



SKRIPSI

**EVALUASI KESUKSESAN E-GOVERNMENT
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL
(ISSM) (STUDI KASUS: WEBSITE PLAVON
DUKCAPIL KABUPATEN SIDOARJO)**

ADJENG JULIA SYAHRANI
NPM 20082010054

DOSEN PEMBIMBING
Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2024**



SKRIPSI

**EVALUASI KESUKSESAN E-GOVERNMENT
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL
(ISSM) (STUDI KASUS: WEBSITE PLAVON
DUKCAPIL KABUPATEN SIDOARJO)**

ADJENG JULIA SYAHRANI
NPM 20082010054

DOSEN PEMBIMBING
Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

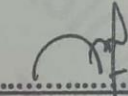
**EVALUASI KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN
DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL
(ISSM) (STUDI KASUS: WEBSITE PLAVON DUKCAPIL KABUPATEN
SIDOARJO)**

Oleh :
ADJENG JULIA SYAHRANI
NPM. 20082010054

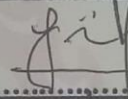
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 15 November 2024.

Menyetujui


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


..... (Pembimbing I)

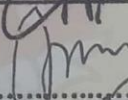
Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020


..... (Pembimbing II)


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


..... (Penguji I)

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


..... (Penguji II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom
NIP. 19960203 2024062 001


..... (Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer ,



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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN
DELONE & MCLEAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL*
(ISSM) (STUDI KASUS: WEBSITE PLAVON DUKCAPIL KABUPATEN
SIDOARJO)**

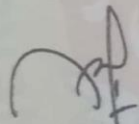
Oleh :
ADJENG JULIA SYAHRANI
NPM. 20082010054

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

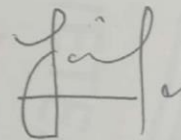
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

NIP. 19870519 2018031 001

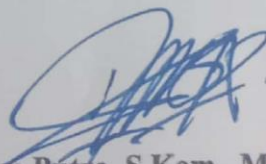


Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

NIP. 19930316 2019032 020

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa / NPM : Adjeng Julia Syahrani / 20082010054
Program Studi : Sistem Informasi
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “EVALUASI KESUKSESAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL* (ISSM) (STUDI KASUS: WEBSITE PLAVON DUKCAPIL KABUPATEN SIDOARJO)” adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Nasional Veteran Jawa Timur.

Surabaya, 2 Desember 2024

Mahasiswa



(Adjeng Julia Syahrani)

NPM. 20082010054

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Adjeng Julia Syahrani / 20082010054
Judul Skripsi : Evaluasi Kesuksesan E-Government Menggunakan Delone & Mclean Information System Success Model (ISSM) (Studi Kasus: Website PLAVON Dukcapil Kabupaten Sidoarjo)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Perkembangan teknologi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan pelayanan publik, salah satunya melalui implementasi E-Government sebagai solusi inovatif. Salah satu bentuk penerapan E-Government di Indonesia adalah PLAVON Dukcapil, sebuah sistem pelayanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi guna mempermudah pengurusan dokumen kependudukan secara daring, sehingga memungkinkan akses yang lebih luas, cepat, dan efisien bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan PLAVON Dukcapil serta menganalisis faktor-faktor yang paling memengaruhi keberhasilannya. Kerangka DeLone & McLean ISSM diadopsi sebagai landasan teoritis, mencakup enam dimensi utama: information quality, system quality, service quality, format, content, dan user satisfaction dan net benefits. Penelitian ini melibatkan 400 responden masyarakat Sidoarjo yang merupakan pengguna aktif layanan PLAVON Dukcapil. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3, yang berbasis pada metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam DeLone & McLean ISSM memiliki pengaruh positif terhadap kesuksesan implementasi PLAVON Dukcapil.

Kata Kunci: Laporan Kejadian, Perancangan Desain Aplikasi, Design Thinking, Usability Testing, Computer System Usability Questionnaire.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Adjeng Julia Syahrani / 20082010054
Thesis Title : Evaluation of E-Government Success Using Delone & Mclean Information System Success Model (ISSM) (Case Study: PLAVON Dukcapil Website, Sidoarjo Regency)
Advisors : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Technological developments in the digital era have brought significant changes in the management of public services, one of which is through the implementation of E-Government as an innovative solution. One form of implementing E-Government in Indonesia is PLAVON Dukcapil, a digital service system developed by the Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil) of Sidoarjo Regency. This system is designed to integrate information and communication technology to facilitate the processing of population documents online, thereby allowing wider, faster and more efficient access for the public. This research aims to evaluate the success of the implementation of PLAVON Dukcapil and analyze the factors that most influence its success. The DeLone & McLean ISSM framework is adopted as a theoretical basis, covering six main dimensions: information quality, system quality, service quality, format, content, and user satisfaction and net benefits. This research involved 400 respondents from the Sidoarjo community who were active users of PLAVON Dukcapil services. The collected data was analyzed using SmartPLS 3 software, which is based on the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The research results show that all dimensions in the DeLone & McLean ISSM have a positive influence on the successful implementation of PLAVON Dukcapil.

Keywords: Incident Reports, Application Design Planning, Design Thinking, Usability Testing, Computer System Usability Questionnaire.

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat serta Kasih Sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1/Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dan dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah, Ibu, dan Adik yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung penulis tanpa henti dalam kelancaran pengerjaan skripsi.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah sepenuh hati memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur dan dosen wali yang turut memberikan bimbingannya.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
6. Ibu Yulfa dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang telah bersedia menerima, membantu dan mendukung dalam proses penelitian.

7. Sistem Informasi Angkatan 2020 (ATENSI) yang telah memberikan dukungan dan motivasi mulai dari awal perkuliahan hingga saat ini.
8. Terima kasih kepada teman yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan, ataupun nasehat yang bermanfaat. Penulis menyadari bahwa dalam dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu komputer serta bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	7
ABSTRACT	9
KATA PENGANTAR.....	11
DAFTAR ISI	13
DAFTAR GAMBAR	17
DAFTAR TABEL.....	17
LAMPIRAN.....	20
BAB I PENDAHULUAN	22
1.1 Latar Belakang	22
1.2 Rumusan Masalah	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
1.5 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Dasar Teori	26
2.1.1 Definisi Evaluasi	26
2.1.2 Aplikasi Berbasis Web	27
2.1.3 E-Government	27
2.1.4 E-Government Kabupaten Sidoarjo	28
2.1.4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	29
2.1.5 PLAVON Dukcapil	31
2.1.6 Delone & Mclean Information System Success Model (ISSM)	32
2.2 Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40

3.1 Alur Penelitian	40
3.2 Studi Literatur dan Identifikasi Masalah	40
3.3 Penyusunan Model Konseptual	41
3.4 Penyusunan Hipotesis.....	41
3.4.1 Information Quality.....	42
3.4.2 System Quality	42
3.4.3 Service Quality.....	43
3.4.4 Format	44
3.4.5 Content	44
3.4.6 User Satisfaction	44
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.5.1 Populasi.....	45
3.5.2 Populasi.....	45
3.5.3 Teknik Sampling	46
3.6 Penyusunan Instrumen Penelitian	46
3.6.1 Skala Likert	51
3.7 Pengujian Instrumen.....	52
3.7.1 Tabulasi Data.....	52
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.8.1 Uji Validitas.....	52
3.8.2 Uji Reliabilitas	56
3.9 Pengumpulan Data	57
3.10 Analisis dan Diskusi	57
3.10.1 Analisis Deskriptif	57
3.10.2 Statistik Inferensial.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Data Demografi Responden	60
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
4.1.2 Usia Responden	61
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	62
4.1.4 Pekerjaan Responden.....	63
4.1.5 Pengguna PLAVON Dukcapil	64
4.1.6 Frekuensi Penggunaan	64

4.1.7 Perangkat yang Digunakan	65
4.1.8 Jenis Layanan PLAVON Dukcapil	66
4.2 Analisis Deskriptif	66
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	67
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality	67
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality	68
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Format	69
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Content	70
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction	70
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel Net Benefits	71
4.3 Analisis Inferensial	72
4.3.1 Outer Model	72
4.3.2 Inner Model	78
4.3.3 Uji Hipotesis	82
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	84
4.4.1 Hubungan antara Information Quality dengan User Satisfaction	85
4.4.2 Hubungan antara System Quality dengan User Satisfaction	86
4.4.3 Hubungan antara Service Quality dengan User Satisfaction	88
4.4.4 Hubungan antara Format dengan User Satisfaction	90
4.4.5 Hubungan antara Content dengan User Satisfaction	92
4.4.6 Hubungan antara User Satisfaction dengan Net Benefits	94
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	110

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.....	33
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Pengajuan Website PLAVON	34
Gambar 2.3 DeLone & McLean ISSM	35
Gambar 2.4 Model Delone & Mclean ISSM Termodifikasi	37
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	43
Gambar 3.2 Model Konseptual	44
Gambar 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 4.2 Data Usia Responden	64
Gambar 4.3 Data Pendidikan Terakhir Responden	65
Gambar 4.4 Data Pekerjaan Responden.....	66
Gambar 4.5 Data Pengguna PLAVON Dukcapil	67
Gambar 4.6 Data Frekuensi Penggunaan Responden	67
Gambar 4.7 Data Perangkat yang Digunakan Responden	68
Gambar 4.8 Data Layanan PLAVON Dukcapil yang Pernah Digunakan.....	69
Gambar 4.9 Hasil Bootstrapping.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Variabel.....	38
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Instrumen Kuesioner	49
Tabel 3.2 Skala Likert	54
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel System Quality	56
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	57
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Format.....	57
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Content.....	58
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas User Satisfaction	58
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Net Benefits	58
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	70
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality	71
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality	71
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Format.....	72
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Content	73
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	74
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Net Benefits	74
Tabel 4.8 Hasil Loading Factor	76
Tabel 4.9 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 4.10 Hasil Fornell-Lacker Criterion	78
Tabel 4.11 Hasil Cross Loading	79

Tabel 4.12 Hasil Cronbach's Alpha	80
Tabel 4.13 Hasil Composite Reliability	81
Tabel 4.14 Hasil F-Square.....	81
Tabel 4.15 Hasil R-Square	82
Tabel 4.16 Definisi Variabel.....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	85

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 2 Surat Rekomendasi BANGKESBANGPOL	111

Halaman ini sengaja dikosongkan