$\geq 0,94$

Sumber : Hair et al (1996)

7. Interpretasi dan modifikasi model

Pada tahap terakhir ini model yang tidak memenuhi syarat pengujian akan mengalami interpretasi dan modifikasi dengan tujuan untuk melihat apakah modifikasi yang dilakukan dapat menurunkan nilai *chi-square* yang menandakan suatu keadaan fit dari sebuah model. [22]

2.2.4 Partial Least Squares (PLS)

2.2.4.I Konsep Dasar Partial Least Squares (PLS)

PLS diperkenalkan secara umum untuk pertama kali pada tahun 1974 oleh Herman Wold, dengan menggunakan algoritma NIPALS (*nonlinear iterative partial least squares*) yang merupakan perkembangan dari algoritma sebelumnya, yakni NILES (*nonlinear iterative least squares*). Prinsip dasarnya ialah menganalisis beberapa blok dari variabel yang saling berhubungan dalam bentuk *path diagram*. Menurut Wold, dibandingkan dengan pendekatan lain (khususnya metode estimasi Maximum Likelihood), NIPALS lebih umum disebabkan karena bekerja dengan asumsi *zero intercorrelation* berjumlah kecil antara residual dan variabel. [24]

PLS merupakan metode analisis yang *powerful* dan sering disebut juga sebagai *soft modelling* dikarenakan meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya masalah multikolinieritas antar variabel eksogen [25]. Walaupun PLS digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction*), PLS dapat juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori [26]. Sebagai teknik prediksi, PLS mengasumsikan bahwa semua ukuran varian adalah varian yang berguna untuk dijelaskan sehingga pendekatan estimasi variabel laten dianggap sebagai kombinasi linear dari indikator dan menghindari masalah *factor indeterminacy*. [24]

PLS menggunakan iterasi algoritma yang terdiri dari seri OLS (*Ordinary Least Squares*) sehingga persoalan identifikasi model tidak menjadi masalah untuk model *recursive* dan menghindari masalah untuk model yang bersifat *non-recursive* yang dapat diselesaikan oleh SEM

yang berbasis *covariance*. Sebagai alternative analisis *covariance based SEM*, pendekatan *variance based* dengan PLS mengubah orientasi analisis dari menguji model kausalitas ke model prediksi komponen [26].

CB-SEM lebih berfokus pada *building models* yang dimaksudkan untuk menjelaskan *covariance* dari semua indikator *construct*, sedangkan tujuan dari PLS adalah prediksi. Oleh karena PLS lebih memfokuskan pada data dan dengan prosedur estimasi yang terbatas, persoalan *misspecification model* tidak terlalu berpengaruh terhadap estimasi parameter. [24]

Model dasar PLS diselesaikan Wold pada tahun 1979. Wold menyebutnya dengan dengan sebutan “*the basic design*” [27]. Baru pada beberapa tahun setelah 1992, yakni setelah Herman Wold meninggal, Svante Wold, anaknya, memodifikasi algoritma PLS menjadi *regularized component based regression* atau dikenal juga dengan nama PLS Regression (PLS-R). Setelah itu PLS dikembangkan oleh banyak peneliti untuk dijadikan dalam bentuk perangkat lunak seperti yang dilakukan oleh Christian M. Ringle, Sven Wende, dan Alexander Will (2005) dalam bentuk SmartPLS.

Untuk penggunaan SEM yang tepat, jika model struktural dan model pengukuran yang dihipotesiskan benar (dapat menjelaskan *covariance* semua indikator dan kondisi data atau jumlah sampel dapat dipenuhi), maka *covariance based SEM* adalah pilihan yang tepat dalam memberikan estimasi optimal dari parameter model. Namun, jika tujuan dan pandangan peneliti dari data ke teori, jumlah sampel yang terbatas, tidak dapat memenuhi berbagai asumsi parametric, maka PLS adalah teknik analisis yang cocok. Untuk penjelasan yang lebih lengkap dari perbandingan antara PLS-SEM dan CB-SEM dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. 4 Perbandingan PLS-SEM dengan CB-SEM

Kriteria	PLS-SEM	CB-SEM
Tujuan Penelitian	Untuk mengembangkan teori atau membangun teori (orientasi prediksi)	Untuk menguji teori atau mengkonfirmasi teori (orientasi parameter)
Pendekatan	<i>Variance based</i>	<i>Covariance based</i>
Metode Estimasi	Least Squares	Maximum Likelihood
Spesifikasi Model dan Parameter Model	Components two loadings, path koefisien, dan component weight	Factors one loadings, path koefisien, error variances, dan faktor means
Model Struktural	Model dengan banyak kompleksitas besar dengan banyak <i>construct</i> dan banyak indikator (hanya dalam bentuk <i>recursive</i>)	Model dapat berbentuk <i>recursive</i> dan <i>non-recursive</i> dengan tingkat kompleksitas kecil sampai menengah
Evaluasi Model dan Asumsi Normalitas Data	Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal dan estimasi parameter dapat langsung dilakukan tanpa persyaratan kriteria <i>goodness of fit</i>	Mensyaratkan data terdistribusi normal dan memenuhi kriteria <i>goodness of fit</i> sebelum estimasi parameter
Pengujian Signifikansi	Tidak dapat diuji dan difalsifikasi (harus melalui	Model dapat diuji dan difalsifikasi

Kriteria	PLS-SEM	CB-SEM
	prosedur <i>bootstrap</i> atau <i>jackknife</i>)	
Software Produk	PLS Graph, SmartPLS, SPAD-PLS, XLSTAT-PLS, dan sebagainya	AMOS, EQS, LISREL, Mplus, dan sebagainya

Sumber : diadopsi dari [26], [28], [29].

2.2.4.II Model Pengukuran dan Model Struktural

Analisis PLS-SEM biasanya terdiri dari sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau sering disebut *inner model*. *Measurement model* menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed* variabel merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau *construct*. [24]

Variabel laten yang dibentuk dalam PLS-SEM, indikatornya dapat berbentuk reflektif maupun formatif. Indikator reflektif adalah indikator yang bersifat manifestasi terhadap *construct* dan sesuai dengan *classical test theory* yang mengasumsikan bahwa *variance* di dalam pengukuran skor variabel laten merupakan fungsi dari skor yang sebenarnya ditambah dengan *error*. Sedangkan indikator formatif ialah indikator yang bersifat mendefinisikan karakteristik atau menjelaskan *construct*. [24]

Mengenai evaluasi yang dilakukan pada dua analisis PLS-SEM, cara yang sering digunakan peneliti (dengan bidang SEM) untuk melakukan pengukuran model melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (MultiTrait-MultiMethod) dengan menguji validitas *convergent* dan *discriminant* [30].

2.2.4.III SmartPLS 3.0

SmartPLS adalah salah satu *tools* atau *software* yang digunakan untuk menganalisis SEM dengan tujuan menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut. *Software* yang diciptakan oleh Institute of Operation Management and Organization (School of Business) University of Hamburg, Jerman, ini menggunakan *Java Webstart Technology*. *Software* ini dapat diunduh secara gratis di www.smartpls.com . [24]

2.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah tiap pertanyaan yang tertera pada kuesioner mampu dijawab dengan baik oleh responden. Baik dalam artian dapat dijadikan acuan, jawabannya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, dan dapat merepresentasikan apa yang ingin dicapai dari pembagian kuesioner tersebut.

Contohnya, dibuat kuesioner mengenai makanan favorit untuk siswa SMU Z, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid apabila responden yang merupakan siswa SMU Z menjawab seputar makanan favorit dan dapat dikatakan *reliable* jika siswa SMU Z konsisten dengan jawaban yang telah dipilih.

Untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas tiap pertanyaan, masing-masing dari kedua uji tersebut mempunyai cara penilaian yang berbeda. Pada uji validitas digunakan penilaian KMO (Kaiser-Meyen-Oikin) dengan jangkauan nilai sebagai berikut.

- 0.8 - 0.9 : sangat bagus
- 0.7 – 0.8 : bagus
- 0.6 – 0.7 : cukup
- 0.5 – 0.6 : kurang
- dibawah 0.5 : tidak dapat diterima

Selain memiliki nilai KMO di atas 0.5, untuk dikatakan valid, nilai *eigen value* nya harus bernilai 1 dan nilai *loading factor* tiap pertanyaan di atas 0.4. Artinya, semakin tinggi nilainya, maka semakin valid jawaban yang diberikan.

Sedangkan pada uji reliabilitas digunakan penilaian *cronbach alpha*. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* apabila nilai ini lebih dari atau sama dengan 0.6. Artinya, semakin tinggi nilainya, maka semakin *reliable* kuesioner tersebut. [31]

Rumus Cronbach Alpha didefinisikan sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] * \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = nilai cronbach alpha

k = jumlah pertanyaa/pernyataan

σ = varians

b = indeks pernyataan/pernyataan

t = total/keseluruhan

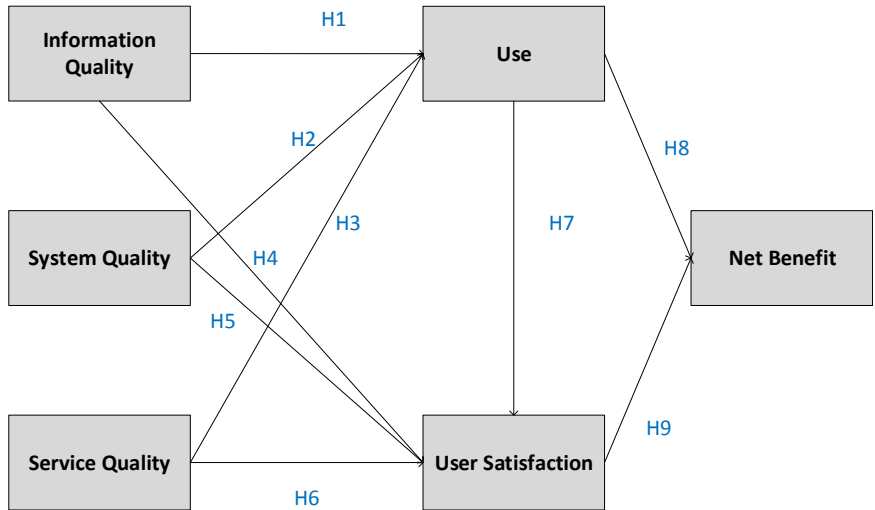
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggambarkan metodologi yang akan digunakan selama penelitian berlangsung.

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya, penelitian akan berfokus pada kesuksesan E-Sapawarga dengan mengambil sudut pandang pengguna dari E-Sapawarga. Penelitian ini menggunakan ISSM sebagai model yang merepresentasikan kesuksesan suatu sistem informasi.

Model yang digunakan adalah model ISSM milik DeLone dan McLean tahun 2003 yang mana terdiri beberapa variabel atau dimensi yakni *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit* seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.1 .



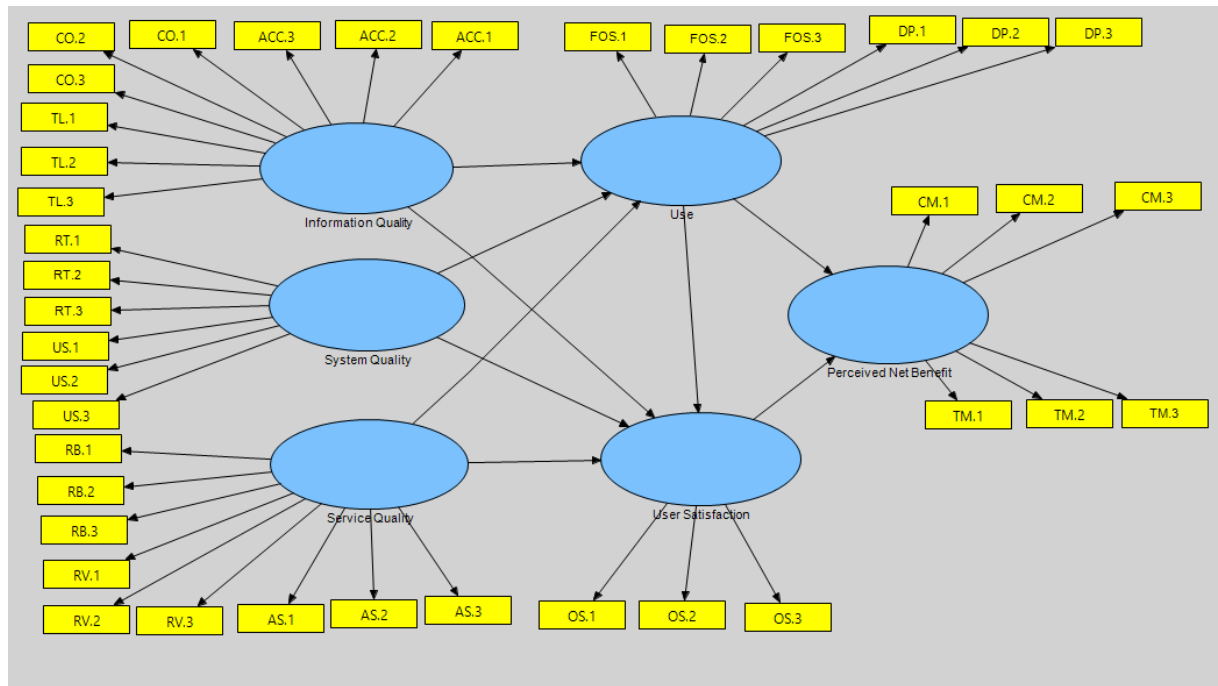
Gambar 3. 1 Model ISSM Penelitian E-Sapawarga

Keterangan Hipotesis :

- H1. *Information Quality* akan mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga secara positif.
- H2. *System Quality* akan mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga secara positif.
- H3. *Service Quality* akan mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga secara positif.
- H4. *Information Quality* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif.
- H5. *System Quality* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif.
- H6. *Service Quality* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif.

- H7. *Use* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif.
- H8. *Use* akan mempengaruhi *Net Benefit* pada E-Sapawarga secara positif.
- H9. *User Satisfaction* akan mempengaruhi *Net Benefit* pada E-Sapawarga secara positif.

Kemudian, untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang mempengaruhi keberhasilan E-Sapawarga dapat diketahui dari model yang disusun dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM). Dengan menggunakan teknik tersebut variabel-variabel kesuksesan IS yang ada pada ISSM dihubungkan dengan indikator-indikator pendukung, sehingga setiap variabel laten yang mempunyai masing-masing indikator sudah terhubung dan membentuk satu model seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.2



Gambar 3. 2 Model SEM dari ISSM

Keterangan:

Tabel 3. 1 Item-item pertanyaan pada model penelitian

No.	Dimensi / Variabel	Indikator Parameter (Sub Dimensi)	Item-item pertanyaan	Sumber
1	Information Quality	Accurate	ACC.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang akurat	Teo et al., 2008
			ACC.2 : Pengguna merasa puas dengan keakuratan dari sistem E-Sapawarga	
			ACC.3 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang konsisten dengan fakta di lapangan	
		Content	CO.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang jelas	Teo et al., 2008
			CO.2 : Sistem E-Sapawarga memberikan informasi dengan porsi yang cukup	Doll and Torkzadeh (1988)
			CO.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan informasi yang berisikan kebutuhan pengguna	

No.	Dimensi / Variabel	Indikator / Parameter (Sub Dimensi)	Item-item pertanyaan	Sumber
		Timeliness	TL.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i>	Doll and Torkzadeh (1988)
			TL.2 : Pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem E-Sapawarga dengan tepat waktu	
			TL.3 : Pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem E-Sapawarga dengan terlambat	
2	System Quality	Response Time	RT.1 : Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong cepat (≤ 10 detik) [32]	Teo et al., 2008
			RT.2 : Waktu tunggu pengguna untuk membuka Sistem E-Sapawarga tergolong sedikit (10 detik)	
			RT.3 : Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong lambat (> 10 detik)	

No.	Dimensi / Variabel	Indikator Parameter (Sub Dimensi) /	Item-item pertanyaan	Sumber
3	Service Quality	Usability	US.1 : Sistem E-Sapawarga mudah dalam penggunaannya	Scott et al., 2009, 2011
			US.2 : Sistem E-Sapawarga mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	
			US.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan untuk melakukan apa saja yang diinginkan oleh pengguna	
		Reliability	RB.1 : Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan dalam memecahkan masalah jika terdapat masalah sistem	Wang and Tang (2003)
			RB.2 : Sistem E-Sapawarga dapat digunakan setiap saat (24/7)	
			RB.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan layanannya dengan waktu yang telah dijanjikan	
		Responsiveness	RV.1 : Layanan E-Sapawarga memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat	
			RV.2 : Layanan E-Sapawarga tidak pernah menanggapi keluhan/laporan/masukan dari anda	

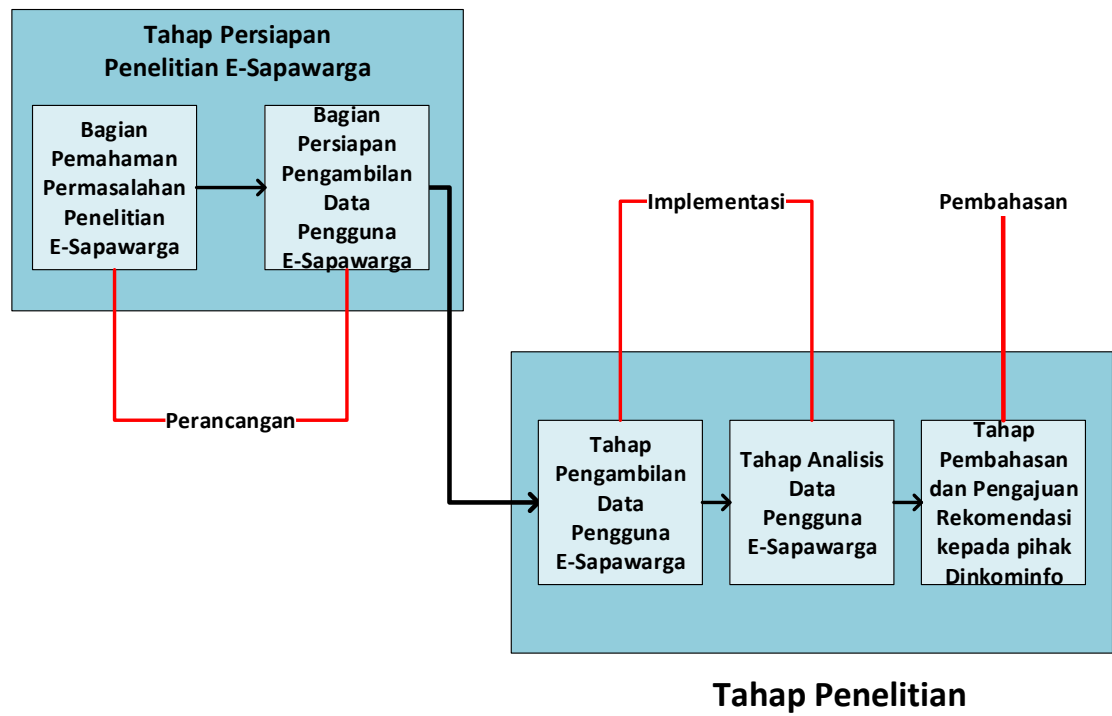
No.	Dimensi / Variabel	Indikator Parameter (Sub Dimensi)	Item-item pertanyaan	Sumber
			RV.3 : Sistem E-Sapawarga selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan anda	
		Assurance	AS.1 : Anda percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga dapat dipercaya	
			AS.2 : Anda percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai	
			AS.3 : Anda percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik	
4	Use	Frequency of Use	FOS.1 : Pengguna sering menyampaikan keluhan di Sistem E-Sapawarga	Heo and Han, 2003; Wang and Liao, 2008
			FOS.2 : Pengguna sering berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya di Sistem E-Sapawarga	
			FOS.3 : Pengguna tidak pernah menyampaikan keluhan di Sistem E-Sapawarga	
		Dependency	DP.1 : Pengguna merasa sangat tergantung (butuh) dengan sistem E-Sapawarga	Rai et al., 2002

No.	Dimensi / Variabel	Indikator Parameter (Sub Dimensi)	Item-item pertanyaan	Sumber
			DP.2 : Setiap kali ada masalah yang terkait dengan Pemerintah Kota Surabaya, pengguna selalu menyampaikan keluhan di sistem E-Sapawarga	
			DP.3 : Pengguna merasa sangat tidak tergantung (butuh) dengan sistem E-Sapawarga	
5	User Satisfaction	Overall Satisfaction	OS.1 : Pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem E-Sapawarga	Palvia, P.C. (1996)
			OS.2 : Ekspektasi pengguna telah terpenuhi dengan adanya sistem E-Sapawarga	
			OS.3 : Pengguna merasa bahwa sistem E-Sapawarga telah berhasil sesuai dengan tujuannya	
6	Perceived Net Benefit	Communication	CM.1 : Sistem E-Sapawarga mempermudah berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya kapanpun dan dimanapun pengguna berada	Scott et al., 2009

No.	Dimensi / Variabel	Indikator / Parameter (Sub Dimensi)	Item-item pertanyaan	Sumber
			CM.2 : Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih lancar dari kondisi sebelum sistem E-Sapawarga ada	
			CM.3 : Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi menjadi lebih tepat sasaran antara pengguna dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	
		Time	TM.1 : Sistem E-Sapawarga menghemat waktu anda dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	
			TM.2 : Sistem E-Sapawarga memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dengan cepat dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	
			TM.3 : Sistem E-Sapawarga membuang waktu anda dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	

3.2 Metode Penelitian

Tahap Pra-Penelitian

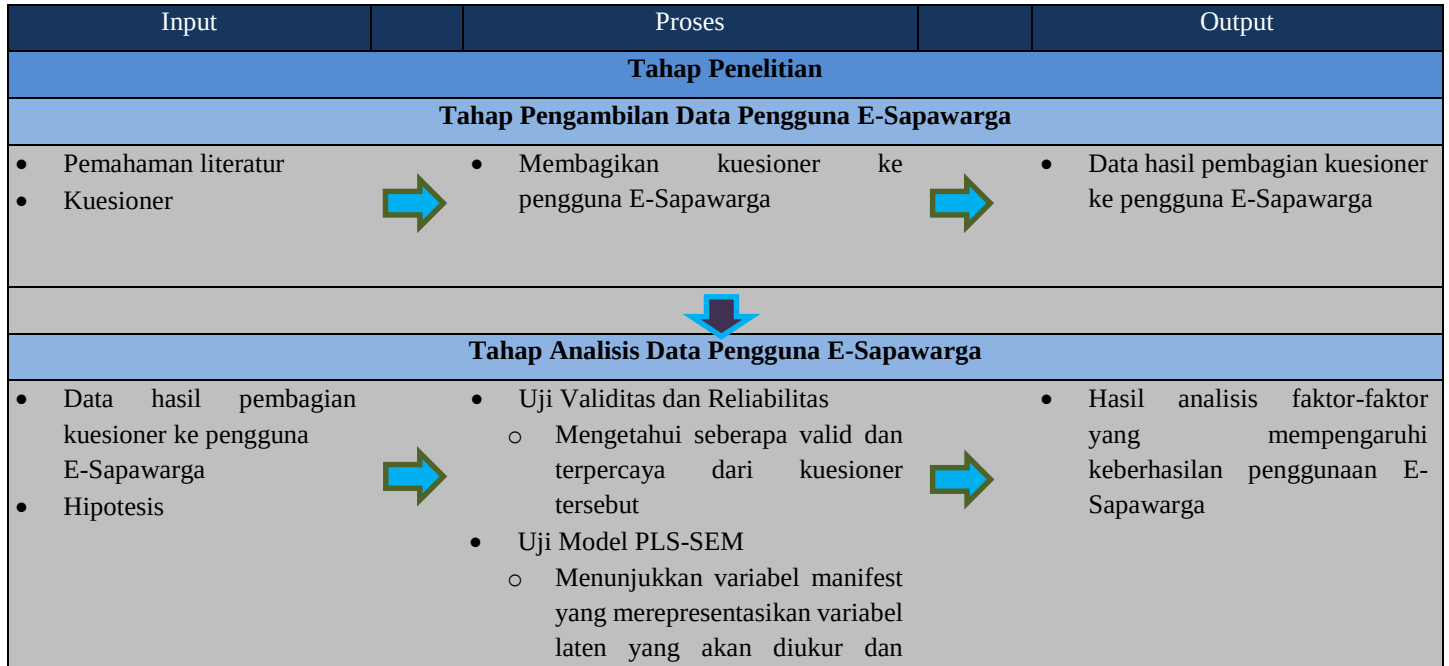


Gambar 3. 3 Tahapan Metodologi Penelitian

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Tabel 3. 2 Rincian Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Input		Proses		Output
Tahap Pra-Penelitian				
Tahap Persiapan Penelitian E-Sapawarga				
Bagian Pemahaman Permasalahan Penelitian E-Sapawarga				
- Paper, jurnal, buku yang terkait dengan E-Sapawarga - Hasil Wawancara dengan Koordinator Sistem E-Sapawarga	➡	- Mengidentifikasi masalah implementasi E-Sapawarga - Melakukan studi literatur - Membuat hipotesis dan indikator berdasarkan ISSM dan menggunakan SEM	➡	- Masalah terdefinisikan - Pemahaman literatur - Hipotesis dan indikator
↓				
Bagian Persiapan Pengambilan Data Pengguna E-Sapawarga				
Hipotesis dan indikator	➡	Membuat kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas nya	➡	Kuesioner
↓				



Input		Proses		Output
		menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten		
		• Uji Hipotesis ◦ Mengetahui seberapa positif hipotesis yang diberikan		
				
Tahap Pengajuan Rekomendasi kepada Pihak Dinkominfo				
• Hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan E-Sapawarga		• Membuat rekomendasi strategi untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya		• Usulan strategi • Kesimpulan dan saran

3.2.1 Tahap Pra-Penelitian

3.2.1.I Tahap Persiapan Penelitian E-Sapawarga

Pada tahap ini dibagi menjadi dua bagian yakni bagian pemahaman permasalahan penelitian E-Sapawarga dan bagian persiapan pengambilan data pengguna E-Sapawarga. Bagian pemahaman permasalahan penelitian E-Sapawarga akan dilakukan pengidentifikasian masalah yang akan diselesaikan dalam pengerjaan tugas akhir ini, setelah itu dilakukan studi literatur terkait masalah yang dibahas, kemudian membuat hipotesis beserta indikator-indikatornya. Bagian persiapan pengambilan data pengguna E-Sapawarga akan dilakukan pembuatan kuesioner untuk persiapan pengumpulan data. Pembuatan ini akan melibatkan *failed test* beserta uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui benar atau tidaknya pertanyaan yang diajukan kuesioner. Pada tahap ini menghasilkan pemahaman tentang kesuksesan penggunaan sistem informasi, model kesuksesan sistem informasi, model SEM, 9 (sembilan) hipotesis dan beberapa indikator yang nantinya akan dibuat menjadi kuesioner untuk mengetahui kesuksesan penggunaan sistem E-Sapawarga.

3.2.2 Tahap Penelitian

3.2.2.I Tahap Pengambilan Data Pengguna E-Sapawarga

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada pengguna sistem E-Sapawarga. Menurut hasil wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dan data statistik yang terekam dalam sistem E-Sapawarga, jumlah pengguna sistem E-Sapawarga yang terdaftar mencapai 25.904 orang.

Sehingga, berdasarkan kondisi tersebut populasi pengguna sistem ini berjumlah 25.904 orang. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi tersebut, maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh [33]. Dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = persentase toleransi kesalahan karena kesalahan pengambilan sampel

Sehingga diperoleh :

$$\begin{aligned} n &= \frac{25904}{1 + 25904 (0,1^2)} \\ &= \frac{25904}{1 + 259.04} \\ &= 99,6 \text{ orang} = 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, dengan $e = 0.15$ didapatkan sebanyak 45 orang yang akan menjadi sampel dari populasi sebanyak 25.904 orang. Pada tahap ini akan digunakan metode *Simple Random Sampling*. Selanjutnya dari tahapan ini akan dihasilkan suatu data kuesioner yang telah didapatkan dari 45 responden tersebut.

3.2.2.II Tahap Analisis Data Pengguna E-Sapawarga

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner dan hipotesis yang telah dibuat pada tahap persiapan. Data dari kuesioner tersebut akan dilakukan pengujian validitas dan

reabilitas untuk mengetahui tingkat valid dan *reliable* dari data yang didapatkan. Setelah itu dilakukan pengujian kesesuaian model. Pada tahapan ini pengujian asumsi menggunakan metode SEM, khususnya dengan menggunakan *tool smartPLS 2.0*. Setelah pengujian kesesuaian model dilakukan, dilanjutkan dengan proses pengujian hipotesis. Selanjutnya akan dibahas hasil interpretasi hipotesis tersebut sehingga menghasilkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam model yang dibuat secara positif atau negatif.

3.2.2.III Tahap Pengajuan Rekomendasi kepada Pihak Dinkominfo

Pada tahap akhir ini, hasil analisis dan pembahasan yang sebelumnya telah dilakukan ditinjau kembali dengan menyimpulkan hasil yang didapatkan dari penelitian dan diberikan rekomendasi strategi. Rekomendasi strategi ini diperlukan untuk pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, selaku pihak yang mengurus sistem E-Sapawarga, agar dapat mengetahui apakah sistem E-Sapawarga telah sukses / berhasil digunakan dengan baik oleh pengguna sehingga sistem tersebut bisa ditingkatkan lebih baik.

BAB IV PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan perancangan penelitian tugas akhir. Perancangan ini diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

4.1. Perancangan Studi Kasus

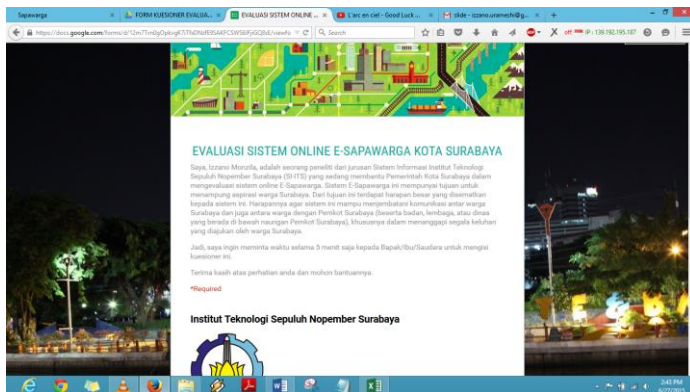
Sebelumnya telah dijelaskan pada Bab Pendahuluan mengenai alasan penelitian ini dilakukan, dan juga pada Bab Metodologi Penelitian mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama persiapan penelitian. Kegiatan itu antara lain mengidentifikasi permasalahan, kemudian berlanjut ke perancangan kuesioner, lalu, persiapan penyebaran dan pengumpulan data.

4.2. Perancangan Wawancara

Proses ini dilakukan dengan tujuan mengambil data secara cepat langsung dari sumber yang dipercayai mengetahui akan hal yang akan diteliti oleh peneliti. Proses pengambilan data/informasi yang dilakukan dengan wawancara melibatkan peneliti selaku penanya/pengambil data dan Koordinator Media Center selaku narasumber. Wawancara dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Jl. Jimerto No. 25-27 Lt. V. Untuk wawancara, hal-hal yang akan dibahas adalah tentang parameter kesuksesan dari sistem E-Sapawarga dilihat dari sudut pandang pembuat/penanggungjawab yakni Media Center dan memeriksa parameter kesuksesan yang diajukan oleh peneliti.

4.3. Perancangan Kuesioner

Setelah melakukan perancangan wawancara, langkah selanjutnya adalah merancang kuesioner. Kuesioner diperlukan untuk mengetahui respon dari pengguna E-Sapawarga apakah setuju dengan pertanyaan yang diberikan atau tidak, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai evaluasi dari E-Sapawarga. Kuesioner yang akan disebarakan adalah kuesioner yang berjenis *online*. Artinya, metode penyebaran kuesioner akan dilakukan secara *online* melalui internet. Kuesioner ini dibuat dengan Google Forms. Setelah dibuat, link dari kuesioner *online* ini akan disebarakan ke email pengguna (*User*) sistem E-Sapawarga dan juga melalui *social media* seperti Facebook.



Gambar 4.1 Tampilan Form Kuesioner Online

Untuk sistem *scoring*-nya, dinilai berdasarkan jawaban para responden, dimana jawaban pada kolom Sangat Setuju(SS) dinilai 5, pada kolom Setuju(S) dinilai 4, pada kolom Netral(N) dinilai 3, pada kolom Tidak Setuju(TS) dinilai 2, dan pada kolom Sangat Tidak Setuju(STS) dinilai 1. Terdapat pula pertanyaan negasi yang di mana penilaian yang dilakukan berlawanan dengan pertanyaan positif, contohnya jawaban Sangat Setuju(SS) dinilai 1, Setuju(S) dinilai 2, Netral(N)

dinilai 3, Tidak Setuju(TS) dinilai 4, dan Sangat Tidak Setuju(STS) dinilai 5.

4.4. Persiapan Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data

Tahapan ini akan menjelaskan persiapan-persiapan yang dilakukan peneliti dalam penyebaran kuesioner dan pengumpulan data. Sebelumnya, telah dijelaskan metode yang digunakan dalam menyebarkan kuesioner. Kali ini akan lebih berfokus pada pengumpulan data (baik itu wawancara maupun kuesioner).

Untuk wawancara, hasil yang didapatkan langsung saat peneliti melakukan hal tersebut di tempat. Kemudian, hasil tersebut akan diolah dan lebih banyak dijelaskan dalam Bab Implementasi. Sementara itu, untuk kuesioner, hasil responden telah tercatat dengan otomatis di Google Drive dengan akun peneliti. Setelahnya baru akan dilakukan pengolahan data hasil kuesioner yang lebih banyak dijelaskan di Bab Implementasi.

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang didapatkan melalui kuesioner faktor keberhasilan penggunaan sistem E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya.

5.1 Hasil Wawancara

Seperti yang telah dijelaskan pada Bab Perancangan bahwa proses ini dilakukan dengan tujuan mengambil data secara cepat langsung dari sumber yang dipercayai mengetahui akan hal yang akan diteliti oleh peneliti. Wawancara dilakukan peneliti kepada Koordinator Media Center, yang berkantor di Unit SKPD Dinkominfo Surabaya, Mbak Novi. Berikut hasil wawancara secara lengkap.

Isi percakapan akan lebih lanjut dijelaskan pada Lampiran B. Berdasarkan proses wawancara, parameter kesuksesan e-Sapawarga adalah banyaknya pengunjung dan tentunya banyaknya pemakaian terhadap sistem E-Sapawarga.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui mengetahui apakah tiap pertanyaan yang tertera pada kuesioner mampu dijawab dengan baik oleh responden, sehingga dapat dijadikan acuan dan dapat merepresentasikan apa yang ingin dicapai dari pembagian kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, dua pengujian ini semata-mata dilakukan untuk menguji apakah pertanyaan/ Pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner telah benar, tidak membingungkan responden sehingga jawaban responden juga benar. Pengujian ini dilakukan dengan mengambil 20 sampel dari sampel secara keseluruhan, yakni 45 sampel.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{25904}{1 + 25904 (0,15^2)} \\
 &= \frac{25904}{1+582.84} \\
 &= 44,4 \text{ orang} = 45 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-Item Pertanyaan

	KMO	Cronbach's Alpha
Information Quality	0.619	0.867
System Quality	0.558	0.697
Service Quality	0.701	0.808
Use	0.603	0.705
User Satisfaction	0.758	0.927
Perceived Net Benefits	0.596	0.717

Pada Tabel 5.1 terdapat nilai KMO dan Cronbach's Alpha untuk masing-masing *construct*. Dengan standar nilai KMO dan Cronbach's Alpha yang dapat diterima adalah 0.5 dan 0.6, maka nilai masing-masing *construct* yang tertera pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa telah memenuhi standar yang berarti pertanyaan pada kuesioner untuk tiap *construct* telah dapat diterima (*valid* dan *reliable*) sehingga penyebaran kuesioner dapat dilanjutkan.

5.3 Deskriptif Statistik

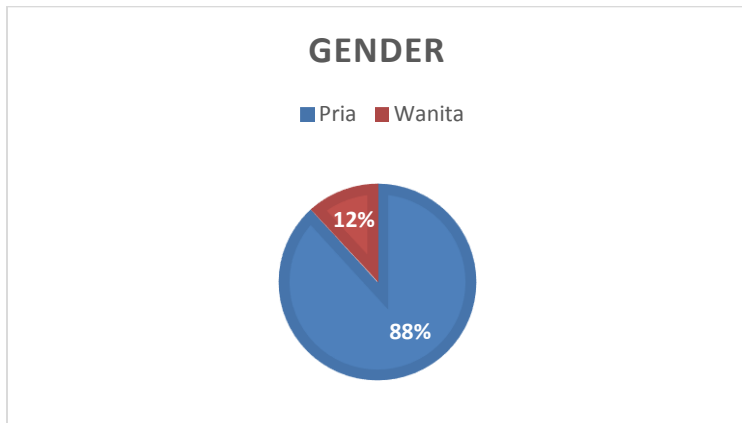
Setelah terkumpul sebanyak 51 sampel, langkah selanjutnya ialah melakukan deskriptif statistik. Proses ini dilakukan untuk mengetahui ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

5.3.1 Skala Non Likert

Skala Non Likert pada kuesioner penelitian ialah pada pertanyaan Jenis Kelamin dan Usia dengan ketentuan skoring yang dijelaskan pada tabel berikut.

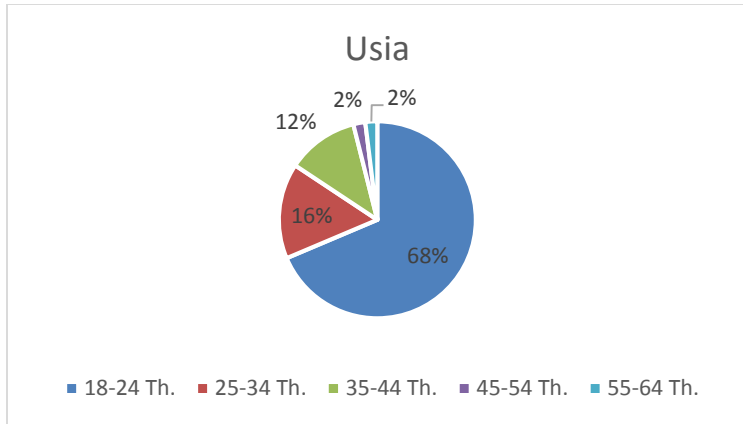
Tabel 5. 2 Skoring Skala Non Likert

Pertanyaan	Jawaban	Nilai
JenisKelamin	Pria	1
	Wanita	2
Usia	18 – 24 tahun	1
	25 – 34 tahun	2
	35 – 44 tahun	3
	45 – 54 tahun	4
	55 – 64 tahun	5



Gambar 5. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden

Grafik di atas merepresentasikan penyebaran jenis kelamin di antara responden. Dari 51 sampel yang valid, sebanyak 45 sampel berkelemin pria, sedangkan sebanyak 6 sampel berkelemin wanita.



Gambar 5. 2 Presentase Usia Responden

Grafik di atas merepresentasikan penyebaran usia di antara responden. Dari 51 sampel yang valid, mayoritas responden berusia 18 – 24 tahun dan paling sedikit yang mengisi adalah responden berusia 45 – 54 tahun dan 55 – 64 tahun.

5.3.2 Skala Likert

Skala Likert pada kuesioner penelitian ialah pada pertanyaan tertutup dengan menggunakan penilaian dari sangat tidak setuju – sangat setuju dengan ketentuan skoring seperti yang dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 5. 3 Range Nilai Skala Likert

Range Nilai	Keterangan
1 – 1.49	Sangat tidak setuju
1.5 – 2.49	Tidak setuju
2.5 – 3.49	Netral
3.5 – 4.49	Setuju
4.5 – 5	Sangat setuju

5.3.2.I Information Quality

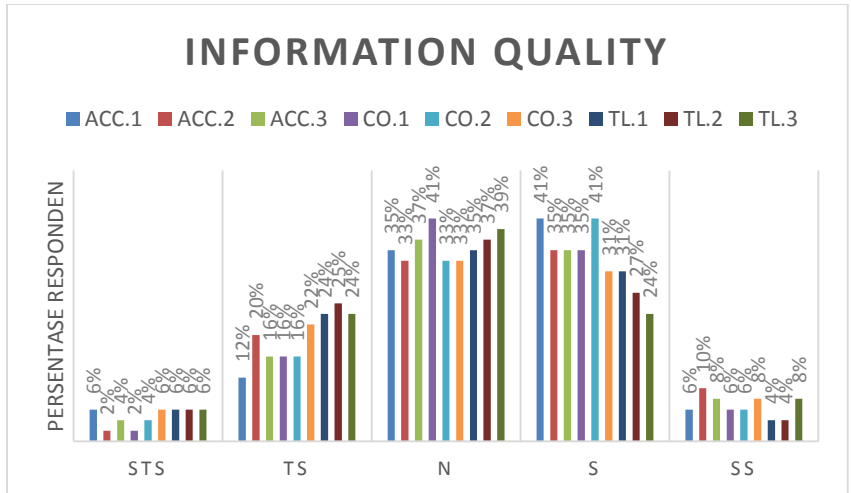
Tabel 5. 4 Hasil Statistik Deskriptif Information Quality

Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
ACC.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang akurat	3.29	0.965
ACC.2 : Pengguna merasa puas dengan keakuratan dari sistem E-Sapawarga	3.31	0.969
ACC.3 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang konsisten dengan fakta di lapangan	3.27	0.961
CO.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang jelas	3.27	0.874
CO.2 : Sistem E-Sapawarga memberikan informasi dengan porsi yang cukup	3.29	0.944
CO.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan informasi yang berisikan kebutuhan pengguna	3.14	1.039
TL.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i>	3.04	0.979
TL.2 : Pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem E-Sapawarga dengan tepat waktu	2.98	0.969
TL.3 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang kadaluwarsa	3.04	1.019
Information Quality (IQ)	3.1811	0.9687778

Pada tabel di atas, terdapat nilai mean dan standar deviasi untuk tiap poin pertanyaan kuesioner pada konstruk Information Quality. Nilai 3.18 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral pada pertanyaan yang diajukan untuk konstruk ini. Artinya, rata-rata responden merasa bahwa kualitas informasi yang diberikan E-Sapawarga biasa saja (tidak buruk maupun baik). Untuk standar deviasi, semakin rendah nilainya, maka tingkat perbedaan data-data terhadap mean semakin rapat [31]. Untuk konstruk Information Quality, pertanyaan yang memiliki nilai standar deviasi yang paling baik adalah indikator

CO.1, karena memiliki standar deviasi yang paling rendah ketimbang indikator lain.

Lalu, pada gambar grafik di bawah ini, menunjukkan persentase responden yang tersebar pada 5 poin skala likert, pada konstruk Information Quality. Secara spesifik, sebanyak 47% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator ACC.1, sedangkan 18% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator ACC.2, sebanyak 45 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 22 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 43% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator ACC.3, sedangkan 20% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator CO.1, sebanyak 41 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 18 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 47% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator CO.2, sedangkan 20% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator CO.3, sebanyak 39 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 28 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 35% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator TL.1, sedangkan 30% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator TL.2, sebanyak 31 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 31 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Terakhir, sebanyak 32% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator TL.3, sedangkan 30% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju.



Gambar 5. 3 Hasil Persentase Responden Bagian Information Quality

5.3.2.II System Quality

Tabel 5. 5 Hasil Statistik Deskriptif System Quality

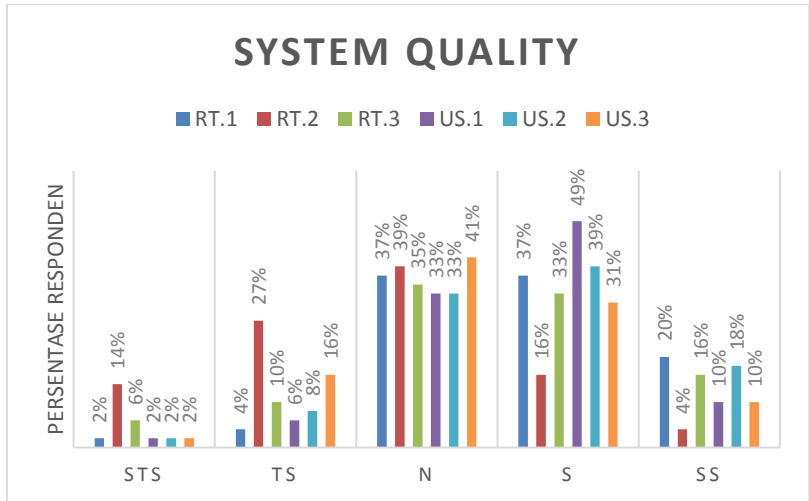
Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
RT.1 : Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong cepat (≤ 10 detik)	3.69	0.905
RT.2 : Waktu tunggu pengguna untuk membuka Sistem E-Sapawarga tergolong sedikit (≤ 10 detik)	2.69	1.029
RT.3 : Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong lambat (> 10 detik)	3.43	1.063
US.1 : Sistem E-Sapawarga mudah dalam penggunaannya	3.59	0.829
US.2 : Sistem E-Sapawarga mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	3.63	0.937

Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
US.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan untuk melakukan apa saja yang diinginkan oleh pengguna	3.31	0.927
System Quality (SQ)	3.39	0.9483333

Pada tabel di atas, terdapat nilai mean dan standar deviasi untuk tiap poin pertanyaan kuesioner pada konstruk System Quality. Nilai 3.39 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral pada pertanyaan yang diajukan untuk konstruk ini. Artinya, rata-rata responden merasa bahwa kualitas sistem dari E-Sapawarga biasa saja (tidak buruk maupun baik). Untuk standar deviasi, semakin rendah nilainya, maka tingkat perbedaan data-data terhadap mean semakin rapat. Untuk konstruk System Quality, pertanyaan yang memiliki nilai standar deviasi yang paling baik adalah indikator US.1, karena memiliki standar deviasi yang paling rendah ketimbang indikator lain.

Lalu, pada gambar grafik di bawah ini, menunjukkan persentase responden yang tersebar pada 5 poin skala likert, pada konstruk System Quality. Secara spesifik, sebanyak 57% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator RT.1, sedangkan 6% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator RT.2, sebanyak 20% responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 41 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 49% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator RT.3, sedangkan 16% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator US.1, sebanyak 59 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 8 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 57% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator US.2, sedangkan 10% responden menjawab tidak setuju atau sangat

tidak setuju. Terakhir, pada indikator US.3, sebanyak 41 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 18 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju.



Gambar 5. 4 Hasil Persentase Responden Bagian System Quality

5.3.2.III Service Quality

Tabel 5. 6 Hasil Statistik Deskriptif Service Quality

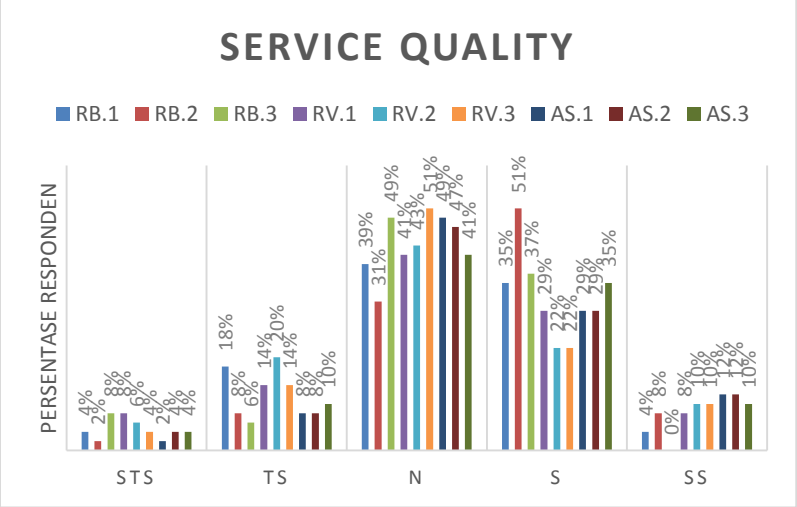
Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
RB.1 : Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan dalam memecahkan masalah jika terdapat masalah sistem	3.18	0.910
RB.2 : Sistem E-Sapawarga dapat digunakan setiap saat (24/7)	3.55	0.832
RB.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan pelayanan dengan waktu yang telah dijanjikan	3.16	0.857
RV.1 : Layanan E-Sapawarga memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat	3.16	1.027

Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
RV.2 : Layanan E-Sapawarga tidak pernah menanggapi keluhan/laporan/masukan dari pengguna	3.09	1.025
RV.3 : Sistem E-Sapawarga selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan pengguna	3.19	0.939
AS.1 : Pengguna percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga dapat dipercaya	3.41	0.876
AS.2 : Pengguna percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai	3.37	0.937
AS.3 : Pengguna percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik	3.37	0.937
Service Quality (SV)	3.2756	0.9266667

Pada tabel di atas, terdapat nilai mean dan standar deviasi untuk tiap poin pertanyaan kuesioner pada konstruk Service Quality. Nilai 3.27 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral pada pertanyaan yang diajukan untuk konstruk ini. Artinya, rata-rata responden merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan Media Center biasa saja (tidak buruk maupun baik). Untuk standar deviasi, semakin rendah nilainya, maka tingkat perbedaan data-data terhadap mean semakin rapat. Untuk konstruk Service Quality, pertanyaan yang memiliki nilai standar deviasi yang paling baik adalah indikator RB.2, karena memiliki standar deviasi yang paling rendah ketimbang indikator lain.

Lalu, pada gambar grafik di bawah ini, menunjukkan persentase responden yang tersebar pada 5 poin skala likert, pada konstruk Service Quality. Secara spesifik, sebanyak 39% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator RB.1, sedangkan 22% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator RB.2, sebanyak 59 %

responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 10 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 37% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator RB.3, sedangkan 14% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator RV.1, sebanyak 37 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 22 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 32% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator RV.2, sedangkan 26% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator RV.3, sebanyak 32 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 18 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 41% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator AS.1, sedangkan 10% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator AS.2, sebanyak 41 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 12 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Terakhir, sebanyak 45% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator AS.3, sedangkan 14% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju.



Gambar 5. 5 Hasil Persentase Responden Bagian Service Quality

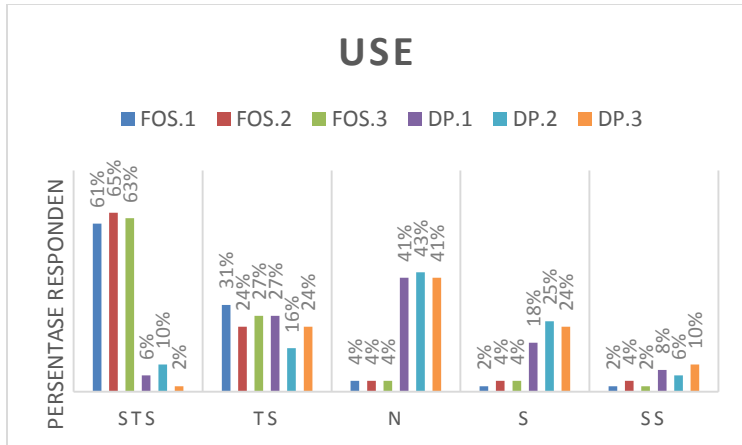
5.3.2.IV Use

Tabel 5. 7 Hasil Statistik Deskriptif Use

Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
FOS.1 : Seberapa sering pengguna menyampaikan keluhan di Sistem E-Sapawarga ?	1.53	0.833
FOS.2 : Seberapa sering pengguna berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya melalui Sistem E-Sapawarga ?	1.59	1.023
FOS.3 : Seberapa sering pengguna membuka halaman E-Toko di dalam Sistem E-Sapawarga ?	1.55	0.901
DP.1 : Pengguna merasa sangat tergantung (butuh) dengan sistem E-Sapawarga	2.94	1.008
DP.2 : Setiap kali ada masalah yang terkait dengan Pemerintah Kota Surabaya, pengguna selalu menyampaikan keluhan di sistem E-Sapawarga	3.02	1.029
DP.3 : Pengguna merasa sangat tidak tergantung (tidak butuh) dengan sistem E-Sapawarga	3.16	0.967
Use (U)	2.298	0.9601667

Pada tabel di atas, terdapat nilai mean dan standar deviasi untuk tiap poin pertanyaan kuesioner pada konstruk Use. Nilai 2.29 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab tidak setuju pada pertanyaan yang diajukan untuk konstruk ini. Artinya, rata-rata responden merasa bahwa tingkat penggunaan E-Sapawarga rendah (jarang/hampir tidak pernah menggunakan E-Sapawarga). Untuk standar deviasi, semakin rendah nilainya, maka tingkat perbedaan data-data terhadap mean semakin rapat. Untuk konstruk Use, pertanyaan yang memiliki nilai standar deviasi yang paling baik adalah indikator FOS.1, karena memiliki standar deviasi yang paling rendah ketimbang indikator lain.

Lalu, pada gambar grafik di bawah ini, menunjukkan persentase responden yang tersebar pada 5 poin skala likert, pada konstruk Use. Secara spesifik, sebanyak 4% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator FOS.1, sedangkan 92% responden jarang/ hampir tidak pernah menyampaikan keluhan. Lalu, pada indikator FOS.2, sebanyak 8 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 89 % responden jarang/hampir tidak pernah berkomunikasi via E-Sapawarga. Kemudian, sebanyak 6% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator FOS.3, sedangkan 90% responden jarang/hampir tidak pernah membuka halaman E-Toko. Lalu, pada indikator DP.1, sebanyak 26 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 33 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 31% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator DP.2, sedangkan 26% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Terakhir, pada indikator DP.3, sebanyak 34 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 26 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju.



Gambar 5. 6 Hasil Persentase Responden Bagian Use

5.3.2.V User Satisfaction

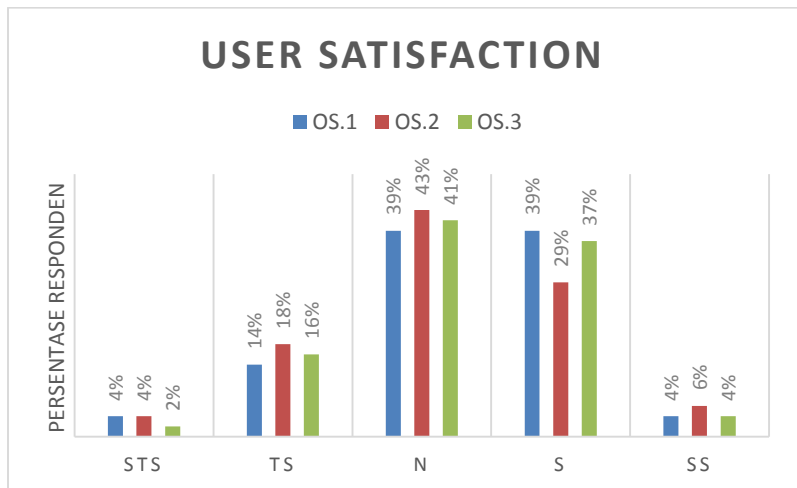
Tabel 5. 8 Hasil Statistik Deskriptif User Satisfaction

Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
OS.1 : Pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem E-Sapawarga	3.25	0.891
OS.2 : Ekspektasi pengguna telah terpenuhi dengan adanya sistem E-Sapawarga	3.16	0.925
OS.3 : Pengguna merasa bahwa sistem E-Sapawarga telah berhasil sesuai dengan tujuannya	3.25	0.845
User Satisfaction (US)	3.22	0.887

Pada tabel di atas, terdapat nilai mean dan standar deviasi untuk tiap poin pertanyaan kuesioner pada konstruk User Satisfaction. Nilai 3.22 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral pada pertanyaan yang diajukan untuk konstruk ini. Artinya, rata-rata responden merasa bahwa tingkat kepuasan biasa saja (tidak buruk maupun baik). Untuk standar deviasi,

semakin rendah nilainya, maka tingkat perbedaan data-data terhadap mean semakin rapat. Untuk konstruk User Satisfaction, pertanyaan yang memiliki nilai standar deviasi yang paling baik adalah indikator OS.3, karena memiliki standar deviasi yang paling rendah ketimbang indikator lain.

Lalu, pada gambar grafik di bawah ini, menunjukkan persentase responden yang tersebar pada 5 poin skala likert, pada konstruk User Satisfaction. Secara spesifik, sebanyak 43% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator OS.1, sedangkan 18% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator OS.2, sebanyak 35 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 22 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Terakhir, sebanyak 41% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator ACC.3, sedangkan 18% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju.



Gambar 5. 7 Hasil Persentase Responden Bagian User Satisfaction

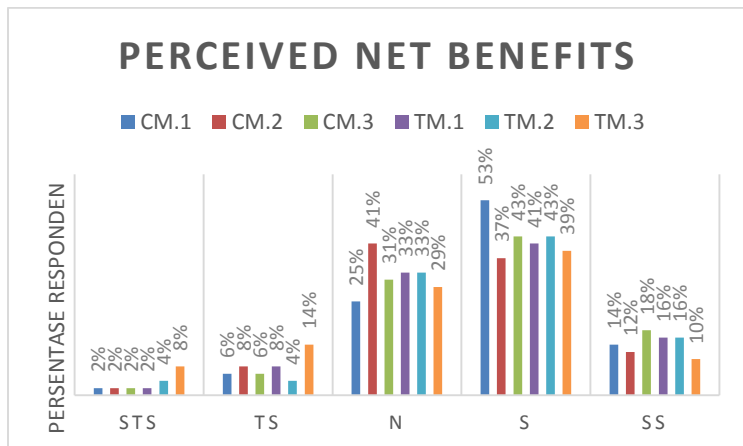
5.3.2.VI Perceived Net Benefits

Tabel 5. 9 Hasil Statistik Deskriptif Perceived Net Benefits

Poin Pertanyaan Kuesioner	Mean	Standard Deviation
CM.1 : Sistem E-Sapawarga mempermudah berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya kapanpun dan di manapun pengguna berada	3.71	0.855
CM.2 : Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih lancar dari kondisi sebelum sistem E-Sapawarga ada	3.49	0.880
CM.3 :Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi menjadi lebih tepat sasaran antara pengguna dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	3.69	0.905
TM.1 : Sistem E-Sapawarga menghemat waktu pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	3.61	0.918
TM.2 : Sistem E-Sapawarga memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dengan cepat dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	3.63	0.937
TM.3 : Sistem E-Sapawarga membuang waktu pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya	3.29	1.082
Perceived Net Benefits (NB)	3.57	0.9295

Pada tabel di atas, terdapat nilai mean dan standar deviasi untuk tiap poin pertanyaan kuesioner pada konstruk Perceived Net Benefits. Nilai 3.57 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju pada pertanyaan yang diajukan untuk konstruk ini. Artinya, rata-rata responden merasakan manfaat yang diberikan oleh E-Sapawarga. Untuk standar deviasi, semakin rendah nilainya, maka tingkat perbedaan data-data terhadap mean semakin rapat. Untuk konstruk Perceived Net Benefits, pertanyaan yang memiliki nilai standar deviasi yang paling baik adalah indikator CM.1, karena memiliki standar deviasi yang paling rendah ketimbang indikator lain.

Lalu, pada gambar grafik di bawah ini, menunjukkan persentase responden yang tersebar pada 5 poin skala likert, pada konstruk Perceived Net Benefits. Secara spesifik, sebanyak 67% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator CM.1, sedangkan 8% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator CM.2, sebanyak 49 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 10 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 61% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator CM.3, sedangkan 8% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Lalu, pada indikator TM.1, sebanyak 57 % responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 10 % responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Kemudian, sebanyak 59% responden menjawab setuju atau sangat setuju pada indikator TM.2, sedangkan 8% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju. Terakhir, pada indikator TM.3, sebanyak 49% responden menjawab setuju atau sangat setuju, sedangkan 22% responden menjawab tidak setuju atau sangat tidak setuju.



Gambar 5. 8 Hasil Persentase Responden Bagian Perceived Net Benefits

5.4 Hambatan

Hambatan yang dialami oleh peneliti saat melakukan penelitian ialah peneliti mengalami kesulitan saat berusaha bertemu dengan Koordinator Media Center untuk melakukan pengambilan data dan informasi. Hal ini yang menyebabkan penelitian baru selesai beberapa hari sebelum batas akhir pendaftaran siding tugas akhir. Hambatan lainnya ialah saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner via *online*. Animo responden yang rendah dalam menjawab kuesioner membuat penelitian menjadi berhenti sejenak selama 3 minggu demi mendapatkan target sampel penelitian. Hal ini memaksa peneliti untuk melakukan pendekatan secara personal via *personal message* Facebook untuk mengisi kuesioner yang disebarakan dengan harapan dapat memenuhi target sampel penelitian, yakni 45 sampel.

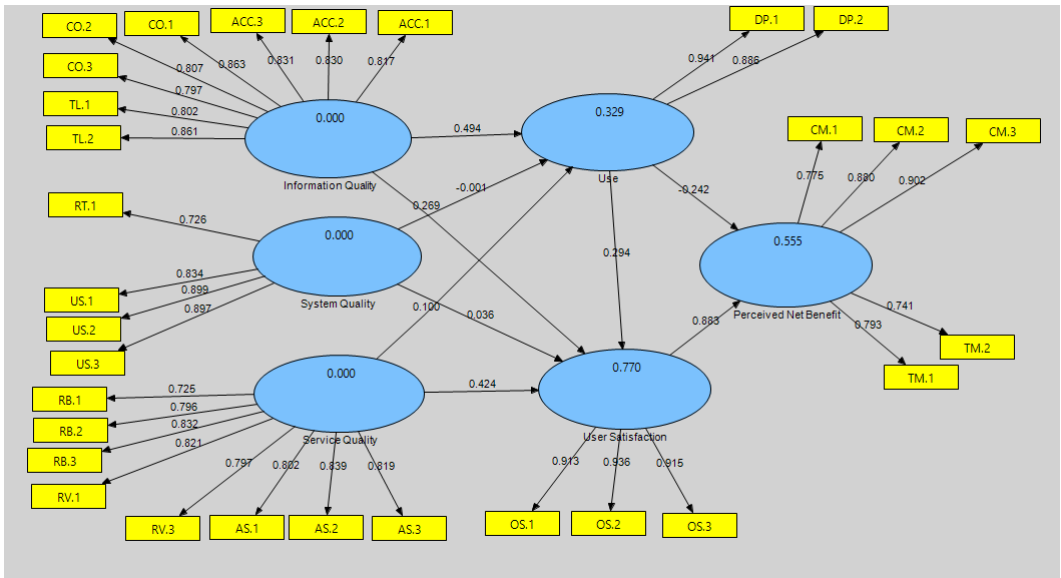
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penelitian ini, dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

6.1 Hasil Penelitian

6.1.1 Hasil Uji Model Pengukuran (*Measurement Model*)

6.1.1.1 Validitas Konvergen



Gambar 6. 1 Hasil Loading PLS Algorithm

Pada tahap ini dilakukan pengukuran dengan menggunakan indikator reflektif yang dinilai berdasarkan *loading factor* indikator-indikator yang mengukur *construct* tersebut [34] .

Dalam penelitian ini, terdapat enam *construct* dengan jumlah indikator masing-masing *construct* ialah tiga indikator dan menggunakan skala numerik 1 sampai 5. Berdasarkan hasil pada gambar di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Konstruk *Information Quality* diukur dengan menggunakan indikator ACC.1-ACC3, CO.1-CO.3, TL.1-TL.3, tetapi hanya indikator TL.3 yang tidak signifikan dikarenakan mempunyai faktor *loading* di bawah 0,7 , sementara indikator yang lain signifikan.
- Konstruk *System Quality* diukur dengan menggunakan indikator RT.1-RT.3 dan US.1-US.3, tetapi hanya indikator RT.2 dan RT.3 yang tidak signifikan dikarenakan mempunyai faktor *loading* di bawah 0,7 , sementara indikator yang lain signifikan.
- Konstruk *Service Quality* diukur dengan menggunakan indikator RB.1-RB.3, RV.1-RV.3, dan AS.1-AS.3, tetapi hanya indikator RV.2 yang tidak signifikan dikarenakan mempunyai faktor *loading* di bawah 0,7 , sementara indikator yang lain signifikan.
- Konstruk *Use* diukur dengan menggunakan indikator FOS.1-FOS.3 dan DP.1-DP.3, tetapi hanya indikator FOS.1-FOS.3 dan DP.3 yang tidak signifikan dikarenakan mempunyai faktor *loading* di bawah 0,7 , sementara indikator yang lain signifikan.
- Konstruk *User Satisfaction* diukur dengan menggunakan indikator OS.1-OS.3 . Semua indikator memiliki faktor *loading* di atas 0,7 , AVE 0,5 , dan *communality* > 0,5.
- Konstruk *Perceived Net Benefit* diukur dengan menggunakan indikator CM.1-CM.3 dan TM.1-TM.3, tetapi hanya indikator TM.3 yang tidak signifikan dikarenakan mempunyai faktor *loading* di bawah 0,7 , sementara indikator yang lain signifikan.

6.1.1.II Validitas Diskriminan

Pada tahap ini dilakukan pengukuran dengan menggunakan indikator reflektif yang dinilai berdasarkan *cross loading* dengan *construct*-nya atau dengan membandingkan akar AVE untuk setiap *construct* dengan korelasi antar *construct* dalam model. Suatu model dikatakan mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap *construct* lebih besar daripada korelasi antar *construct* dalam model. [34]

Tabel 6. 1 Hasil Nilai AVE

	AVE
Information Quality	0.683
Perceived Net Benefit	0.690
Service Quality	0.647
System Quality	0.709
Use	0.836
User Satisfaction	0.850

Pada Tabel 6.1 terdapat nilai AVE untuk setiap *construct*. Nilai-nilai tersebut ternyata lebih besar dari 0.6 (standar dapat diterimanya nilai AVE), sehingga model dengan *construct* seperti ini dapat dikatakan valid. Lalu, pada Tabel 6.2 terdapat nilai-nilai hasil dari *cross loading*. Hasil pada Tabel 6.2 menunjukkan bahwa akar AVE dari *construct* itu sendiri lebih besar dari korelasi antar *construct* dalam model. Contoh, nilai 0.831 (akar AVE dari *construct* Perceived Net Benefit) lebih besar dari 0.628 (korelasi antara *construct* Information Quality dengan *construct* Perceived Net Benefit). Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa model telah valid.

Tabel 6. 2 Hasil Cross Loading

	Information Quality	Perceived Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality	0.826					
Perceived Net Benefit	0.628	0.831				
Service Quality	0.769	0.640	0.804			
System Quality	0.702	0.687	0.744	0.842		
Use	0.570	0.294	0.478	0.420	0.914	
User Satisfaction	0.787	0.690	0.798	0.663	0.665	0.922

6.1.1.III Reliabilitas

Pada model SEM, reliabilitas dapat diukur dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah dari nilai reliabilitas suatu *construct*, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya dari reliabilitas suatu *construct* [35]. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk studi yang sifatnya *confirmatory*.

Pada Tabel 6.3 terdapat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha* untuk tiap *construct*. Nilai-nilai yang tertera pada Tabel 6.3 ternyata lebih besar dari 0.7 (standar dapat diterimanya nilai *Composite Reliability* maupun *Cronbachs Alpha*) sehingga, dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan *reliable*.

Tabel 6. 3 Hasil Uji Realibilitas (Measurement Model)

	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Information Quality	0.945	0.934
Perceived Net Benefit	0.917	0.888
Service Quality	0.936	0.922
System Quality	0.906	0.868
Use	0.910	0.807
User Satisfaction	0.944	0.912

6.1.2 Hasil Uji Model Struktural (*Structural Model*)

Pengukuran model struktural dalam PLS dilakukan dengan melihat nilai R^2 untuk variabel dependen dan nilai *path coefficient* (β) untuk variabel independen yang kemudian dinilai tingkat signifikannya berdasarkan nilai *T-statistic* setiap *path*.

Tabel 6. 4 Hasil R-Square

	R Square
Perceived Net Benefit	0.526
Use	0.328
User Satisfaction	0.770

Pada tabel di atas, 0.526 (*moderate*) pada *construct* Perceived Net Benefit dapat diartikan bahwa variabilitas *construct* Perceived Net Benefit yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *construct* Use dan User Satisfaction sebesar 52.6% sedangkan 47.4% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Lalu, 0.328 (*moderate*) pada *construct* Use dapat diartikan bahwa variabilitas *construct* Use yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *construct* Information Quality, System Quality, dan Service Quality sebesar 32.8% sedangkan 67.2% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Terakhir, 0.770 (kuat)

pada *construct* User Satisfaction dapat diartikan bahwa variabilitas *construct* User Satisfaction yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *construct* Information Quality, System Quality, Service Quality, dan Use sebesar 77.7% sedangkan 22.3% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Tabel 6. 5 Hasil Uji Structural Model

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Information Quality -> Use	0.551	2.481	0.007**
Information Quality -> User Satisfaction	0.303	1.778	0.038***
Service Quality -> Use	-0.291	1.198	0.115+
Service Quality -> User Satisfaction	0.495	3.687	0*
System Quality -> Use	0.213	1.289	0.099+
System Quality -> User Satisfaction	-0.066	0.907	0.182
Use -> Perceived Net Benefit	0.044	0.349	0.364
Use -> User Satisfaction	0.303	2.562	0.005**
User Satisfaction -> Perceived Net Benefit	0.652	4.158	0*

Keterangan : * signifikan pada $p < 0.001$; **signifikan pada $p < 0.01$; ***signifikan pada $p < 0.05$; +signifikan pada $p < 0.1$

Untuk mengetahui keterdukungan suatu hipotesis, menurut Hartono (2008a), ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai *T-table* dan *T-statistics*. Jika nilai *T-statistics* lebih tinggi dibandingkan nilai *T-table*, berarti hipotesis dapat diterima. Namun, menurut Tony dalam blognya (tonyteaching.wordpress.com) mengatakan bahwa jika sampel terhitung besar, yakni lebih dari 30 sampel, maka nilai distribusi sampelnya pasti bernilai normal, sehingga dapat menggunakan rumus *z* dan tabel distribusi normal. Sebaliknya, jika sampel berjumlah kurang dari 30 sampel, maka menggunakan *t-distribution*. Maka, dengan tingkat keyakinan sebesar 85 % (alpha 15 %), diperoleh *critical value* pada *Z-table* sebesar $\pm 1,44$ (*one-tailed*).

Pada tabel di atas, berdasarkan nilai Beta Koefisien dan nilai *T-statistics* di atas, maka hasil uji untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut.

- Hipotesis 1 menyatakan bahwa faktor *Information Quality* memengaruhi faktor *Use* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *Information Quality* dengan *Use* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.007 dan *t-statistics* sebesar 2.481 . Artinya, hipotesis pertama bernilai signifikan positif.
- Hipotesis 2 menyatakan bahwa faktor *System Quality* memengaruhi faktor *Use* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *System Quality* dengan *Use* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.099 dan *t-statistics* sebesar 1.289 . Hal ini menunjukkan bahwa faktor *System Quality* memengaruhi faktor *Use* secara tidak signifikan. Artinya, hipotesis kedua tidak dapat diterima.
- Hipotesis 3 menyatakan bahwa faktor *Service Quality* memengaruhi faktor *Use* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *Service Quality*

dengan *Use* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.115 dan *t-statistics* sebesar 1.198 . Hal ini menunjukkan bahwa faktor *Service Quality* memengaruhi faktor *Use* secara tidak signifikan. Artinya, hipotesis ketiga tidak dapat diterima.

- Hipotesis 4 menyatakan bahwa faktor *Information Quality* memengaruhi faktor *User Satisfaction* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.038 dan *t-statistics* sebesar 1.778. Artinya, hipotesis keempat bernilai signifikan positif.
- Hipotesis 5 menyatakan bahwa faktor *System Quality* memengaruhi faktor *User Satisfaction* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *System Quality* dengan *User Satisfaction* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.182 dan *t-statistics* sebesar 0.907 . Hal ini menunjukkan bahwa faktor *System Quality* memengaruhi faktor *User Satisfaction* secara tidak signifikan. Artinya, hipotesis kelima tidak dapat diterima.
- Hipotesis 6 menyatakan bahwa faktor *Service Quality* memengaruhi faktor *User Satisfaction* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *Service Quality* dengan *User Satisfaction* memiliki nilai *P-value* sebesar 0 dan *t-statistics* sebesar 3.687. Artinya, hipotesis keenam bernilai signifikan positif.
- Hipotesis 7 menyatakan bahwa faktor *Use* memengaruhi faktor *User Satisfaction* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *Use* dengan *User Satisfaction* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.005 dan *t-statistics* sebesar 2.562. Artinya, hipotesis ketujuh bernilai signifikan positif.
- Hipotesis 8 menyatakan bahwa faktor *Use* memengaruhi faktor *Perceived Net Benefits* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *Use* dengan *Perceived Net Benefits* memiliki nilai *P-value* sebesar 0.364 dan *t-statistics* sebesar 0.349. . Hal ini

menunjukkan bahwa faktor *Use* memengaruhi faktor *Perceived Net Benefits* secara tidak signifikan. Artinya, hipotesis kedelapan tidak dapat diterima.

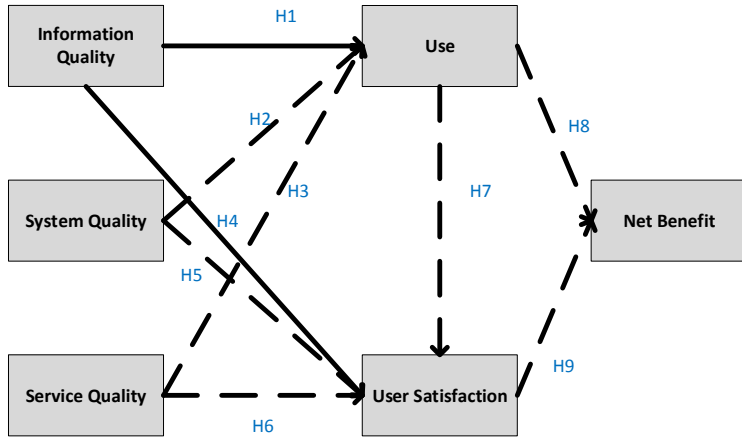
- Hipotesis 9 menyatakan bahwa faktor *User Satisfaction* memengaruhi faktor *Perceived Net Benefits* secara positif. Hasil uji hipotesis menunjukkan *path* antara *User Satisfaction* dengan *Perceived Net Benefits* memiliki nilai *P-value* sebesar 0 dan *t-statistics* sebesar 4.158. Artinya, hipotesis kesembilan bernilai signifikan positif.

6.2 Pembahasan dan Usulan Strategi

6.2.1 Pembahasan Hasil Keseluruhan

Setelah dua pengujian PLS-SEM telah dilakukan (Uji Model Pengukuran dan Uji Model Struktural), proses selanjutnya adalah membahas hasil tersebut secara keseluruhan, yang disesuaikan dengan rumusan masalah pada penelitian ini.

Sebelumnya pada uji model struktural, hasil hipotesis mana saja yang telah diterima atau ditolak telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya. Untuk penjelasan yang lebih sederhana, dapat dilihat pada gambar model di bawah ini.



Gambar 6. 2 Model SEM beserta hipotesis

Keterangan :

—————> = Mempengaruhi secara signifikan positif

- - - - -> = Tidak berpengaruh secara signifikan

Dari 9 hipotesis, sebanyak 5 hipotesis yang signifikan positif (dibuktikan dengan nilai beta koefisien yang positif dan nilai *T-statistics* yang lebih besar dari 1,44) yakni H1, H4, H6, H7, dan H9 dan sebanyak 4 hipotesis yang tidak signifikan (dibuktikan dengan nilai *T-statistics* yang lebih kecil dari 1,44 dan/atau $p > 0.15$) yakni H2, H3, H5, H8.

6.2.2 Usulan Strategi

Pada tahap ini akan dilakukan pemberian rekomendasi/usulan strategi berdasarkan pembahasan hipotesis di sub sub bab sebelumnya. Rekomendasi yang diberikan adalah rekomendasi pada semua hipotesis (yang signifikan positif maupun yang tidak signifikan) dan juga berdasarkan pada hasil deskriptif statistik. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai usulan strategi untuk tiap hubungan seperti yang ditunjukkan

pada Gambar 6.2 dimulai dari bagian manfaat yang dirasakan (Perceived Net Benefits).

- a. Rekomendasi terkait peningkatan kepuasan pengguna dalam rangka meningkatkan *Perceived Net Benefits*.

Hasil dari uji hubungan pada penelitian ini menyatakan bahwa faktor *Perceived Net Benefits* dipengaruhi faktor *User Satisfaction* secara langsung. Artinya, semakin tinggi kepuasan pengguna (*user*) dari sistem E-Sapawarga, semakin tinggi manfaat yang dirasakan *user*.

Fakta kepuasan pengguna yang dilihat berdasarkan statistika deskriptif menyatakan bahwa sebagian besar pengguna masih bersikap netral pada kepuasan mereka terhadap e-Sapawarga. Padahal, berdasarkan uji hubungan menyatakan bahwa *Perceived Net Benefits* bisa meningkat jika kepuasan pengguna ditingkatkan. Oleh karena itu, rekomendasi untuk peningkatan kepuasan pengguna dalam rangka meningkatkan *Perceived Net Benefits* adalah sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center bisa mengetahui kepuasan pengguna e-Sapawarga dengan cara melakukan survey.
2. Mengedepankan pemenuhan ekspektasi warga terhadap e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center bisa menggali secara spesifik ekspektasi pengguna e-Sapawarga dengan cara melakukan survey.
3. Memastikan bahwa tujuan e-Sapawarga telah sesuai. Dinkominfo, khususnya Media Center bisa melakukan survey dan evaluasi untuk mengetahui ketercapaian tujuan e-Sapawarga.

Namun demikian, peningkatan kepuasan pengguna ini dipengaruhi faktor lain yaitu tingkat penggunaan.

Rekomendasi terkait hal ini dinyatakan pada poin selanjutnya.

- b. Rekomendasi terkait peningkatan tingkat penggunaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna e-Sapawarga.

Hasil dari uji hubungan pada penelitian ini mengatakan bahwa faktor *User Satisfaction* dipengaruhi faktor *Use* secara langsung. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna (*user*) dari sistem e-Sapawarga, semakin tinggi.

Fakta tingkat penggunaan yang dilihat berdasarkan statistika deskriptif menyatakan bahwa sebagian besar responden tidak setuju pada tingkat penggunaan yang selama ini telah dialami. Padahal, berdasarkan uji hubungan menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna bisa meningkat jika tingkat penggunaan oleh pengguna ditingkatkan. Oleh sebab itu, rekomendasi untuk peningkatan penggunaan oleh pengguna dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Memastikan agar pengguna (*user*) sering menyampaikan keluhan di sistem e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan promosi di berbagai media (khususnya di media sosial).
2. Memastikan agar pengguna (*user*) sering berkomunikasi dengan Pemkot Surabaya melalui e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan promosi di berbagai media (khususnya di media sosial) dan sosialisasi kepada berbagai elemen masyarakat.
3. Memastikan agar pengguna (*user*) sering membuka halaman e-Toko dalam sistem e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan promosi mengenai e-Toko di berbagai media (khususnya di media sosial).

Namun demikian, peningkatan kepuasan pengguna ini tidak hanya dipengaruhi tingkat penggunaan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan. Rekomendasi terkait hal ini dinyatakan pada poin selanjutnya.

- c. Rekomendasi terkait peningkatan kualitas informasi dan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna e-Sapawarga

Hasil dari uji hubungan pada penelitian ini menyatakan bahwa faktor *User Satisfaction* dipengaruhi oleh faktor *Information Quality* dan *Service Quality*. Artinya, semakin tinggi kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan e-Sapawarga, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna (*user*).

Fakta kualitas informasi dan kualitas layanan yang dilihat berdasarkan statistika deskriptif menyatakan bahwa sebagian besar responden memilih bersikap netral terhadap kualitas informasi yang disajikan e-Sapawarga dan juga memilih bersikap netral terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh staff e-Sapawarga. Padahal, berdasarkan uji hubungan menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna bisa meningkat jika kualitas informasi dan kualitas layanan ditingkatkan. Oleh sebab itu, rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Memastikan adanya kemudahan yang diberikan staff pengelola dalam memecahkan masalah sistem. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan menyediakan *contact center* yang dapat melayani pengguna e-Sapawarga selama jam operasional staff pengelola.
2. Mengedepankan pelayanan dengan waktu yang telah dijanjikan. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara menyediakan *contact center*

yang dapat melayani pengguna e-Sapawarga selama jam operasional staff pengelola.

3. Memastikan adanya respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pengguna. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan survey kepada pengguna mengenai respon terhadap tanggapan keluhan.
4. Memastikan selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan pengguna. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan survey kepada pengguna mengenai keluhan yang telah ditindaklanjuti.
5. Memastikan bahwa staff pengelola dapat dipercaya. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan survey kepada pengguna mengenai tingkat kepercayaan pengguna terhadap staff pengelola dan evaluasi terhadap kepercayaan kepada staff pengelola.
6. Memastikan staff pengelola memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan pelatihan dan evaluasi terhadap pengetahuan dan ketrampilan staff pengelola.
7. Memastikan staff pengelola mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara evaluasi terhadap tanggung jawab yang diemban oleh staff pengelola.

Untuk pemberian rekomendasi mengenai kualitas informasi akan dijelaskan pada poin selanjutnya.

- d. Rekomendasi terkait peningkatan kualitas informasi dan dalam rangka meningkatkan tingkat penggunaan e-Sapawarga.

Hasil uji hubungan pada penelitian ini mengatakan bahwa faktor *Use* dipengaruhi faktor *Information Quality* secara langsung. Artinya, semakin tinggi kualitas output dari sistem E-Sapawarga, semakin tinggi penggunaan oleh *user*.

Fakta kualitas informasi yang dilihat berdasarkan statistika deskriptif menyatakan bahwa sebagian besar responden memilih bersikap netral terhadap kualitas informasi yang disajikan e-Sapawarga. Padahal, berdasarkan uji hubungan menyatakan bahwa tingkat penggunaan bisa meningkat jika kualitas informasi. Oleh sebab itu, rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Memastikan agar informasi yang disajikan akurat. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan komunikasi dengan dinas terkait, yang disertai pemeriksaan dari dinas terkait.
2. Memastikan agar pengguna merasa puas dengan keakuratan dari sistem. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara terlebih dahulu memberikan informasi yang akurat. Setelah itu, melakukan komunikasi dengan dinas terkait, yang disertai pemeriksaan dari dinas terkait.
3. Memastikan agar informasi yang diberikan konsisten dengan fakta di lapangan. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan komunikasi dengan dinas terkait, yang disertai pemeriksaan dari dinas terkait.
4. Memastikan agar informasi yang diberikan jelas. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan survey dan evaluasi apakah informasi yang diberikan sudah mempunyai porsi yang cukup. Jika belum cukup, perlu dilakukan proses editing informasi.
5. Memastikan agar informasi yang diberikan mempunyai porsi yang cukup. Dinkominfo, khususnya Media

Center, dapat melakukannya dengan melakukan survey dan evaluasi apakah informasi yang diberikan sudah mempunyai porsi yang cukup. Jika belum cukup, perlu dilakukan proses editing informasi.

6. Memastikan agar informasi yang diberikan berisikan kebutuhan pengguna. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara evaluasi apakah informasi yang diberikan sudah berisikan kebutuhan pengguna. Jika belum, perlu dilakukan proses editing informasi.
7. Memastikan agar informasi yang diberikan *up-to-date*. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan pembaruan informasi pada halaman-halaman yang menyediakan informasi umum dari Pemkot Surabaya.
8. Memastikan agar pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem dengan tepat waktu. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan pembaruan informasi pada halaman-halaman yang menyediakan informasi umum dari Pemkot Surabaya.

Untuk hubungan yang tidak berpengaruh (seperti hubungan kualitas sistem terhadap tingkat penggunaan dan terhadap tingkat kepuasan pengguna), rekomendasi yang dapat diberikan kepada Media Center adalah tidak perlu memperhatikan kualitas sistem.

BAB VII PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

7.1 Kesimpulan

Bagian ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini akan menjawab rumusan-rumusan masalah yang telah dijelaskan pada Bab I.

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem E-Sapawarga, terlebih dahulu harus mengetahui hubungan yang berpengaruh di antara faktor-faktor berikut. Hubungan yang berpengaruh itu antara lain:
 - *Information Quality* mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga
 - *Information Quality* mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga
 - *Service Quality* mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga
 - *Use* mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga
 - *User Satisfaction* mempengaruhi *Net Benefit* pada E-Sapawarga

Maka, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem E-Sapawarga ialah *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Perceived Net Benefit*.

2. Rekomendasi manajerial yang dapat diberikan kepada Dinkominfo (khususnya Media Center) adalah sebagai berikut.

A. Kualitas Informasi

- Memastikan agar informasi yang disajikan akurat. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan komunikasi dengan dinas terkait, yang disertai pemeriksaan dari dinas terkait.
- Memastikan agar pengguna merasa puas dengan keakuratan dari sistem. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara terlebih dahulu memberikan informasi yang akurat. Setelah itu, melakukan komunikasi dengan dinas terkait, yang disertai pemeriksaan dari dinas terkait.
- Memastikan agar informasi yang diberikan konsisten dengan fakta di lapangan. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan komunikasi dengan dinas terkait, yang disertai pemeriksaan dari dinas terkait.
- Memastikan agar informasi yang diberikan jelas. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan survey dan evaluasi apakah informasi yang diberikan sudah mempunyai porsi yang cukup. Jika belum cukup, perlu dilakukan proses editing informasi.
- Memastikan agar informasi yang diberikan mempunyai porsi yang cukup. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan melakukan survey dan evaluasi apakah informasi yang diberikan sudah mempunyai porsi yang cukup. Jika belum cukup, perlu dilakukan proses editing informasi.
- Memastikan agar informasi yang diberikan berisikan kebutuhan pengguna. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara evaluasi apakah informasi yang diberikan sudah berisikan kebutuhan pengguna.

Jika belum, perlu dilakukan proses editing informasi.

- Memastikan agar informasi yang diberikan *up-to-date*. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan pembaruan informasi pada halaman-halaman yang menyediakan informasi umum dari Pemkot Surabaya.
- Memastikan agar pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem dengan tepat waktu. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan pembaruan informasi pada halaman-halaman yang menyediakan informasi umum dari Pemkot Surabaya.

B. Kualitas Sistem

- Tidak perlu diperhatikan dikarenakan tidak berpengaruh terhadap faktor tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna.

C. Kualitas Layanan

- Memastikan adanya kemudahan yang diberikan staff pengelola dalam memecahkan masalah sistem. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan menyediakan *contact center* yang dapat melayani pengguna e-Sapawarga selama jam operasional staff pengelola.
- Mengedepankan pelayanan dengan waktu yang telah dijanjikan. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara menyediakan *contact center* yang dapat melayani pengguna e-Sapawarga selama jam operasional staff pengelola.
- Memastikan adanya respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pengguna. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya

dengan cara melakukan survey kepada pengguna mengenai respon terhadap tanggapan keluhan.

- Memastikan selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan pengguna. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan survey kepada pengguna mengenai keluhan yang telah ditindaklanjuti.
- Memastikan bahwa staff pengelola dapat dipercaya. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan survey kepada pengguna mengenai tingkat kepercayaan pengguna terhadap staff pengelola dan evaluasi terhadap kepercayaan kepada staff pengelola.
- Memastikan staff pengelola memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara melakukan pelatihan dan evaluasi terhadap pengetahuan dan ketrampilan staff pengelola.
- Memastikan staff pengelola mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik. Dinkominfo, khususnya Media Center dapat melakukannya dengan cara evaluasi terhadap tanggung jawab yang diemban oleh staff pengelola.

D. Tingkat Penggunaan

- Memastikan agar pengguna (*user*) sering menyampaikan keluhan di sistem e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan promosi di berbagai media (khususnya di media sosial).
- Memastikan agar pengguna (*user*) sering berkomunikasi dengan Pemkot Surabaya melalui e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan promosi di berbagai media (khususnya di media

sosial) dan sosialisasi kepada berbagai elemen masyarakat.

- Memastikan agar pengguna (*user*) sering membuka halaman e-Toko dalam sistem e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center, dapat melakukannya dengan cara melakukan promosi mengenai e-Toko di berbagai media (khususnya di media sosial).

E. Tingkat Kepuasan Pengguna

- Memastikan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center bisa mengetahui kepuasan pengguna e-Sapawarga dengan cara melakukan survey.
- Mengedepankan pemenuhan ekspektasi warga terhadap e-Sapawarga. Dinkominfo, khususnya Media Center bisa menggali secara spesifik ekspektasi pengguna e-Sapawarga dengan cara melakukan survey.
- Memastikan bahwa tujuan e-Sapawarga telah sesuai. Dinkominfo, khususnya Media Center bisa melakukan survey dan evaluasi untuk mengetahui ketercapaian tujuan e-Sapawarga.

7.2 Saran

Bagian selanjutnya pada Bab Penutup adalah bagian saran. Saran yang dapat diberikan peneliti melalui penelitian ini ialah

1. Untuk penelitian selanjutnya, penambahan/perbaikan indikator atau pertanyaan pada kuesioner diperlukan untuk penggalan studi kasus lebih lanjut dan mendalam.
2. Penambahan jumlah sampel untuk studi kasus sistem E-Sapawarga Pemkot Surabaya diperlukan untuk keakuratan representasi jumlah populasi pengguna sistem E-Sapawarga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Pemkot Surabaya akan Dijadikan Model e-Govt Nasional," 10 Januari 2012. [Online]. Available: <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/478-pemkot-surabaya-akan-dijadikan-model-e-govt-nasional>.
- [2] A. Afrindo, "E-Sapa Warga Sebagai Penghubung Warga dan Pemerintah Kota Surabaya," 30 March 2013. [Online]. Available: <http://teknologi.kompasiana.com/terapan/2013/03/30/e-sapawarga-sebagai-penghubung-warga-dan-pemerintah-kota-surabaya-547084.html>.
- [3] D. K. d. I. Surabaya, E-Government Award 2009, Surabaya: DINKOMINFO, 2009.
- [4] R. M. Pramadani and S. M. Mudjahidin, "Analisis Keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model," *Jurnal Teknik POMITS*, pp. 1-6, 2013.
- [5] Y.-S. Wang and Y.-W. Liao, "Assessing eGovernment systems success : A validation of the DeLone and McLean model of information systems success," *Government Information Quarterly* 25, pp. 717-733, 2008.
- [6] S. Petter, W. DeLone and E. McLean, "Measuring infromation systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships," *European Journal of Information Systems*, vol. 17, pp. 236-263, 2008.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003.
- [8] W. Doll and G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259-274, 1988.

- [9] Y.-S. Wang and T.-I. Tang, "Assessing customer perceptions of Websites service quality in digital marketing," *Journal of End User Computing*, vol. 15, no. 3, pp. 14-31, 2003.
- [10] J. Heo and I. Han, "Performance measure of information systems (IS) in evolving computing environments,," *Information and Management*, vol. 40, no. 4, pp. 243-256, 2003.
- [11] A. Rai, S. S. Lang and R. B. Welker, "Assessing the validity of IS success models: An empirical test and," *Information Systems Research*, vol. 13, no. 1, pp. 50-69, 2002.
- [12] P. Palvia, "A model and instrument for measuring small business user satisfaction with information," *Information and Management*, vol. 31, no. 3, pp. 151-163, 1996.
- [13] J. Etezadi-Amoli and A. F. Farhoomand, "A structural model of end user computing satisfaction and user," *Information and Management*, vol. 30, no. 2, pp. 65-73, 1996.
- [14] M. Scott, W. H. DeLone and W. Golden, "Understanding Net Benefits: A Citizen-based Perspective on E-Government Success," in *Thirtieth International Conference on Information Systems*, Phoenix, 2009.
- [15] Abdinnour-Helm, F. Sue, B. Chaparro and S. Farmer, "Using the end-user computing satisfaction (EUCS) instrument to measure satisfaction," *Decision Sciences*, vol. 36, no. 2, pp. 341-364, 2005.
- [16] J. Bailey and S. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, vol. 29, no. 5, pp. 530-545, 1983.
- [17] "information content - definition and examples of information content in language studies," About.com, [Online]. Available: <http://grammar.about.com/od/il/g/Information-Content.htm>. [Accessed May 2015].
- [18] T. Thompson S.H., S. Shirish C. and J. Li, "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study," *Journal of Management Information Systems*, vol. 25, no. 3, pp. 99-131, 2009.
- [19] P. M. Broadwell, "Response Time as a Performability Metric for Online Services," 2004.
- [20] Merriam Webster. [Online].

- [21] A. Parasuraman, V. Zeithaml and L. Berry, "SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40, 1988.
- [22] N. Rahmadaniaty, R. Masniari and A. Rasydah, Penerapan Metode Structural Equation Modelling (SEM) dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Mutu terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2012, Medan: Repository USU, 2013.
- [23] A. Ferdinand, Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Semarang: Badan Penerbit Diponegoro, 2002.
- [24] H. Latan and I. Ghozali, Partial Least Squares : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris Edisi 2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2015.
- [25] H. Wold, "Partial Least Squares," in *Encyclopedia of Statistical Sciences*, vol. 8, New York, Wiley, 1985, pp. 587-599.
- [26] W. Chin and P. Newsted, "Structural equation modelling analysis with small samples using partial least squares," in *Statistical Strategies for Small Sample Research*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 1999, pp. 307-341.
- [27] T. Djikstra, "Latent variables and indices: Herman Wold's basic design and partial least squares," in *Handbook of partial least squares: Concepts, methods and applications in marketing and related fields*, Berlin, Springer, 2010, pp. 23-46.
- [28] J. Hair and B. J. a. R. E. A. William C. Black, Multivariate Data Analysis, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 2010.
- [29] J. Hair, C. Ringle and M. Sarstedt, "PLSE-SEM: Indeed A Silver Bullet," *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no. 2, pp. 139-150, 2011.
- [30] D. Campbell and D. Fiske, "Convergent and Discriminant Validation by the multitrait-multimethod matrix," *Psychological Bulletin*, vol. 56, no. 1, pp. 81-105, 1959.

- [31] I. Monzila, H. Setiawan, H. Izzudin R. and A. C. Erlangga, "Laporan Projek Akhir Statistika Studi Kasus McDonald Mulyosari," Surabaya, 2013.
- [32] N. Nielsen, Usability Engineering, Academic Press, 1993.
- [33] A. N. F. Lantara, "The Effect of Woman Leadership Style and Organizational Culture on Locus of Control, Work Achievement, and Work Satisfaction of Employee," *Journal*, 2012.
- [34] Jogyianto and W. Abdillah, Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- [35] W. Salisbury, W. Chin, A. Gopal and P. Newsted, "Research report: Better theory through measurement developing a scale to capture consensus on appropriation," *Information System Research*, vol. 13, pp. 91-203, 2002.

LAMPIRAN A – KUESIONER

**KUESIONER EVALUASI SISTEM ONLINE E-SAPAWARGA KOTA
SURABAYA**

Jenis Kelamin: ☐ **Pria** ☐ **Wanita**

Usia : ☐ **18-24 tahun**
☐ **25-34 tahun**
☐ **35-44 tahun**
☐ **45-54 tahun**
☐ **55-64 tahun**

A- 2 -

Beri tanda centang (v) untuk jawaban anda.

**5 (Lebih dari 10 kali dalam setahun), 4 (7-10 kali dalam setahun), 3 (4-6 kali dalam setahun), 2 (1-3 kali dalam setahun), 1 (Kurang dari 1 kali dalam setahun/ tidak pernah)*

No	Pertanyaan	5	4	3	2	1
1	Seberapa sering anda menyampaikan keluhan di Sistem E-Sapawarga ?					
2	Seberapa sering anda berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya melalui Sistem E-Sapawarga ?					
3	Seberapa sering anda membuka halaman E-Toko di dalam Sistem E-Sapawarga ?					

Beri tanda centang (v) untuk jawaban anda.

**SS (SangatSetuju), S (setuju), N (netral), TS(TidakSetuju), STS (SangatTidakSetuju)*

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang akurat					
2	Anda merasa puas dengan keakuratan dari sistem E-Sapawarga					
3	Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang konsisten dengan fakta di lapangan					
4	Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang jelas (tidak membingungkan, maksud dari informasi dengan jelas dapat diungkapkan)					
5	Sistem E-Sapawarga memberikan informasi dengan porsi yang cukup					
6	Sistem E-Sapawarga memberikan informasi yang berisikan kebutuhan anda					
7	Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i>					
8	Anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem E-Sapawarga dengan tepat waktu					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
9	Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang kadaluwarsa					
10	Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong cepat (≤ 10 detik)					
11	Waktu tunggu anda untuk membuka Sistem E-Sapawarga tergolong sedikit (≤ 10 detik)					
12	Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong lambat (> 10 detik)					
13	Sistem E-Sapawarga mudah dalam penggunaannya					
14	Sistem E-Sapawarga mudah diakses dari mana saja dan kapan saja					
15	Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan untuk melakukan apa saja yang diinginkan oleh anda					
16	Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan dalam memecahkan masalah jika terdapat masalah sistem					
17	Sistem E-Sapawarga dapat digunakan setiap saat (24/7)					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
18	Sistem E-Sapawarga memberikan pelayanan dengan waktu yang telah dijanjikan					
19	Layanan E-Sapawarga memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat					
20	Layanan E-Sapawarga tidak pernah menanggapi keluhan/laporan/masukan dari anda					
21	Sistem E-Sapawarga selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan anda					
22	Anda percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga dapat dipercaya					
23	Anda percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai					
24	Anda percaya staff pengelola sistem E-Sapawarga mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik					
25	Anda merasa sangat tergantung (butuh) dengan sistem E-Sapawarga					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
26	Setiap kali ada masalah yang terkait dengan Pemerintah Kota Surabaya, anda selalu menyampaikan keluhan di sistem E-Sapawarga					
27	Anda merasa sangat tidak tergantung (tidak butuh) dengan sistem E-Sapawarga					
28	Anda merasa puas dengan penggunaan sistem E-Sapawarga					
29	Ekspektasi anda telah terpenuhi dengan adanya sistem E-Sapawarga					
30	Anda merasa bahwa sistem E-Sapawarga telah berhasil sesuai dengan tujuannya					
31	Sistem E-Sapawarga mempermudah berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya kapanpun dan di manapun anda berada					
32	Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih lancar dari kondisi sebelum sistem E-Sapawarga ada					
33	Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi menjadi lebih tepat sasaran antara anda dengan pihak Pemerintah Kota					

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Surabaya (contoh : menyampaikan keluhan langsung kepada dinas terkait)					
34	Sistem E-Sapawarga menghemat waktu anda dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya					
35	Sistem E-Sapawarga memungkinkan anda untuk berkomunikasi dengan cepat dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya					
36	Sistem E-Sapawarga membuang waktu anda dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya					

Apa yang seharusnya dibenahi/ditingkatkan dari sistem E-Sapawarga ?

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN B – HASIL WAWANCARA

Tanggal Wawancara : 6 April 2015
Via / Media : Tatap Muka
Jabatan Narasumber : Koordinator Media Center
Tujuan Wawancara : Parameter Kesuksesan E-Sapawarga

Pertanyaan	Jawaban
Selamat Pagi, Mbak ! Berikut adalah parameter kesuksesan menurut model kesuksesan sistem informasi yang digunakan untuk keperluan penelitian ini (<i>sambil menunjukkan model kesuksesan sistem informasi</i>). Apakah sudah benar ?	Menurut saya ini sah-sah saja.
Lalu, apa sebenarnya parameter kesuksesan sistem E-Sapawarga menurut mbak (menurut Media Center) ?	Parameternya adalah banyak pengunjung, banyak yang menggunakan sistem ini, sehingga harapannya E-Sapawarga bisa menjadi jujukan utama masyarakat Surabaya
Baik, Mbak ! Itu saja dari saya. Terima kasih.	Ya, sama-sama !

BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Surabaya, 2 September 1993. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Darut Taqwa Surabaya, SMP Negeri 2 Surabaya, serta SMA Negeri 1 Surabaya. Setelah lulus dari sekolah menengah, penulis meneruskan pendidikan di Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya melalui jalur Mandiri tahun 2011 terdaftar dengan NRP 5211100170.

Selama menempuh pendidikan di Jurusan Sistem Informasi, penulis mengambil bidang studi Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI). Di luar pendidikan kampus, penulis aktif dalam mengurus Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bahasa Asing ITS atau IFLS. Untuk keperluan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui e-mail izzano.urameshi@gmail.com.