

**PENGUKURAN KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
TRANSPORTASIKU MENGGUNAKAN ISSM DELONE MCLEAN PADA
DINAS PERHUBUNGAN SURABAYA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:
ISNI YUNIAR FAJARATRI
1635010080

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2020**

SKRIPSI

PENGUKURAN KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
TRANSPORTASIKU MENGGUNAKAN ISSM DELONE MCLEAN PADA
DINAS PERHUBUNGAN SURABAYA

Disusun Oleh:


ISNI YUNIAR FAJARATRI
1635010930

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 10 Januari 2020


Menyetujui,

Dosen Pembimbing:

1.



Tri Lutfi Mardani, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8902 13 0352 1

2.



Asif Farqi, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519 201803 1 001

Penguji:


1.


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 7903 04 0197 1


2.


Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 7805 67 0218 1

3.

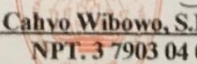

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

Mengetahui,


Dekan
Fakultas Ilmu Komputer,

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

Koordinator Program Studi
Sistem Informasi,


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 7903 04 0197 1



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

Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 Telp. (031) 8706369, 878 3189
Fax. (031) 8706372 Website. www.upnjatim.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Isnii Yuniar Fajaratri
NPM : 1635010080
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**PENGUKURAN KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
TRANSPORTASIKU MENGGUNAKAN ISSM DELONE MCLEAN PADA
DINAS PERHUBUNGAN SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / 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 UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat Saya,

Isnii Yuniar Fajaratri





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

Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 Telp. (031) 8706369, 878 3189
Fax. (031) 8706372 Website. www.upnjatim.ac.id

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Isni Yuniar Fajaratri
NPM : 1635010080
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

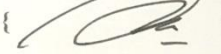
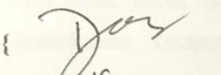

Telah mengerjakan Revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 10 Januari 2020 dengan judul:

**PENGUKURAN KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
TRANSPORTASIKU MENGGUNAKAN ISSM DELONE MCLEAN PADA
DINAS PERHUBUNGAN SURABAYA**

Oleh karena itu mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan Laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, Januari 2020

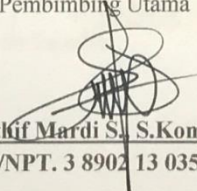
Dosen penguji yang memeriksa revisi:

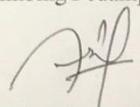
1. Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom {  }
NIP/NPT. 3 7903 04 0197 1
2. Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom {  }
NIP/NPT. 3 7805 07 0218 1
3. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom {  }
NIP/NPT. 3 8107 13 0358 1

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pedamping


Tri Latif Mardi S., S.Kom, M.T
NIP/NPT. 3 8902 13 0352 1


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
NIP/NPT. 19870519 201803 1 001



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

Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 Telp. (031) 8706369, 878 3189
Fax. (031) 8706372 Website. www.upnjatim.ac.id

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Isni Yuniar Fajaratri
NPM : 1635010080
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

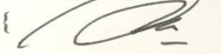
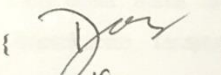

Telah mengerjakan Revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 10 Januari 2020 dengan judul:

**PENGUKURAN KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
TRANSPORTASIKU MENGGUNAKAN ISSM DELONE MCLEAN PADA
DINAS PERHUBUNGAN SURABAYA**

Oleh karena itu mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan Laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, Januari 2020

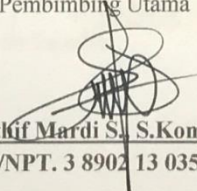
Dosen penguji yang memeriksa revisi:

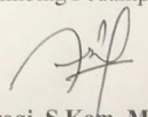
1. Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom {  }
NIP/NPT. 3 7903 04 0197 1
2. Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom {  }
NIP/NPT. 3 7805 07 0218 1
3. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom {  }
NIP/NPT. 3 8107 13 0358 1

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pedamping


Tri Latif Mardi S., S.Kom, M.T
NIP/NPT. 3 8902 13 0352 1


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
NIP/NPT. 19870519 201803 1 001

Judul : Pengukuran Kesuksesan Penerapan Aplikasi TransportasiKu Menggunakan ISSM Delone Mclean Pada Dinas Perhubungan Surabaya

Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T

Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik, maka Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya sejak tahun 2013 mengupayakan adanya inovasi di bidang pelayanan publik. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi bernama Transportasiku. Aplikasi TransportasiKu merupakan satu aplikasi yang mencakup semua aplikasi Dinas Perhubungan yang terdahulu, baik untuk kendaraan pribadi, dan angkutan umum, serta arus lalu lintas di Kota Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kesuksesan Aplikasi “TransportasiKu” dan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan Aplikasi “TransportasiKu” Dinas Perhubungan Surabaya. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah ISSM pengembangan model Delone and McLean, dengan enam variabel pengukuran yaitu variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Kuesioner dalam penelitian disebarkan kepada 270 masyarakat kota Surabaya yang telah mengunduh Aplikasi TransportasiKu.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesuksesan Aplikasi TransportasiKu memiliki presentase sebesar 72% yang artinya sukses, dan faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan Aplikasi TransportasiKu yakni *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use use* dan *user satisfaction*.

Kata Kunci : ISSM, aplikasi TransportasiKu, kesuksesan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 PEMBATASAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.5 MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.6 RELEVANSI SI.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 E-government.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manfaat E-Government	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tujuan E-government.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Macam-macam E-government.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Penelitian Terdahulu Tentang <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.

2.2	Aplikasi Mobile.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Aplikasi TransportasiKu Dinas Perhubungan Kota Surabaya	Error! Bookmark not defined.
2.4	<i>Information System Success Model (ISSM)</i> – Delone & McLean.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Penelitian Terdahulu Tentang Model Delone and Mclean.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.6	SEM – Partial Least Square (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
2.8	Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
2.9	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.10	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Alur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.3	Literature Review	Error! Bookmark not defined.
3.4	Model Referensi	Error! Bookmark not defined.
3.5	Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.6.1.	<i>Information Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	<i>System Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.	<i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.	<i>Intention To Use / Use</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.5.	<i>User Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.6.	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Sumber Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.7.3.	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.7.4.	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.7.5.	Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8	Penyusunan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.9	Pengujian Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.10.1	Kriteria Kesuksesan.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.3	Analisis Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

4.1.	Data Demografi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Asal Kota (Sesuai KTP)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Informasi Mengenai Aplikasi TransportasiKu	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Pengujian Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Kesuksesan Aplikasi TransportasiKu.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.4.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Intention To Use</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.5.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.6.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i> ...	Error! Bookmark not defined.

4.5.	Analisis Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1.	<i>Outer Model</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.2.	<i>Inner Model</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.6.1.	Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Intention To Use</i> dan <i>User Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2.	Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>Intention To Use</i> dan <i>User Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.3.	Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Intention To Use</i> dan <i>User Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.4.	Hubungan <i>Intention To Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dan <i>Net Benefit</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.5.	Hubungan <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefit</i> ...	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. Referensi Instrumen Pertanyaan	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2. Kuesioner Offline..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Tampilan Kuesioner Online..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel.. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6. Surat Perijinan Penelitian dari Bakesbangpol Kota Surabaya..... **Error!**
Bookmark not defined.

Lampiran 7. Surat Perijinan Penelitian dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya
Error! Bookmark not defined.

Lampiran 8. Infografis Digital Platform Dinas Perhubungan Surabaya **Error!**
Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Referensi penelitian terdahulu tentang *E-Government*.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Referensi penelitian terdahulu tentang model Delone and Mclean . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Metrik Kesuksesan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Tabel Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Tabel Indikator Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel *System Quality*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel *Intention To Use* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel *Net Benefit* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.12 Tingkatan Kesuksesan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Usia Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Asal Kota (Sesuai KTP) Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Informasi Mengenai Aplikasi TransportasiKu..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel *System Quality*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel *Intention To Use* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel *Net Benefit* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Data Tanggapan Tiap Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel *Information Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel *Information Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel *System Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel *System Quality*. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel *Service Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel *Service Quality* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Variabel *Intention To Use* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Hasil Statistik Jawaban Variabel *Intention To Use* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Frekuensi Jawaban Variabel *User Satisfaction*.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Hasil Statistik Jawaban Variabel *User Satisfaction* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Frekuensi Jawaban Variabel *Net Benefit* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Hasil Statistik Jawaban Variabel *Net Benefit*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Nilai *Loading Factor* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28 Nilai <i>Composite Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29 Nilai <i>R-Square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30 Nilai <i>Q-square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31 Nilai <i>Model Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Indirect</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia tahun 2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 Aplikasi TransportasiKu (Surabaya Smart Mobility) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Aplikasi TransportasiKu pada Playstore..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Tampilan Menu Aplikasi TransportasiKu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 *Information System Success Model* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Alur Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Model Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Model Koseptual..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4 Tabel *Isaac and Michael*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Model Menggunakan WarpPLS.....**Error! Bookmark not defined.**