

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SAYANG WARGA SURABAYA

MENGGUNAKAN MODEL TAM DAN DELONE MCLEAN

(STUDI KASUS: DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi



Disusun oleh:

BRILLYAN PUTRA PRADANA

20082010163

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

SKRIPSI

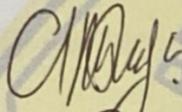
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SAYANG WARGA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL
TAM DAN DELONE MCLEAN (STUDI KASUS : DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA)

Disusun Oleh:
BRILLYAN PUTRA PRADANA
20082010163

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 November 2024

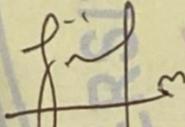
Pembimbing :

1.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

2.



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 199303162019032020

Tim Penguji :

1.



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011

2.



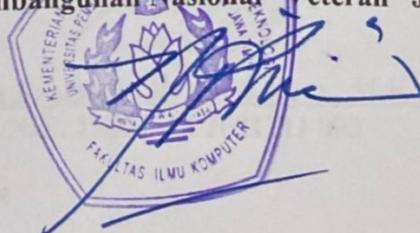
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052

3.



Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199602032024062001

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 KESUKSESAN APLIKASI SAYANG WARGA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL
TAM DAN DELONE MCLEAN (STUDI KASUS : DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA

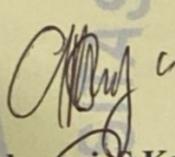
Disusun Oleh:
BRILLYAN PUTRA PRADANA
20082010163

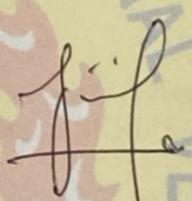
Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang November
Periode 2024 pada Tanggal 15 November 2024

Menyetujui,

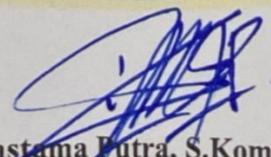
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer


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 : Brillyan Putra Pradana

NPM : 20082010163

Program Studi : Sistem Informaasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 29 November 2024 dengan judul:

**"ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SAYANG WARGA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL
TAM DAN DELONE MCLEAN (STUDI KASUS : DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA"**

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

Surabaya, 29 November 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198107042021212011

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

NPT. 17119910320052

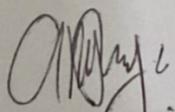
3. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

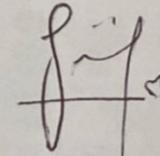
NIP. 199602032024062001

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brillyan Putra Pradana

NPM : 20082010163

Program Studi : Sistem Informaasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi sebagai berikut:

**"ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SAYANG WARGA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL
TAM DAN DELONE MCLEAN (STUDI KASUS : DINAS KESEHATAN
KOTA SURABAYA"**

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

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi sini 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 Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 29 November 2024

Hormat Saya,



Brillyan Putra Pradana

NPM. 20082010163

Judul : ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SAYANG
WARGA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
TAM DAN DELONE MCLEAN (STUDI KASUS:
DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA)

Pembimbing 1 : Anita Wulansari, S.Kom.,M.Kom.

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Aplikasi Sayang Warga merupakan sebuah laman *website* yang digunakan dalam proses pendataan yang memiliki tujuan untuk dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan secara langsung yang berada dimasyarakat. Aplikasi Sayang Warga (ASW) diluncurkan pertama kali pada tanggal 27 Januari 2022 yang diikuti seluruh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kota Surabaya secara virtual. Pemerintah Kota Surabaya berharap ASW dapat membuat seluruh data yang ada di masyarakat tersedia dimasukkan dengan lengkap dan benar, sehingga jika terjadi masalah yang dihadapi masyarakat dapat memberikan respon secara tepat dan cepat dari Pemerintahan.

Permasalahan yang dihadapi masyarakat dan KSH dpat diatasi dengan menganalisis faktor-faktor keberhasilan implementasi Aplikasi Sayang Warga dengan menggunakan pendekatan Delone Mclean dan TAM yang diadopsi dari penelitian Arie Vatesia mengkombinasikan hubungan variabel *Service Quality* terhadap *Perceived Ease Of Use* karena menurut Harry Kurniawan kualitas yang diberikan oleh sebuah website dapat mempengaruhi bagaimana tingkat kemudahan dalam penggunaannya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, penyebaran kusioner secara *online* dengan 267 responden, dengan analisis PLS-SEM menggunakan SmartPLS 3. Hasilnya dari 12 jalur hubungan variabel, 4 hubungan jalur variabel dinyatakan tidak signifikan dan ditolak karena nilai *T-test* dan P-value dibawah 1,96 dan 0.05, sedangkan 8 hubungan jalur variabel dinyatakan signifikan dan diterima karena nilai *T-test* dan P-Value tersebut berada diatas batas ambang yaitu 1.96 dan 0.05. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pihak penyedia layanan sistem informasi untuk dapat diterapkan secara maksimal

Kata Kunci : DELONE MCLEAN, TAM, ASW, KSH

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat,rahmat,serta karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul "Analisis Kesuksesan ASW (Aplikasi) Kota Surabaya Menggunakan Model Delone Mclean dan TAM" dapat terselesaikan dengan baik. Saya mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terlibat yang membantu secara moral, doa, dukungan, maupun materi selama mengerjakan Skripsi. Dengan itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Wartadji dan Ibu Mudjiasri yang telah membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini, yang selalu memberi dukungan berupa materi dan doa setulus hati.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. sebagai Dosen Promotor sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah membantu penulis untuk melaksanakan Skripsi mulai dari awal, dengan mengarahkan, membimbing, mendukung, juga memberi masukan kritikan dan saran serta membantu mengarahkan mengenai judul dan topik sampai kelancaran penyelesaian skripsi tersebut.
3. Bu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom dosen pembimbing kedua yang telah membantu penulis memberikan bimbingan dan arahnya

dengan kritik dan saran yang berguna dalam menyelesaikan dan menyempurnakan skripsi

4. Bapak Arista Pratama, S.Kom.,M.Kom. Selaku dosen wali saya
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur
6. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang memberikan pengetahuan, bantuan, serta dukungan akademik maupun non akademik selama pembelajaran hingga penyelesaian Skripsi
7. Mbak Aul dan Ibu Arofah koordinator pendamping KSH dan selaku pengelola ASW Kota Surabaya khususnya Puskesmas Benowo yang memberikan kesempatan, dukungan, pengalaman, dan bantuan sebagai tempat studi kasus, serta pengetahuan sebagai dari skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Sistem Informasi 2020 Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur kelas E bernama Syachla Malikha Putri yang membantu, memberi informasi, serta dukungan penyelesaian skripsi ini.
9. Saudara saya yang bernama Nando Verdiansyah serta teman saya Mas Ainun Shodiq yang telah memberikan support serta dapat menghibur penulis ketika dalam masa pusing.
10. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah meberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kekurangan pada skripsi ini. Semoga untuk laporan Skripsi dapat bermanfaat dan dapat menjadikan referensi yang baik kedepannya untuk pembaca maupun mahasiswa yang akan melaksanakan Skripsi baik dari instansi yang sama maupun berbeda. Sekian atas perhatiannya, Terima Kasih.

Surabaya, November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Relevansi SI.....	8
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 E-Government	12
2.2 Aplikasi <i>Website</i>	16

2.3	Aplikasi Sayang Warga.....	17
2.4	Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	24
2.5	Model Delone dan Mclean	28
2.6	Penggabungan Model TAM dengan Delone Mclean (2003).....	32
2.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	33
2.7.1	Populasi	33
2.7.2	Sampel.....	33
2.7.3	Teknik Sampling	34
2.8	SPSS	35
2.9	Smart PLS.....	36
2.10	PLS-SEM.....	36
2.10.1	Model Pengukuran <i>Outer Model</i>	38
2.10.2	Model Pengukuran <i>Inner Model</i>	40
2.11	Penelitian Terdahulu	40
BAB III	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1	Alur Penelitian.....	49
3.2	Studi Literatur.....	49
3.3	Observasi	50

3.4	Identifikasi Masalah	52
3.5	Penyusunan Model Konseptual	53
3.6	Penentuan Hipotesis, Penentuan Populasi & Sampel, Perancangan Kusioner penelitian.....	53
3.6.1	Penentuan Hipotesis	53
3.6.2	Penentuan Populasi & Sampel	58
3.6.3	Perancangan Kusioner penelitian	60
3.6.4	<i>Skala Likert</i>	64
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Kusioner Penelitian	64
3.7.1	Uji Validitas.....	65
3.7.2	Uji Reliabilitas	70
3.8	Menyebarkan Kusioner Penelitian	71
3.9	Melakukan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	71
3.10	Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	72
3.11	Kesimpulan dan Saran.....	72
BAB IV		73
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		73
4.1	Data Demografi Responden	73
1)	Jenis Kelamin	73

2) Usia.....	74
3) Frekuensi Penggunaan.....	75
4) Berapa lama menjadi KSH	76
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	76
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	77
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	79
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	81
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	84
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	86
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	88
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Nets Benefits</i>	90
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial	91
4.3.1 <i>Outer Model</i>	91
4.4 Hasil Analisa Model Struktur (<i>Inner Model</i>)	99
4.4.1 Pengujian <i>Path Coefficient</i> (β)	100
4.4.2 Pengujian <i>Coefficient Of Determination</i> (R^2).....	100
4.4.3 Pengujian <i>Effect Size</i> (f^2).....	102
4.5 Pengujian Hipotesis	103
4.6 Pembahasan Hasil Skripsi	109

4.6.1	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	110
4.6.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	112
4.6.3	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> ...	114
4.6.4	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	117
4.6.5	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	120
4.6.6	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	123
4.6.7	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	126
4.6.8	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	130
4.6.9	Pengaruh <i>Sistem Quality</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	133
4.6.10	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	137
4.6.11	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	141
4.6.12	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	145
4.7	Rekomendasi	149
BAB V		152
PENUTUP		152
5.1	Kesimpulan	152
5.2	Saran	153
DAFTAR PUSTAKA		155
LAMPIRAN		161

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Login ASW.....	2
Gambar 2. 1 Halaman Login Aplikasi Sayang Warga (ASW)	18
Gambar 2. 2 Tampilan Menu Utama Aplikasi Sayang Warga untuk KSH	19
Gambar 2. 3 Tampilan fitur-fitur untuk pegawai Puskesmas Benowo.....	21
Gambar 2. 4 Tampilan menu hasil laporan survey.....	22
Gambar 2. 5 Tampilan menu usulan intervensi RT/RW.....	23
Gambar 2. 6 Technology Acceptance Model (Davis, 1989)	24
Gambar 2. 7 ISSM Delone & Mclean (1992)	28
Gambar 2. 8 ISSM Delone & Mclean (2003)	29
Gambar 3. 1 Alur Pelaksanaan Penelitian	49
Gambar 3. 2 Konseptual Model	53
Gambar 4. 1 Bagian Jenis Kelamin.....	73
Gambar 4. 2 Bagian Usia	74
Gambar 4. 3 Bagian Frekuensi Penggunaan	75
Gambar 4. 4 Bagian berapa lama menjadi KSH	76
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Outer Model.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jalur Hipotesis	57
Tabel 3. 2 Penyusunan Kusioner	60
Tabel 3. 3 Skala Likert	64
Tabel 3. 4 Tabel Uji Validitas Variabel Sistem Quality	66
Tabel 3. 5 Tabel Uji Validitas Variabel Information Quality	66
Tabel 3. 6 Tabel Uji Validitas Variabel Perceived Usefullness	67
Tabel 3. 7 Tabel Uji Validitas Variabel Perceived Ease Of Use	67
Tabel 3. 8 Tabel Uji Validitas Variabel Service Quality	68
Tabel 3. 9 Tabel Uji Validitas Variabel User Satisfaction	69
Tabel 3. 10 Tabel Uji Validitas Variabel Nets Benefits	69
Tabel 3. 11 Tabel Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	70
Tabel 4. 1 Frekuensi Indikator System Quality.....	77
Tabel 4. 2 Nilai Indikator Variabel System Quality	79
Tabel 4. 3 Frekuensi Indikator Variabel Information Quality	79
Tabel 4. 4 Nilai Indikator Variabel Information Quality	81
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefullness.....	81
Tabel 4. 6 Nilai Indikator Variabel Perceived Usefullness.....	83
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease Of Use	84
Tabel 4. 8 Nilai Indikator Variabel Perceived Ease Of Use	85
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality	86
Tabel 4. 10 Nilai Indikator Jawaban Variabel Service Quality	87
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	88

Tabel 4. 12 Nilai Indikator Jawaban Variabel User Satisfaction.....	89
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Net Benefits	90
Tabel 4. 14 Nilai Indikator variabel Net Benefits	91
Tabel 4. 15 Hasil Awal Uji Convergent Validity	92
Tabel 4. 16 Hasil Uji Convergent Validity setelah penghapusan indikator	94
Tabel 4. 17 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji Deskriminan Validity	96
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliability Cronbach Alpha dan Composite Reliability	98
Tabel 4. 20 Hasil Uji Path Coefficient	100
Tabel 4. 21 Hasil Uji Coefficient of Determination.....	101
Tabel 4. 22 Hasil Uji Effect Size.....	102
Tabel 4. 23 Hasil Uji metode resampling bootstrapping (hipotesis)	104
Tabel 4. 24 Tabel Rekomendasi	149

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Untuk Dinkes	161
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Untuk DPMPTSP	162
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari DPMPTSP	163
Lampiran 4 Surat Pernyataan Untuk Pemngambilan Sampel	164
Lampiran 5 Surat Pernyataan Untuk Pengambilan Sampel ke Puskesmas	165
Lampiran 6 Acuan Model Penelitian	166
Lampiran 7 Referensi Kusioner	167
Lampiran 8 Kusioner 35 indikator pernyataan	169
Lampiran 9 Uji Reliabilitas (SPSS)	188
Lampiran 10 Analisis Statistik Deskriptif	193
Lampiran 11 Perhitungan SEM-PLS	194