

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

Izzano Monzila <sup>1)</sup>, Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.<sup>2)</sup>, Feby Artwodini, S.Kom., M.T.<sup>3)</sup>  
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)  
Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111 Indonesia  
*e-mail:* izzano.urameshi@gmail.com<sup>1)</sup>, tonydwisusanto@gmail.com<sup>2)</sup>, feby.herbowo@gmail.com<sup>3)</sup>

## 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 penggunanya.*

*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 telah mendatangkan manfaat bagi User. Hipotesis-hipotesis yang dibangun tidak semuanya terpenuhi seperti H2, H3, 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

## 1. PENDAHULUAN

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 Prasjojo [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]. Untuk teknik analisis, *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*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. E-Sapawarga

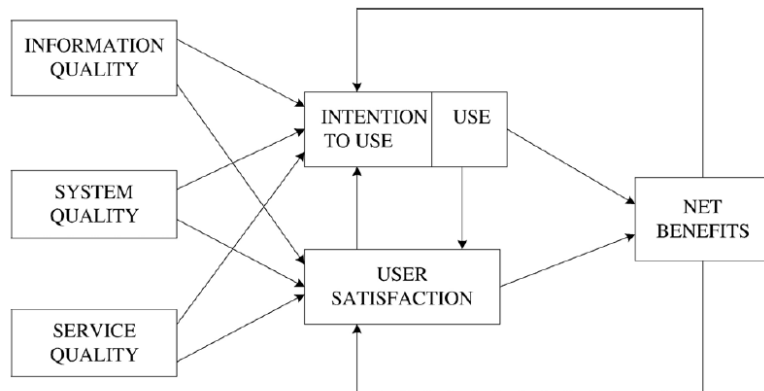
Dalam situs berita Kompasiana.com, Andreas Afrindo membuat opini yang bercerita tentang *e-sapawarga* sebagai penghubung warga dan Pemerintah Kota Surabaya. Dalam opininya, Andreas mengungkapkan bahwa *e-sapawarga* adalah salah satu bentuk inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam menampung aspirasi warganya 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](http://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. Information System Success Model (ISSM)'s DeLone & McLean (2003)

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 menggabung semua ukuran "dampak" ke dalam satu kategori dampak atau keuntungan menjadi "keuntungan bersih" (*net benefits*) [5].



Gambar 2.2 ISSM 2003

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 4.1

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)
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)

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

### 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) [6]. 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.

### 2.4. Partial Least Squares (PLS)

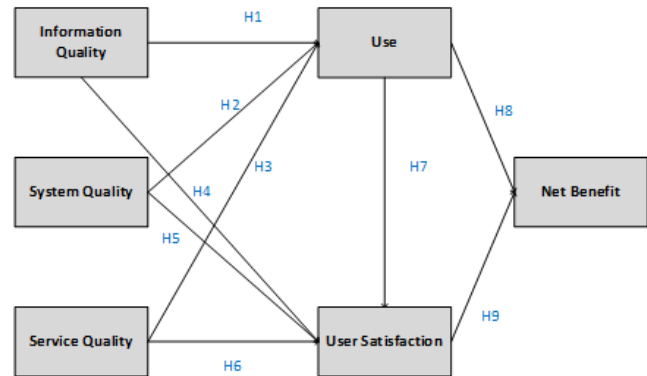
PLS diperkenalkan secara umum untuk pertama kali pada tahun 1974 oleh Herman Wold, dengan menggunakan algoritma NIPALS (*nonlinear iterative partial least squares*) yang merupakan perkembangan dari algoritma sebelumnya, yakni NILES (*nonlinear iterative least squares*). Prinsip dasarnya ialah menganalisis 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. [7]

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 [8]. Walaupun PLS digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction*), PLS dapat juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori [9]. 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 menghindarkan masalah *factor interdeterminacy*. [7]

PLS menggunakan iterasi algoritma yang terdiri dari seri OLS (*Ordinary Least Squares*) sehingga persoalan identifikasi model tidak menjadi masalah untuk model *recursive* dan menghindarkan 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 [9].

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Hipotesis



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.

### 3.2 Tahap Pra-Penelitian

#### 3.2.1 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.

3.3 Tahap Penelitian

3.3.1 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 [10]. 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 :

$$n = \frac{25904}{1 + 25904 (0,15^2)}$$

$$= 44,4 \text{ orang} = 45 \text{ orang}$$

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.

3.4 Tahap Analisis Data Pengguna E-Sapawarga

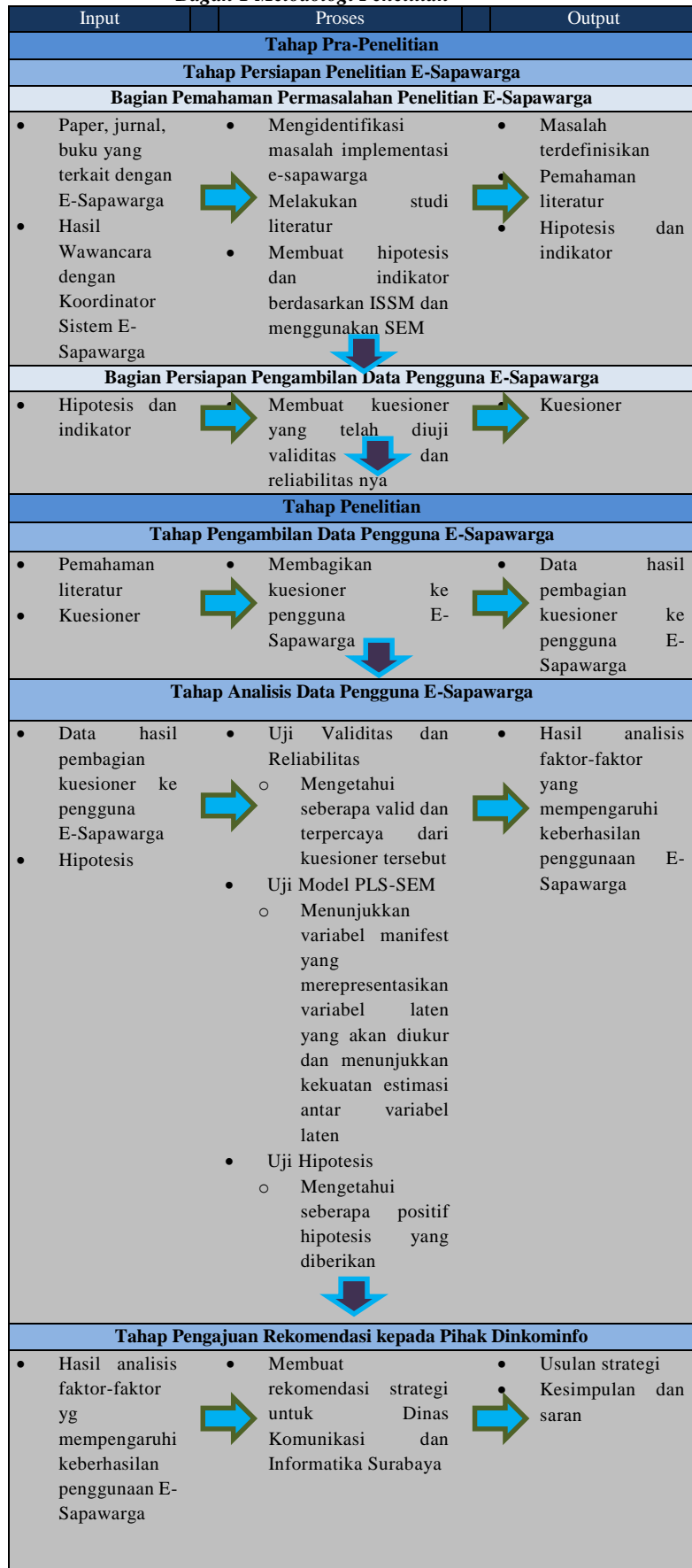
Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner dan hipotesis yang telah dibuat pada tahap persiapan. Data dari kuesioner tersebut akan dilakukan pengujian validitas dan reabilitas untuk mengetahui tingkat valid dan *reliable* dari data yang didapatkan. Setelah itu dilakukan pengujian kesesuaian model menggunakan metode SEM, khususnya dengan menggunakan *tool smartPLS 3.0*. 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.

3.5 Tahap Analisis Data Pengguna E-Sapawarga

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.

Untuk bagan metodologi yang digunakan oleh penulis dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Bagan 1 Metodologi Penelitian



**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

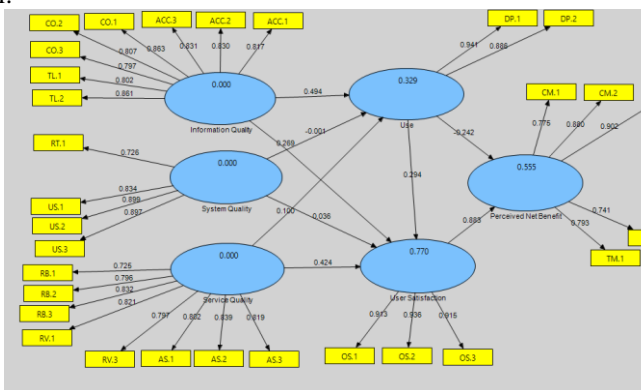
Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui mengetahui apakah tiap pertanyaan yang tertera pada kuesioner mampu dijawab dengan baik oleh responden, sehingga dapat dijadikan acuan dan dapat merepresentasikan apa yang ingin dicapai dari pembagian kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, dua 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. Maka, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.1.1, terlihat bahwa nilai-nilai tersebut melebihi standar yang ditetapkan, yakni 0.5 dan 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dianggap valid dan *reliable*.

**Tabel 4.1.1 KMO dan Cronbach's Alpha**

	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

**4.2 Hasil Uji Model Pengukuran (Measurement Model)**

Pada tahap ini dilakukan pengukuran dengan menggunakan indikator reflektif yang dinilai berdasarkan *loading factor* indikator-indikator yang mengukur *construct* tersebut [11]. Dalam penelitian ini, terdapat enam *construct* dengan jumlah indikator masing-masing *construct* ialah tiga indikator dan menggunakan skala numerik 1 sampai 5. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Kemudian, 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. [11]

Lalu, untuk 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* [12]. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk studi yang sifatnya *confirmatory*. Maka, seperti yang terlihat pada Tabel 4.1.2, nilai-nilai tersebut dianggap telah memenuhi standar yang ditetapkan, yakni 0.5 dan 0.6 .

**Tabel 4.1.2 Measurement Model**

	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Information Quality	0.675	0.943	0.931
Perceived Net Benefit	0.699	0.920	0.892
Service Quality	0.632	0.932	0.917
System Quality	0.685	0.896	0.851
Use	0.500	0.827	0.798
User Satisfaction	0.840	0.940	0.904

**4.3 Hasil Uji Struktural**

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

**Tabel 4.3.1 R-Square**

	R Square
Perceived Net Benefit	0.526
Use	0.328
User Satisfaction	0.770

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 ±1,44 (*one-tailed*).

**Tabel 4.3.2 T-Statistics**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STERR )	P Values
Information Quality -> Use	0.551	2.481	0.007**
System Quality -> Use	0.213	1.289	0.099+
Service Quality -> Use	-0.291	1.198	0.115+
Information Quality -> User Satisfaction	0.303	1.778	0.038***

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STERR )	P Values
System Quality -> User Satisfaction	-0.066	0.907	0.182
Service Quality -> User Satisfaction	0.495	3.687	0*
Use -> User Satisfaction	0.303	2.562	0.005**
Use -> Perceived Net Benefit	0.044	0.349	0.364
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  $p < 0.1$

## 5. 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.

Hal-hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini ialah bahwa penelitian ini telah berhasil mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem e-sapawarga dan rekomendasi yang dapat diberikan peneliti kepada Dinkominfo (khususnya Media Center) selaku penanggung jawab sistem e-sapawarga.

- 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*.

- Rekomendasi manajerial yang dapat diberikan kepada Dinkominfo (khususnya Media Center) adalah
  - meningkatkan kualitas informasi berupa melakukan komunikasi dengan dinas terkait disertai pemeriksaan (akurasi), melakukan survey dan evaluasi yang bisa diikuti dengan editing informasi (*content*), dan pembaruan informasi (*timeliness*)
  - tidak perlu meningkatkan kualitas sistem karena tidak mempunyai pengaruh dengan tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna
  - meningkatkan kualitas layanan berupa menyediakan *contact center* selama jam operasional (keandalan), melakukan survey,

evaluasi, yang kemudian bisa diikuti dengan pelatihan (*responsiveness* dan *assurance*).

- Meningkatkan tingkat penggunaan berupa melakukan promosi di media sosial khususnya, dan sosialisasi ke semua elemen masyarakat.
- Meningkatkan tingkat kepuasan pengguna berupa melakukan survey dan evaluasi.

## 6. KETERBATASAN PENELITIAN SELANJUTNYA

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] 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.

- [7] 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.
- [8] H. Wold, "Partial Least Squares," in *Encyclopedia of Statistical Sciences*, vol. 8, New York, Wiley, 1985, pp. 587-599.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] Jogiyanto and W. Abdillah, *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*, Yogyakarta: BPF, 2009.
- [12] 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.