

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN WEBSITE E-PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE MCLEAN ISSM MODIFIKASI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

ANISA NURCAHYANI

19082010012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN WEBSITE E-PELAYANAN DINAS
SOSIAL KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE MCLEAN ISSM MODIFIKASI**

Disusun Oleh:

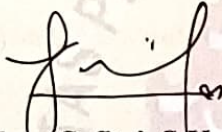
ANISA NURCAHYANI
19082010012

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 5 Januari 2024**

Pembimbing:

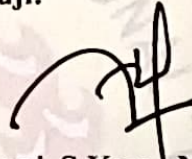
Tim Penguji:

1.



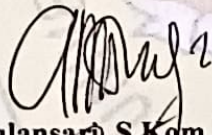
Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

1.



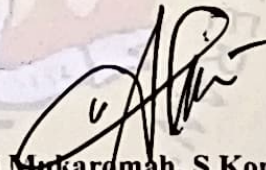
Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2.



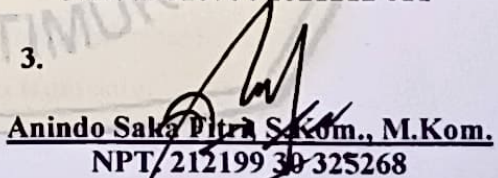
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2 005

2.



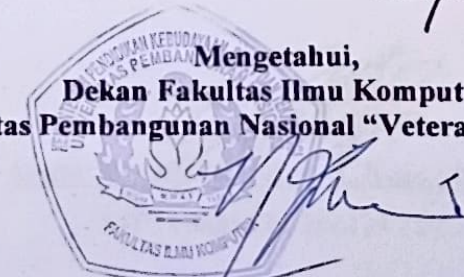
Siti Mukardmah, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

3.



Anindo Saka Putra, S.Kom., M.Kom.
NPT/212199 30 325268

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN WEBSITE E-PELAYANAN DINAS
SOSIAL KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE MCLEAN ISSM MODIFIKASI**

Disusun Oleh:

ANISA NURCAHYANI

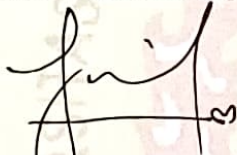
19082010012

**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2023 pada Tanggal 5 Januari 2024**

Menyetujui,

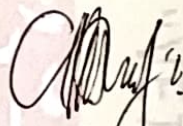
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

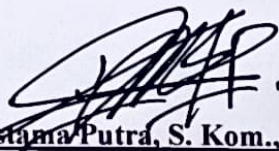
NIP. 19871015 202203 2 005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Agung Brastama Putra, S. Kom., M.Kom

NIP. 19851124 2021211 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Anisa Nurcahyani

NPM : 19082010012

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 5 Januari 2024 dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN WEBSITE E-PELAYANAN DINAS
SOSIAL KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE MCLEAN ISSM MODIFIKASI**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 15 Januari 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.


NIP. 19870519 2018031 001


2. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom.


NIP. 19810704 2021212 011

3. Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.

NPT. 212199 30 325268

{  }

{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

Dosen Pembimbing II



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 202203 2 005



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Nurcahyani
NPM : 19082010012
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN WEBSITE E-PELAYANAN DINAS
SOSIAL KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL DELONE
MCLEAN ISSM MODIFIKASI**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala kosekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, Januari 2024

Hormat Saya,



Anisa Nurcahyani
19082010012

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN WEBSITE E-PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN ISSM MODIFIKASI

Pembimbing 1 : Eristya Maya Safitri, S.Kom. M.Kom.

Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom.M.Kom.

ABSTRAK

E-Government merupakan upaya penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada masyarakat secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (accountable) serta transparan kepada masyarakat. Pelayanan publik menggunakan E-Government di Kota Surabaya telah diterapkan pada Dinas Sosial Kota Surabaya yang dikenal dengan website E-Pelayanan. Penerapan E-Pelayanan ini diawali karena adanya permasalahan dalam pembuatan Surat Keterangan Miskin di kota Surabaya. Untuk memaksimalkan penerapan website agar lebih menyesuaikan kepuasan pengguna, maka perlu diketahui apa saja faktor kesuksesan website E-pelayanan berdasarkan perspektif pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan pada website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya menggunakan model DeLone McLean ISSM”.

Pengujian menggunakan sampel dengan jumlah data dari 348 responden yang merupakan pengguna dari Website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik SEM-PLS serta diuji pada software SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Service Quality, Digital Literacy dan System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Actual Use. Digital Literacy, Actual Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap User satisfaction. User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefits (E-Government Performances).

Kata kunci: *E-government, E-pelayanan, Delone Mclean, SEM-PLS*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga pada akhirnya tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean ISSM Modifikasi” ini dapat terselesaikan baik. Tugas akhir skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ini menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang doanya tak pernah lepas mengiringi langkah saya. Terima kasih sudah membesarkan dan mendidik saya, serta selalu memberikan dukungan tak terhingga pada apa pun yang sedang saya kerjakan.
3. Kakak saya, Wulan Rachmawati yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.

8. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya penelitian ini.
9. Terimakasih kepada bestie saya Kevin Khanza yang telah membantu saya mengerjakan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman SMP saya Nur Deviana , Twinka Metza Azila dan Virda Susanti yang sudah memberikan saya semangat agar saya bisa lulus perkuliahan.
11. Terimakasih kepada “Gopi Club” Leona Elsa Nilwanda dan Aisha Ramadhana Indira yang sudah mau berjuang bersama selama 4 tahun ini.
12. Terimakasih kepada seluruh anggota “Barudak S.kom” Abiela, Dayu, Erlin, Izzah, Jeanny, Shahrani yang sudah memberikan saya semangat agar saya bisa lulus perkuliahan.
13. Terima kasih kepada Inas Syarifah dan Putu Kumara Dewi yang sudah mau membantu saya setiap hari mengerjakan skripsi dari malem sampai pagi.
14. Terimakasih kepada “Insyaallah CumLaude” Deva Dwi Satrio, Kevin Khanza, Salma Nuraini dan Aisha Ramadhana Indira yang sudah memberikan saya semangat agar saya bisa lulus perkuliahan.
15. Terimakasih kepada “Apatis” Aqidah Natasya, Aulia Putri, Nur Aini, Shierley Novia dan Zalsabilla Ramadhani yang sudah mensupport dan mendoakan saya agar bisa lulus S.Kom.
16. Terimakasih kepada teman SMA saya Alviatuz Zahro, Raihan Bramanta ,Ken Ragil dan Vanieska Zahrah yang sudah memberikan saya semangat agar saya bisa lulus perkuliahan.
17. Terimakasih kepada Sepupu saya Rebyta Dwi Santika yang selalu memberikan support dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
18. Terimakasih kepada Lagu Tiara Andini yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi.
19. Terimakasih kepada drama korea dan aktor korea yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi.
20. Teman-teman SIFO angkatan 2019 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.
21. Dan yang terakhir terima kasih kepada perempuan sederhana yang sangat keras kepala dan sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis skripsi

ini, diri saya sendiri Anisa Nurcahyani. Seorang perempuan yang berumur 23 tahun saat menciptakan karya tulis ini. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang sangat tidak tertebak adanya. Terima kasih sudah memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa dan ingin menyerah atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Semoga selalu bahagia selalu dimanapun kamu berada, Anisa. Semoga kamu selalu bersyukur atas nikmat dan ujian yang diberikan tuhan kepadamu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya , 3 Januari 2024

Penulis,

Anisa Nurcahyani

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERNYATAAN	ii

LEMBAR PENGESAHAN	iii
KETERANGAN REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Relevansi SI	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kesuksesan Sistem Informasi	11
2.2 <i>Website</i>	11
2.3 <i>E-Government</i>	13
2.4 Dinas Sosial Kota Surabaya	14
2.6 Model DeLone Mclean ISSM	18
2.8 SEM-PLS	24
2.9 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Alur Penelitian.....	33
3.2 Studi Literatur dan Observasi	33
3.3 Identifikasi dan Perumusan Masalah	34
3.4 Penyusunan Model Konseptual.....	34
3.5 Penyusunan Hipotesis	37
3.7 Penyusunan Instrumen Pertanyaan Kuesioner	42
3.8 Penyebaran Kuesioner.....	48
3.8.1 Skala Likert	48
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Data Demografi Responden	57

4.1.1 Responden yang Menggunakan <i>website</i> E-pelayanan melalui perangkat <i>Handphone</i> dan Laptop.....	57
4.1.2 Keperluan Mengurus SKKM (Surat Keterangan Keluarga Miskin)	58
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel	62
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....	72
4.3.1 <i>Outer Model</i>	73
4.3.2 <i>Inner Model</i>	77
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	87
4.4.1 Hubungan antara Information Quality terhadap User Satisfaction	87
4.4.2 Hubungan antara Information Quality terhadap Actual Use.....	89
4.4.3 Hubungan antara <i>Servive Quality</i> dengan <i>User satisfaction</i>	92
4.4.4 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Actual Use</i>	94
4.4.5 Hubungan antara <i>System Quality</i> dengan <i>User satisfaction</i>	95
4.4.6 Hubungan antara <i>System Quality</i> dengan <i>Actual Use</i>	97
4.4.7 Hubungan antara <i>Digital Literacy</i> dengan <i>Actual Use</i>	99
4.4.8 Hubungan antara <i>Digital Literacy</i> dengan <i>User satisfaction</i>	102
4.4.9 Hubungan antara <i>Digital Literacy</i> dengan <i>Net Benefits (E- government Performances)</i>	104
4.4.10 Hubungan antara <i>Actual Use</i> dengan <i>User satisfaction</i>	106
4.4.11 Hubungan Actual Use terhadap Net Benefits (E-government Performances)	108
4.4.12 Hubungan Variabel User Satisfaction dengan Net Benefits (E-government performances)	110
BAB V PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. 1 Data Pengguna Website E-Pelayanan (Dinas Sosial Kota Surabaya 2023)	3
Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, K.C & Laudon, J.P., 2017) .	8
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Surabaya (Dinas Sosial Kota Surabaya 2023).....	16
Gambar 2. 2 Website E-Pelayanan (Dinas Sosial Kota Surabaya)	17
Gambar 2. 3 Alur Pengajuan SKKM (Dinas Sosial Kota Surabaya, 2023)	18
Gambar 2. 4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone McLean (1992)	20
Gambar 2. 5 Model Kesuksesan DeLone McLean (2003)	21
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	33
Gambar 3. 2 Model Konseptual (Abdulkareem & Ramli, 2021)	34
Gambar 4.1 Responden yang Menggunakan website E-pelayanan melalui perangkat Handphone dan Laptop.....	58
Gambar 4. 2 Keperluan Mengurus SKKM (Surat Keterangan Keluarga Miskin)	59
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin	60
Gambar 4. 4 Usia Responden	61
Gambar 4. 5 Hasil <i>Bootstrapping</i>	83

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4. 1 Kecamatan Tempat Tinggal	61
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	64
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Variabel <i>Information Quality</i>	65
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	65
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Variabel <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	66
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Variabel <i>System Quality</i>	67
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Digital Literacy</i>	68
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Variabel <i>Digital Literacy</i>	69
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	70
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i>	70
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual Use</i>	71
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Variabel <i>Actual Use</i>	72
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefits (E-government Performance)</i>	

72

Tabel 4. 15 Hasil Statistik Variabel <i>Net Benefits (E-government performance)</i> ..	74
Tabel 4. 16 <i>Outer Loading</i>	75
Tabel 4. 17 Hasil <i>Average Variance Ectracted (AVE)</i>	76
Tabel 4. 18 Nilai <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	77
Tabel 4. 19 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	78
Tabel 4. 20 Nilai <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>	79
Tabel 4. 21 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF)	80
Tabel 4. 22 Tabel <i>R-Square</i>	81
Tabel 4. 23 Tabel <i>f-Square</i>	82
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis	84

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Hasil Wawancara Responden 1	124
Lampiran 2. Hasil Wawancara Responden 2	125
Lampiran 3. Hasil Wawancara Responden 3	126
Lampiran 4. Hasil Wawancara Responden 4	127
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	
129 Lampiran 6 Wawancara Staff IT Dinas Sosial Kota Surabaya	
132 Lampiran 7 Kuesioner Penelitian	
..... 133 Lampiran 8 Frekuensi Jawaban Responden	143
Lampiran 9 Nilai Path Coefficient	152
Lampiran 10 Nilai Fornell Larcker Criteration	152
Lampiran 11 Nilai Cross Loading	152
Lampiran 12 Nilai Cronbach Alpha	153
Lampiran 13 Nilai R-Square	153
Lampiran 14 Nilai <i>f-Square</i>	153
Lampiran 15 Nilai <i>VIF</i>	
154	
Lampiran 16 Nilai <i>Outer Loading</i>	154