

**EVALUASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN  
E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND  
MCLEAN (STUDI KASUS : WEBSITE SINAU BARENG DINAS  
PENDIDIKAN KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**RAHAYU EKA FITRIANI**

**20082010031**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2024**

**SKRIPSI**

**EVALUASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN (STUDI KASUS : WEBSITE SINAU BARENG DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA)**

**Disusun Oleh:**

**RAHAYU EKA FITRIANI**

**20082010031**

**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 15 Juli 2024**

**Pembimbing :**

1.

  
**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 1 7119 91 032005 2**

2.

*a.n*  
  
**Tri Lathif Mardhi Suryanto, S.Kom., M.T.**  
**NIP. 19890225 2021211 001**

**Tim Penguji :**

1.

  
**Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19841201 2021212 005**

2.

  
**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19871015 2022032 005**

3.

  
**Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19940929 2022031 008**

**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**

**EVALUASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN  
(STUDI KASUS : WEBSITE SINAU BARENG DINAS PENDIDIKAN  
KOTA SURABAYA)**

**Disusun Oleh:**

**Rahayu Eka Fitriani**

**20082010031**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli  
Periode 2024 pada Tanggal 15 Juli 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Arista Pratama S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 1 7119 91 032005 2**

**Dosen Pembimbing 2**



**Tri Lathif Mardiyanto S.Kom. MT.**  
**NIP. 19890225 2021211 001**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Agung Brastama Putra S.Kom. M.Kom.**  
**NIP. 19851124 202121 1 003**



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 : Rahayu Eka Fitriani

NPM : 20082010031

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 15 Juli 2024 dengan judul:

**"EVALUASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE AND MCLEAN (STUDI KASUS : WEBSITE SINAU  
BARENG DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA)"**

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

Surabaya, 19 Juli 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19841201 2021212 005

{  }

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

NIP. 19871015 2022032 005

{  }

3. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19940929 2022031 008

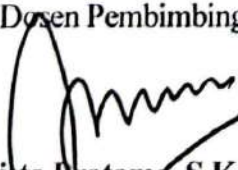
{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

NPT. 1 7119 91 032005 2



Dosen Pembimbing 2

Tri Lathif Mardiyanto S.Kom., MT.

NIP. 19890225 2021211 001

a.n  




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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahayu Eka Fitriani

NPM : 20082010031

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut :

**"EVALUASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE AND MCLEAN (STUDI KASUS : WEBSITE SINAU  
BARENG DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan 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 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lain. Jika ternyata kemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 19 Juli 2024

Hormat Saya,


**Rahayu Eka Fitriani**

**20082010031**

**Judul Skripsi : Evaluasi Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan E-Government Menggunakan Model DeLone and McLean (Studi Kasus : Website Sinau Bareng Dinas Pendidikan Kota Surabaya)**

**Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.**

**Pembimbing 2 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T.**

---

## ABSTRAK

Website Sinau Bareng merupakan layanan yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Website Sinau Bareng dirilis pada bulan September 2022 dengan tujuan sebagai *platform* utama dalam pelaksanaan program Sinau Bareng. Dalam implementasi Website Sinau Bareng, terdapat permasalahan yang muncul yaitu, materi yang disajikan dalam website tidak lengkap, penentuan lokasi jadwal mengajar yang tidak sesuai dengan biodata, terdapat fitur dalam website yang memiliki nama sama namun memiliki fungsi yang berbeda, pengguna harus mengunduh aplikasi tambahan untuk mengunggah bukti presensi, serta mengalami kendala ketika mengunggah foto bukti presensi.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan Website Sinau Bareng dengan menerapkan model DeLone and McLean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Data yang diperoleh dari 383 responden akan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *Information Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Use* dan *User Satisfaction*, sedangkan variabel *System Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Use*, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Serta pada variabel *Service Quality* menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan dan kepuasan pengguna Website Sinau Bareng. Kemudian, hubungan faktor yang paling berpengaruh dalam kesuksesan Website Sinau Bareng menggunakan model DeLone and McLean, yaitu *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* dengan nilai *original sample* sebesar 0.584.

**Kata Kunci : Evaluasi Kesuksesan, Sinau Bareng, DeLone & McLean, SEM-PLS**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Evaluasi Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan E-Government Menggunakan Model DeLone and McLean (Studi Kasus : Website Sinau Bareng Dinas Pendidikan Kota Surabaya)”. 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 terselesaikan tanpa bantuan, semangat, serta doa dari berbagai pihak yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T karena atas limpahan ridha, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Alm. Bapak Pauji selaku ayah saya tercinta, beliau memang tidak sempat menemani dalam perjalanan menempuh skripsi ini. Namun, berkat impian beliau untuk menjadikan anaknya seorang sarjana, penulis termotivasi untuk mewujudkan cita-cita tersebut. Semoga segala perjuangan ini menjadi wujud bakti dan penghargaan atas segala kasih sayang dan harapan yang beliau titipkan.
3. Ibu Marliyah selaku ibu saya tercinta, terima kasih sebesar-besarnya atas segala bentuk kasih sayang, dukungan, kepercayaan, dan doa yang selalu dipanjatkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Segenap keluarga penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis.
5. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku pembimbing pertama yang telah memberikan waktu, dukungan, dan pengetahuan untuk membimbing penulis melalui setiap tahap penelitian dan penulisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan saran, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Mohammad Irwan Afandi, S.T., M.Sc., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
8. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama di jenjang perkuliahan.
10. Pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang telah memberikan izin dan dukungan sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
11. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya penelitian ini.



12. Sahabatku tercinta, Bherlyana Faradilla Haqie Rosadi dan Shafa Nur Islahiani, terima kasih telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabatku tersayang selama di perkuliahan, yaitu Alfi Safira Az Zahrah, Dwianna Sinaga, Ibnah Syathiroh, dan Nurul Yuni Adillah, terima kasih telah senantiasa menemani dan memberikan banyak bantuan apapun dalam kondisi bagaimanapun selama perkuliahan ini.
14. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dan tidak putus asa menghadapi berbagai rintangan, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

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, Juli 2024

Penulis

Rahayu Eka Fitriani

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 E-Government .....	12
2.2 E-Government Surabaya .....	12
2.3 Website Sinau Bareng.....	14
2.4 Dinas Pendidikan Kota Surabaya .....	16

2.4.1 Struktur Organisasi .....	17
2.4.2 Visi dan Misi .....	17
2.5 Model DeLone and McLean.....	18
2.6 SEM-PLS (Structural Equation Modelling-Partial Least Square) .....	21
2.7 Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Alur Penelitian .....	25
3.2 Studi Observasi dan Wawancara .....	25
3.3 Identifikasi Masalah .....	26
3.4 Studi Literatur.....	28
3.5 Model Konseptual .....	28
3.6 Hipotesis Penelitian.....	29
3.6.1 <i>Information Quality (IQ)</i> .....	30
3.6.2 <i>System Quality (SQ)</i> .....	30
3.6.3 <i>Service Quality (SER)</i> .....	31
3.6.4 <i>Use (U)</i> .....	32
3.6.5 <i>User Satisfaction (USF)</i> .....	32
3.7 Menentukan Populasi dan Sampel.....	33
3.7.1 Sumber Pengumpulan Data .....	33
3.7.2 Populasi.....	33
3.7.3 Sampel .....	33

3.7.4 Teknik Sampling .....	34
3.7.5 Skala Likert.....	35
3.8 Penyusunan Instrumen .....	35
3.9 Penyebaran Kuesioner .....	38
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.10.1 Uji Validitas .....	38
3.10.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.11 Pengolahan dan Analisis Data .....	43
3.11.1 Data Demografi.....	43
3.11.2 Analisis Deskriptif .....	44
3.11.3 Analisis Inferensial.....	45
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Data Demografi Responden .....	48
4.1.1 Jenis Kelamin.....	48
4.1.2 Usia .....	49
4.1.3 Pekerjaan.....	50
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1 Frekuensi Jawaban <i>Information Quality</i> .....	51
4.2.2 Frekuensi Jawaban <i>System Quality</i> .....	53
4.2.3 Frekuensi Jawaban <i>Service Quality</i> .....	55

4.2.4 Frekuensi Jawaban <i>Use</i> .....	56
4.2.5 Frekuensi Jawaban <i>User Satisfaction</i> .....	58
4.2.6 Frekuensi Jawaban <i>Net Benefit</i> .....	60
4.2.7 Crosstab Usia dan Variabel <i>System Quality</i> .....	62
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial .....	66
4.3.1 Outer Model.....	67
4.3.2 Inner Model.....	71
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.4.1 Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>Use</i> .....	79
4.4.2 Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	82
4.4.3 Hubungan antara <i>System Quality</i> dengan <i>Use</i> .....	83
4.4.4 Hubungan antara <i>System Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	87
4.4.5 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Use</i> .....	90
4.4.6 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	92
4.4.7 Hubungan antara <i>Use</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	93
4.4.8 Hubungan antara <i>Use</i> dengan <i>Net Benefit</i> .....	95
4.4.9 Hubungan antara <i>User Satisfaction</i> dengan <i>Net Benefit</i> .....	97
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	103

LAMPIRAN .....	111
Lampiran 1. Surat Penelitian Tugas Akhir .....	111
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	112
Lampiran 3. Tabel Wawancara Responden .....	113
Lampiran 4. Tampilan Kuesioner Penelitian .....	116
Lampiran 5. Frekuensi Jawaban Semua Variabel .....	123
Lampiran 6. Model Struktural .....	128
Lampiran 7. Hasil Analisis Inferensial .....	128

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	35
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Information Quality .....	39
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel System Quality .....	40
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Service Quality.....	40
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Use .....	41
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel User Satisfaction .....	41
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel Net Benefit .....	42
Tabel 3. 10 Uji Validitas Reliabilitas.....	43
Tabel 3. 11 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....	45
Tabel 3. 12 Evaluasi Model Struktural.....	46
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality .....	51
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Information Quality .....	52
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality .....	53
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel System Quality.....	54
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality .....	55
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Quality .....	56
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Use .....	57
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Use .....	58
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	59
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel User Satisfaction.....	60

Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Net Benefit.....	60
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Net Benefit.....	62
Tabel 4. 13 Hasil Crosstab SQ1 dan Usia .....	63
Tabel 4. 14 Hasil Crosstab SQ2 dan Usia .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Crosstab SQ3 dan Usia .....	64
Tabel 4. 16 Hasil Crosstab SQ4 dan Usia .....	65
Tabel 4. 17 Hasil Crosstab SQ5 dan Usia .....	66
Tabel 4. 18 Nilai Loading Factor .....	67
Tabel 4. 19 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	68
Tabel 4. 20 Nilai Cross Loading .....	69
Tabel 4. 21 Nilai Akar AVE (Fornell-Larcker Criterion) .....	70
Tabel 4. 22 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	71
Tabel 4. 23 Hasil R-Square .....	72
Tabel 4. 24 Nilai F-Square .....	73
Tabel 4. 25 Nilai Q-Square.....	74
Tabel 4. 26 Hasil Uji Hipotesis .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei United Nations E-Government Survey 2022 .....	1
Gambar 1. 2 Tampilan Dashboard Website Sinau Bareng .....	4
Gambar 1.3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi .....	8
Gambar 2.1 Menu Data Laporan Website Sinau Bareng .....	14
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Surabaya.....	17
Gambar 2. 3 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M .....	18
Gambar 2.4 Model ISSM DeLone & McLean 2003.....	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Model Konseptual DeLone and McLean .....	28
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4. 2 Presentase Usia Responden .....	49
Gambar 4. 3 Presentase Pekerjaan Responden .....	50
Gambar 4. 4 Hasil Bootstrapping.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian Tugas Akhir.....	112
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 3. Tabel Wawancara Responden.....	114
Lampiran 4. Tampilan Kuesioner.....	117
Lampiran 5. Frekuensi Jawaban Semua Variabel.....	124
Lampiran 6. Model Struktural.....	129
Lampiran 7. Hasil Analisis Inferensial.....	129