

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KESUKSESAN *SMART MOBILITY*
MENGUNAKAN MODEL *DELONE MCLEAN* DAN *E -
GOVERNMENT ADOPTION MODEL***

SKRIPSI



Disusun Oleh:

HERNU HARYONO

H76218030

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Hernu Haryono

NIM : H76218030

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2018

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN *SMART MOBILITY* MENGGUNAKAN KOMBINASI MODEL DELONE AND MCLEAN DAN *E - GOVERNMENT ADOPTION MODEL*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 5 Juli 2022



(Hernu Haryono)

NIM: H76218030

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : HERNU HARYONO

NIM : H76218030

JUDUL : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN *SMART MOBILITY*
MENGUNAKAN MODEL *DELONE MCLEAN* DAN *E -*
GOVERNMENT ADOPTION MODEL

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 5 Juli 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



(Faris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP : 197901292014031001

Dosen Pembimbing 2



(Nurissaidan Ghinaha, M.Kom)
NIP : 199011022014032004

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Hermu Haryono ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 5 Juli 2022

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1

(Ahmad Yusuf, M.Kom)
NIP. 199001202014031003

Dosen Penguji 2

(Andhy Permadi, M.kom)
NIP. 198110142014031002

Dosen Penguji 3

(Faris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP. 197901292014031001

Dosen Penguji 4

(Nurissaidah Ulinuha, M.Kom)
NIP. 199011022014032004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya

Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd

NIP. 196507312000031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : HERNU HARYONO
NIM : H76218030
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI/SISTEM INFORMASI
E-mail address : hernuharyono@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain
(.....)

yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SMART MOBILITY
MENGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN DAN E-GOVERNMENT
ADOPTION MODEL

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Juli 2022

Penulis

(Hernu Haryono)

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN *SMART MOBILITY* MENGUNAKAN MODEL *DELONE MCLEAN* DAN *E - GOVERNMENT* *ADOPTION MODEL*

Oleh:

Hernu Haryono

E-government adalah upaya pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif untuk pelayanan publik dengan sistem yang mudah diakses dan mengefisiensi waktu serta biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan dan adopsi menggunakan model Delone McLean dan *E-government Adoption Model* pada implementasi aplikasi Transportasiku Dinas Perhubungan Surabaya. Pendekatan penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengumpulan sampel penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS. Dalam analisis SEM-PLS melalui tahap *outer model* dan *inner model*. Pada *outer model* terdapat tahap uji validitas konvergen dan diskriminan serta uji reliabilitas. Sementara itu, pada *inner model* melalui tahap uji *r-square*, *q-square*, *goodness of fit*. Kemudian dilanjutkan tahap uji hipotesis untuk mengetahui signifikansi konstruk.

Hasil temuan penelitian ini memaparkan bahwa lima dari delapan hipotesis yang diusulkan diterima, sedangkan tiga lainnya ditolak. *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-government Adoption*. *Perceived Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-government Adoption*. *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*. *E-government Adoption* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. *Intention to Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. Sementara itu, *Perceived Awareness* terhadap *E-government Adoption*, *System Quality* terhadap *Intention to Use*, *Service Quality* terhadap *Intention to Use* hasilnya tidak signifikan.

Berdasarkan hal itu, diharapkan bagi pihak Dinas Perhubungan Surabaya selaku penyedia dan pengelola *smart mobility* tersebut untuk terus mengencangkan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terkait hal itu, lalu bekerjasama dengan pemangku kepentingan lainnya agar aplikasinya berkembang dan dapat perbaikan secara berkala.

Kata kunci: *kesuksesan sitem informasi, smart mobility, e-government, adopsi, masyarakat, transportasi, PLS SEM*

ABSTRACT

ANALYSIS OF SUCCESSFUL FACTORS OF SMART MOBILITY USING A COMBINATION OF DELONE MCLEAN MODELS AND E - GOVERNMENT ADOPTION MODEL

By:

Hernu Haryono

E-government is the government's effort to use innovative information and communication technology for public services with systems that are easily accessible and save time and costs. This study aims to determine the factors that influence the success and adoption of using the Delone McLean model and the E-government Adoption Model in the implementation of the Transportku application at the Surabaya Transportation Agency. This research approach is quantitative research using primary data through questionnaires. The sample collection technique in this study is a probability sampling technique, namely simple random sampling with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used SEM-PLS. In the SEM-PLS analysis through the outer model and inner model stages. In the outer model there is a convergent and discriminant validity test stage as well as a reliability test. Meanwhile, the inner model goes through the r-square, q-square, goodness of fit test stages. Then proceed to the hypothesis testing phase to determine the significance of the construct.

The findings of this study explained that five of the eight proposed hypotheses were accepted, while the other three were rejected. Computer Self-Efficacy has a positive and significant effect on E-government Adoption. Perceived Trust has a positive and significant effect on E-government Adoption. Information Quality has a positive and significant effect on Intention to Use. E-government adoption has a positive and significant effect on Net Benefit. Intention to Use has a positive and significant effect on Net Benefit. Meanwhile, Perceived Awareness of E-government Adoption, System Quality of Intention to Use, Service Quality of Intention to Use is not significant. Based on this, it is hoped that the Surabaya Transportation Service as the provider and manager of the smart mobility will continue to intensify socialization to increase public understanding and knowledge regarding this matter, then cooperate with other stakeholders so that the application develops and can be improved regularly.

Keywords: information system success, smart mobility, e-government, adoption, society, transportation, PLS SEM

Daftar isi

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KESUKSESAN <i>SMART MOBILITY</i> MENGGUNAKAN MODEL <i>DELONE MCLEAN</i> DAN <i>E - GOVERNMENT ADOPTION MODEL</i>	1
ANALISIS FAKTOR - FAKTOR KESUKSESAN <i>SMART MOBILITY</i> MENGGUNAKAN KOMBINASI MODEL <i>DELONE MCLEAN</i> DAN <i>E - GOVERNMENT ADOPTION MODEL</i>	2
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	4
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	5
Daftar isi.....	i
Daftar Gambar.....	iv
Daftar Tabel	v
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2	8
Tinjauan Pustaka	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Dasar Teori	10
2.2.1 <i>E-government</i>	10
2.2.2 Smart City	11
2.2.3 Aplikasi Transportasiku	12
2.2.4 Populasi dan Sampel	14
2.2.5 Kuesioner	15
2.2.6 Skala Likert	16
2.2.7 Uji Validitas	16
2.2.8 Uji Reliabilitas	16
2.2.9 Structural Equation Model PLS	17

2.2.10	Uji Kecocokan Model	20
2.2.11	Model DeLone and McLean	22
2.2.12	GAM (<i>E-Government Adoption Model</i>)	23
2.2.13	Integrasi Keilmuan	25
BAB 3		27
Metodologi Penelitian		27
3.1	Alur penelitian	27
3.1.1	Identifikasi Masalah	28
3.1.2	Studi Literatur	28
3.1.3	Perhitungan Sampel	28
3.1.4	Pengembangan Model	29
3.1.5	Pembentukan Hipotesis	33
3.1.6	Penentuan Variabel Penelitian	34
3.1.7	Penyusunan Kuesioner	35
3.1.8	Pengumpulan Data	41
3.1.9	Tabulasi Data	41
3.1.10	Analisis Data	42
3.1.11	Menguji Hipotesis Model Struktural dan Pengukuran	42
3.1.12	Timeline Penelitian	44
BAB 4		45
PEMBAHASAN		45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2	Sebaran Data Kuesioner	46
4.2.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	47
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	48
4.3	Perancangan Model Struktural	48
4.4	Pengujian Kuesioner	49
4.4.1	Uji Validitas	50
4.4.2	Uji Reliabilitas	53
4.5	Analisis Data Deskriptif	54
4.5.1	<i>Perceived Awareness</i>	55
4.5.2	<i>Computer Self Efficacy</i>	55
4.5.3	<i>Perceived Trust</i>	55
4.5.4	<i>Information Quality</i>	56

4.5.5	<i>System Quality</i>	56
4.5.6	<i>Service Quality</i>	57
4.5.7	<i>E-government Adoption</i>	57
4.5.8	<i>Intention to Use</i>	58
4.5.9	<i>Net Benefit</i>	58
4.6	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	58
4.6.1	Uji Validitas Konvergen	59
4.6.2	Uji Validitas Diskriminan	63
4.6.3	Uji Reliabilitas	65
4.7	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	66
4.7.1	R - Square.....	67
4.7.2	Predicive Relevance (Q-Suare).....	68
4.7.3	<i>Goodness of Fit</i>	69
4.7.4	Pengujian Hipotesis.....	69
4.8	Analisis dan Pembahasan	72
4.8.1	Pengaruh <i>Perceived Awareness</i> terhadap <i>E-government Adoption</i>	74
4.8.2	Pengaruh <i>Computer Self Efficacy</i> terhadap <i>Egovernment Adoption</i>	75
4.8.3	Pengaruh <i>Perceived Trust</i> terhadap <i>E-government Adoption</i>	76
4.8.4	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	76
4.8.5	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	77
4.8.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Intention.to Use</i>	78
4.8.7	Pengaruh <i>E-governmet Adoption</i> terhadap <i>Net Benefit</i>	78
4.8.8	Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap <i>Net Benefit</i>	79
BAB 5	80
PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran	80
Daftar Pustaka	82

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Transportasiku	12
Gambar 2. 2 Model Persamaan Struktural (SEM)	18
Gambar 2. 3 Model DeLone McLean	22
Gambar 2. 4 Government Adoption Model	24
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Pengembangan DeLone McLean dan GAM.....	33
Gambar 3. 3 Flowchart Analisis SEM	43
Gambar 3. 4 Flowchart Analisis SEM	43
Gambar 4. 1 Tangkapan Layar Google Form	46
Gambar 4. 2 Responden 1 Gambar 4. 3 Responden 2	47
Gambar 4. 4 Data Responden Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4. 5 Data Responden Usia	48
Gambar 4. 6 Perancangan Model Struktural	49
Gambar 4. 7 Hasil Pengujian Kuesioner	50
Gambar 4. 8 Pengukuran Outer Model	60
Gambar 4. 9 Pengukuran outer model (Setelah Modifikasi).....	62
Gambar 4. 10 Inner model	67
Gambar 4. 11 Hasil Pengujian Model Penelitian	73
Gambar 4. 12 Hasil Model Penelitian	74

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Fitur Fitur Aplikasi Transportasiku	13
Tabel 2. 3 Keterangan Skala Likert.....	16
Tabel 3. 1 Pembentukan Hipotesis.....	33
Tabel 3. 2 Perceived Awareness	35
Tabel 3. 3 Computer Self-Efficacy	36
Tabel 3. 4 Perceived Trust	36
Tabel 3. 5 Kualitas Informasi.....	37
Tabel 3. 6 Kualitas Sistem	38
Tabel 3. 7 Kualitas Layanan.....	39
Tabel 3. 8 E-government Adoption.....	39
Tabel 3. 9 Use/Intention to Use.....	40
Tabel 3. 10 Net Benefit	41
Tabel 4. 1 Dashboard dan Fitur Aplikasi Transportasiku Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 2 Uji Convergent Validity.....	51
Tabel 4. 3 Uji Discriminant Validity Fornell Larcker Criterion	52
Tabel 4. 4 Uji Diskriminant Validity Cross Loading.....	52
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Perceived Awareness.....	55
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Computer Self Efficacy	55
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Perceived Trust.....	56
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi	56
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem.....	57
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	57
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi E-government Adoption	57
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Niat Untuk Menggunakan	58
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Manfaat Bersih	58
Tabel 4. 15 Uji Validitas Konvergen	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Modifikasi.....	61
Tabel 4. 17 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	63
Tabel 4. 18 Nilai Fornell Larcker Criterion	64
Tabel 4. 19 Output Nilai Cross Loading	64
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 21 Nilai R Square	67
Tabel 4. 22 Q Square.....	68
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis	70

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi banyak berkembang dan digunakan oleh individu maupun organisasi dengan harapan untuk menambah efektivitas, kualitas pelayanan dan efisiensi kinerja dalam menunjang proses bisnisnya menjadi lebih baik untuk kedepannya (Lehrig et al., 2015). Perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*) adalah faktor penting disegala bidang termasuk dalam sistem pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintahan diartikan sebagai *e-government*. Menurut (Monga, 2008) mengatakan *e-government* memiliki tiga tipe layanan yang mentransformasikan relasi antara pemerintah dengan pemerintah (*Government to Government – G to G*), pemerintah dengan warganya (*Government to Citizen – G to C*), pemerintah dengan pelaku usaha (*Government to Business – G to B*). *E-government* memberikan manfaat yang jelas terhadap bisnis, pemerintah dan masyarakat sebenarnya telah menerima manfaat terluas dari *e-government*. Dengan demikian penelitian ini berfokus pada relasi pemerintah dengan warganya (Jaeger, 2003). *E – government* adalah sistem informasi atau aplikasi yang berkaitan dengan sistem pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan informasi dan membantu pelayanan kepada masyarakat (Jumiati, 2019).

Surabaya adalah salah satu kota metropolitan yang tak luput dari aktivitas transportasi. Aktivitas perekonomian yang terus bertumbuh, lajur peralihan orang dan barang yang terus bertambah, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana transportasi untuk sebagai penyambung antar daerah guna menopang perekonomian nasional. Melihat permasalahan tersebut mendorong pemerintah pusat maupun daerah untuk berinovasi terhadap sarana transportasi yang ada, salah satunya pemerintah Kota Surabaya (Kusuma, 2020).

Setiap kota di Indonesia mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk menjadi *smart city*. *Smart city* adalah penerapan teknologi komputer untuk menggabungkan instrumen utama dari layanan kota dan infrastruktur. *Smart city*

bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efisien, meningkatkan taraf hidup masyarakat, terciptanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara intens dan lebih efektif (Dameri, 2013). *Smart city* mempunyai 6 komponen yakni *smart government*, *smart economy*, *smart environment*, *smart living*, *smart people* dan *smart mobility* (Dameri, 2013).

Sebagai kota metropolis, Surabaya telah menerapkan komponen *smart city*, salah satunya yaitu memiliki aplikasi *smart mobility* untuk pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan membangun Aplikasi Transportasiku. Aplikasi Transportasiku adalah satu aplikasi untuk semua kebutuhan yang ada didalamnya, seperti jadwal angkutan umum, lokasi parkir, wisata serta informasi seputar lalu lintas di Kota Surabaya. Masyarakat dapat memperoleh informasi terkait Suroboyo Bus terdekat, jalur khusus sepeda, informasi slot lokasi parkir, jalur pejalan kaki, jadwal keberangkatan bus terminal Purabaya, *halte*, perkiraan cuaca serta masyarakat dapat melihat CCTV arus lalu lintas dengan menampilkan kondisinya secara *realtime* (Dishub, Surabaya). Namun pada saat observasi, aplikasi tersebut masih ditemukan kendala seperti *reload* yang lama, CCTV yang menampilkan pantauan arus lalu lintas terkadang masih ada yang mati, fitur lokasi parkir terkadang masih *error*, keluhan lain oleh pengguna terhadap penggunaan aplikasi terkadang terjadi *force close* pada aplikasi. Sedangkan Dinas Perhubungan Surabaya ingin memaksimalkan fungsi dari aplikasi tersebut. Sehingga dari permasalahan yang ada dirasakan perlu untuk dievaluasi atau diukur apakah penerapan *smart mobility* tersebut bisa dikatakan berhasil yang diukur dari pengguna aplikasi sebagai penerima informasi. Keterlibatan masyarakat dalam implementasi aplikasi sangat menentukan akan kesuksesan sebuah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan yang diproduksinya (MARTONO et al., 2020).

Perkembangan *e-government* di Indonesia masih banyak yang berkuat pada tahap pengembangan sistem *e-government*, tetapi pihak pemerintahan masih banyak yang belum melakukan evaluasi atau pengukuran terkait kesuksesan serta penerimaan layanan *e-government* oleh penggunanya (Winarno & MAFIS, 2020). Maka perlunya suatu pengukuran kesuksesan dan penerimaan *e-government* dari masyarakat supaya *e-government* yang telah dibuat tidak menjadi sia-sia (Dewi & Mudjahidin, 2014). Salah satu faktor keberhasilan *e-government* adalah masyarakat

menyadari bahwa manfaat dan kegunaan layanan tersebut membantu dalam kegiatan sehari-hari (Sorn-in et al., 2015).

Penggunaan sistem adalah bagian penting dari keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Penggunaan sistem digunakan sebagai variabel keberhasilan sistem informasi dalam studi empiris dan terus dikembangkan (Wang & Liao, 2008). Tingginya tingkat kesadaran seseorang terhadap portal internet bisa memudahkan dalam penerapan *e-government* di Indonesia dan program *e-government* dirancang semudah mungkin sehingga semua kalangan dapat berpartisipasi (Wahid & Sein, 2014). Selain itu kemampuan partisipan menggunakan teknologi untuk mengakses informasi dan layanan yang berguna juga berperan penting dalam keberhasilan *e-government* (Shareef et al., 2011). Salah satu faktor penggunaan *e-government* juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan penggunanya terhadap sistem yang dibuat oleh pemerintah (Witarsyah et al., 2017). Satu diantara faktor pendukung kesuksesan *e-government* adalah kepercayaan (Purwanto & Susanto, 2018).

Dalam mengukur suatu penerimaan dan keberhasilan sistem informasi diketahui terdapat beberapa model yang diarahkan dalam hal tersebut seperti model UTAUT, UTAUT 2, TAM, TAM 3, TRI, TPB, EUCS, E-GovQual. Setelah melakukan literatur dan juga menyesuaikan antara model dan objek penelitian maka peneliti memutuskan menggunakan model DeLone McLean dan *E-Government Adoption Model* (GAM) karena variabel dan indikator dari kedua model tersebut dianggap relevan dengan objek yang akan diteliti.

Terdapat model yang dibuat untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. *Information System Success Model* (ISSM) adalah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu aplikasi, model ini dikembangkan oleh DeLone McLean. Pada model ini kesuksesan aplikasi dapat diukur berdasarkan 6 faktor yakni, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, niat menggunakan atau penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Tiga faktor kualitas (kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi) memiliki pengaruh pada niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Masrek & Gaskin,

2016). DeLone McLean menyarankan untuk memperluas atau memodifikasi konstruksi modelnya sesuai konteks penelitian (DeLone & McLean, 2003). Model ini mempunyai variabel yang dinilai relevan untuk menakar atau mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi, oleh karena itu model DeLone & McLean layak untuk dijadikan landasan teori dalam penelitian ini.

Penerimaan sistem informasi merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mengukur kesuksesan aplikasi (Petter et al., 2008). Terdapat model yang diarahkan untuk ranah *e-government* yaitu *E-Government Adoption Model* (Shareef et al., 2011). *E-Government Adoption Model* (GAM) merupakan suatu model untuk mengetahui hubungan antara *adoption* dari masyarakat terhadap penerapan *e-government* (Shareef et al., 2011). GAM dipilih karena didalam model GAM terdiri dari variabel-variabel laten yang sesuai dengan kriteria dari adopsi *e-government* (Dewi & Mudjahidin, 2014). Dengan GAM akan dapat dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi masyarakat Surabaya terhadap aplikasi Transportasiku sebagai *e-government* di Surabaya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean untuk mengukur tingkat keberhasilan penerapan aplikasi Transportasiku untuk dijadikan model awal mengukur sejauh mana keberhasilan implementasi aplikasi Transportasiku di Surabaya dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kesuksesan serta kegagalan agar dapat diperbaiki atau dievaluasi untuk *maintenance* dan pengembangan selanjutnya dan model GAM sebagai model penerimaan sistem informasi oleh masyarakat. Dalam penelitian ini akan mengambil variabel prioritas yang dirasa sangat penting dari model DeLone and McLean dan GAM.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti membuat penelitian ini yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SMART MOBILITY MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN DAN E - GOVERNMENT ADOPTION MODEL”** untuk menganalisis faktor - faktor yang mempunyai potensi berpengaruh kepada kesuksesan serta penerimaan sistem oleh masyarakat, untuk membentuk usulan kuesioner serta usulan hipotesis yang diharapkan bisa dimanfaatkan untuk referensi penelitian dimasa depan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap kesuksesan dan penerimaan aplikasi Transportasiku?
2. Bagaimana hasil pengujian model kesuksesan dan penerimaan menggunakan model DeLone *and* McLean dan *E-Government Adoption Model* pada aplikasi Transportasiku?

1.3 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup yang akan diteliti. Batasan masalahnya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini terbatas pada aplikasi Transportasiku.
2. Pertanyaan/pernyataan diadopsi dari jurnal DeLone *and* McLean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean Model of Information Success: A Ten Year Update*.
3. Penelitian ini menggunakan jurnal *E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Sebagai acuan untuk model GAM.
4. Pada penelitian ini menggunakan variabel *perceived awareness, computer self-efficacy, perceived trust, e-government adoption, information quality, system quality, service quality dan use/intention to use, net benefit*.
5. Penelitian ini menggunakan metode analisa data SEM (*Structural Equation Modeling*) PLS.
6. Responden dari penelitian ini adalah pengguna atau masyarakat umum yang sudah pernah menggunakan aplikasi Transportasiku.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan serta penerimaan pada aplikasi Transportasiku.

2. Untuk mengetahui hasil uji model kesuksesan serta penerimaan pada aplikasi Transportasiku.

1.5 Manfaat Penelitian

Atas dasar penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan memiliki manfaat yaitu:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya terkait faktor – faktor kesuksesan serta penerimaan aplikasi dan pembaca dapat memahami variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan serta penerimaan aplikasi.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini dapat memperluas pengalaman dan wawasan pengetahuan bagi peneliti. Selain itu penelitian dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan untuk terus mengembangkan aplikasi tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan tugas akhir ini, terdapat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan akan dibahas pendahuluan dari tugas akhir mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka berisi terkait teori – teori penunjang untuk mendukung dalam proses pembuatan penelitian ini, penelitian terdahulu yang relevan dan integrasi keilmuan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi menjelaskan metodologi yang dipakai dalam melakukan penelitian, yaitu alur penelitian, penentuan sampel dan populasi, indikator setiap variabel penelitian, hipotesis penelitian, pengumpulan data dan model yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan menjelaskan gambaran umum objek penelitian, faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kesuksesan dan penerimaan

sistem informasi, serta membahas pertanyaan yang disusun diperumusan masalah.

BAB 5 PENUTUP

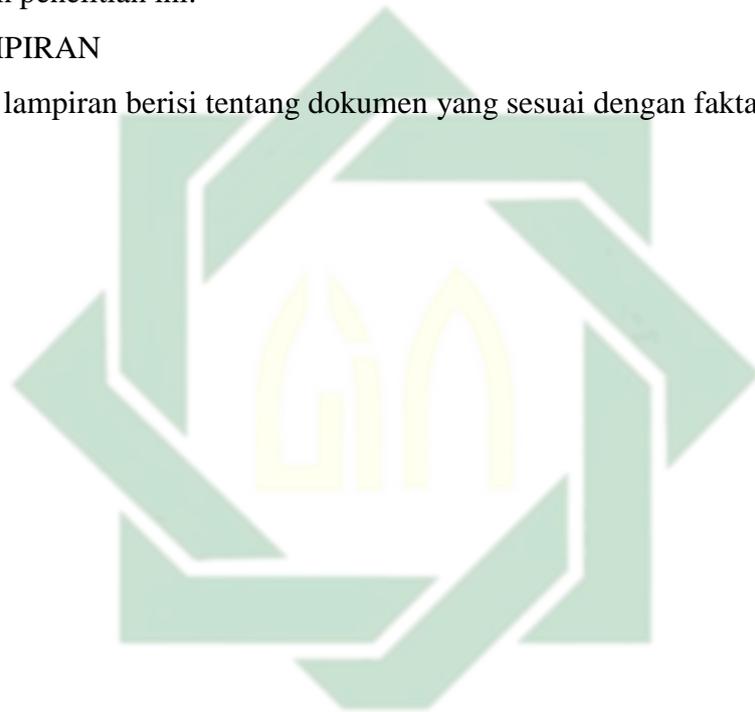
Bab penutup berisikan kesimpulan dan saran serta gambaran penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisi tentang sumber – sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada lampiran berisi tentang dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Referensi penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan pada penelitian ini dipaparkan pada Tabel 2.1:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Penulis	Model	Hasil	Perbedaan Penelitian
<i>Mobile Government Adoption Model Based on Combining GAM and UTAUT to Explain Factors According to Adoption of Mobile Government Services</i>	Saleh Khawatreh, Ahmad Althunibat, Mohammed Amin Almaiah, Ahmad Al-Khasawneh (2020)	GAM dan UTAUT	Model GAM seperti <i>information quality, trust</i> dan <i>self-efficacy</i> adalah penentu paling signifikan dari adopsi <i>mobile-government</i> .	Penelitian keberhasilan aplikasi dianalisis melalui faktor penggunaan sistem dengan model GAM dan DeLone McLean.
<i>Assessing e-Government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success</i>	Yi-Shun Wang, Yi-Wen Liao (2008)	DeLone and McLean	Hipotesis hubungan antara enam variabel sukses secara signifikan atau didukung oleh data.	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model GAM dan DeLone McLean yang dimodifikasi sesuai konteks penelitian.
Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan <i>Government Adoption Model (GAM)</i>	Leonita Ayu Sinta Dewi, Mudjahidin (2014)	GAM	Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level statik untuk mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di kota Surabaya dipengaruhi	Penelitian yang akan dilaksanakan akan menggunakan variabel prioritas dari model GAM dan DeLone McLean.

			faktor penting yakni <i>Perceived Functional Benefit, Perceived Service Response, Perceived Trust, Perceived Awareness, Perceived Ability to Use, Perceived Compatibility, dan Multilingual Option</i>	
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan <i>E-Government</i> di Kabupaten Gunungkidul	Eko Setiawan (2020)	UTAUT 2 dan GAM	Faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> adalah <i>effort expectation, facilitating condition dan computer self efficiency</i>	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model GAM untuk penerimaan dan menggunakan model DeLone McLean untuk keberhasilan aplikasi
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem <i>E-Learning</i> Diprogram Pascasarjana Universitas Mercu Buana	Purwanto, Suharno (2015)	DeLone and McLean	Temuan ini mengkonfirmasi penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model GAM untuk penerimaan dan menggunakan model DeLone McLean untuk keberhasilan aplikasi
Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Aplikasi Transportasiku Dinas	Isni Yuniar Fajaratri, Tri Lathif Mardi Suryanto, Asif Farooq (2020)	DeLone and McLean	faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada penerapan	Penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan pengguna, sedangkan

Perhubungan Kota Surabaya			Aplikasi yakni <i>information quality, system quality, dan service quality</i>	penelitian yang akan dilakukan akan menambahkan variabel GAM yang dirasa mendukung penelitian.
---------------------------	--	--	--	--

2.2 Dasar Teori

Dasar teori dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.2.1 *E-government*

Penggunaan aplikasi dan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik disebut *e-government*. *E-government* mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan bisnis, warga dan dengan instansi pemerintah lainnya (Grönlund & Horan, 2005). Penerapan dan pelaksanaan strategi *e-government* dapat memberikan keuntungan yang relevan bagi pemerintah dalam penyampaian informasi dan layanan yang lebih efisien dan efektif ke seluruh lini *e-government*. Selain itu tujuan *e-government* adalah untuk menyediakan informasi di satu lokasi (layanan satu atap) yang mudah diakses, menyederhanakan penyampaian layanan kepada warganya, memperluas interaksi antara pemerintah dengan industri, bisnis dan masyarakat (Dewi & Mudjahidin, 2014). Terdapat empat tipe relasi layanan terkait *e-government* yakni *Government to Government*, *Government to Citizen*, *Government to Business* dan *Government to Employees* (Yuhefizar et al., 2017). Berikut ini penjelasan dari ke empat tipe relasi *e-government*:

- a. *Government to Government (G2G)* yaitu hubungan dan layanan yang dilakukan antara instansi pemerintah dengan pemerintah, dimana instansi antar pemerintah bertukar informasi, dan berkoordinasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dengan menggunakan sistem informasi. Koneksi ini bertujuan untuk memenuhi bermacam - macam informasi yang diperlukan antara pemerintah dengan pemerintah lainnya, serta mengefisiensi sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan. *E-government* bertipe *G2G* hendaknya dilengkapi dengan

keamanan yang baik, untuk mencegah sistem informasi yang digunakan diganggu oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. *E-government* tipe *G2G* ini harus dipayungi hukum dan peraturan yang berlaku, karena didalamnya berisikan hal yang penting.

- b. *Government to Citizen (G2C)* yakni pemerintah menciptakan teknologi informasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau pemerintah dan sebaliknya. Evaluasi penerapan dari masyarakat dan pemerintah dapat dijadikan bahan dalam pengembangan *e-government* bertipe *G2C* agar dapat menjadi sistem informasi yang mudah dalam menghubungkan masyarakat dengan pemerintah (Monga, 2008).
- c. *Government to Business* yaitu layanan *e-government-to-business (G2B)* melibatkan distribusi informasi, transaksi, dan interaksi dengan bisnis dalam berbagai aspek melalui situs *web e-government*. Layanan elektronik *G2B* berfokus pada pengurangan beban bisnis dan menyediakan akses informasi yang efektif dan efisien bagi pengguna bisnis (Yuhefizar et al., 2017).
- d. *Government to Employees (G2E)* merujuk pada hubungan antara pemerintah dan pegawai didalam instansi pemerintah. Tujuan dari korelasi tersebut adalah untuk melayani pegawai dan menawarkan beberapa layanan *online* seperti mengajukan cuti, meninjau catatan pembayaran gaji dan hal-hal yang berkaitan dengan instansi. *G2E* juga mencakup mekanisme strategis dan taktis untuk mendorong pelaksanaan tujuan dan program pemerintah serta manajemen sumber daya manusia dan urusan dengan masyarakat (Yuhefizar et al., 2017).

2.2.2 Smart City

Smart City adalah wilayah geografis yang tertata dengan baik, di mana teknologi seperti teknologi informasi dan komunikasi, produksi energi, logistik, dan sebagainya, berkolaborasi untuk membangun manfaat bagi masyarakat dalam aspek kesejahteraan, lingkungan yang berkualitas, partisipasi, pembangunan cerdas (Dameri, 2013). *Smart city* menurut IBM, didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menganalisa, merasakan dan

mengintegrasikan informasi penting dari sistem kunci di kota. *Smart city* dapat merespons dengan baik terhadap jenis-jenis kebutuhan, yang mencakup pekerjaan, kegiatan industri dan komersial keamanan publik dan layanan kota, perlindungan lingkungan (Su et al., 2011). *Smart city* telah diterapkan di kota diberbagai negara, dimana kota bertransformasi mengarah pada lingkup kota yang lebih cerdas menggunakan teknologi yang modern untuk mengatasi masalah krusial yang berhubungan dengan aktivitas perkotaan seperti transportasi, kepadatan kota, lalu lintas. Keberhasilan membangun *smart city* tidak hanya dinilai dari keberhasilannya dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk infrastruktur pembangunan, tetapi perlu dilihat bagaimana teknologi yang banyak manfaatnya bagi kepentingan umum. Respon dan partisipasi masyarakat merupakan salah satu ukuran keberhasilan kebijakan atau program yang dibuat oleh pemerintah (Wang & Liao, 2008).

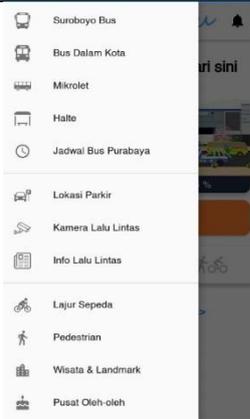
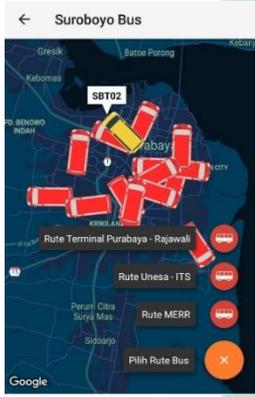
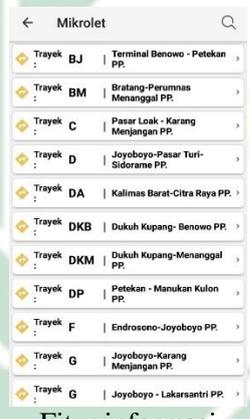
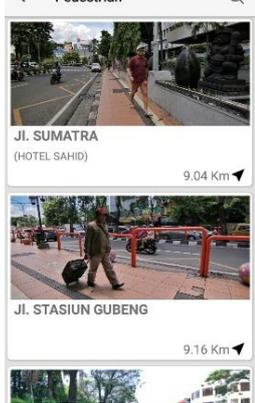
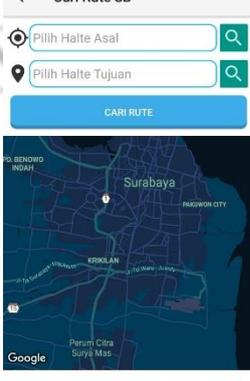
2.2.3 Aplikasi Transportasiku

Fundamental dari pelaksanaan *e-government* adalah Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional yang diupayakan akan meningkatkan transparansi, efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk memajukan pelayanan publik di Kota Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 mengenai Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan aplikasi bernama Transportasiku pada Mei 2019.



Gambar 2. 1 Transportasiku

Tabel 2. 2 Fitur Fitur Aplikasi Transportasiku

 <p>Dashboard Transportasiku</p>	 <p>Fitur-fitur aplikasi Transportasiku</p>	 <p>Fitur kamera lalu lintas</p>
 <p>Fitur informasi Suroboyo Bus</p>	 <p>Fitur informasi jadwal mikrolet</p>	 <p>Fitur informasi wisata kota</p>
 <p>Fitur pedestrian</p>	 <p>Fitur Cari Rute SB</p>	 <p>Fitur jadwal keberangkatan bus terminal Purabaya</p>

Aplikasi Transportasiku berkonsep *single application* yaitu satu aplikasi dimana semua kebutuhan informasi ada didalam aplikasi tersebut. Aplikasi ini membantu warga Surabaya untuk mencari informasi seperti lokasi parkir, informasi lalu lintas, kamera lalu lintas, jalur pejalan kaki, tepat wisata, suroboyo bus, bus dalam kota, mikrolet, jadwal bus terminal purabaya, *update* cuaca. Dengan aplikasi ini pengguna juga dapat mengetahui informasi penutupan dan kepadatan jalan. Informasi ini selalu diperbarui dan dilaporkan secara *real time* kepada pengguna melalui notifikasi. Dengan adanya aplikasi Transportasiku diharapkan warga semakin mudah untuk menjelajahi Kota Surabaya dalam satu aplikasi (Dishub.com)

2.2.4 Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai area generalisasi yang mencakup objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk ditelaah kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi mencakup semua objek atau subyek penelitian yang bisa berwujud orang, benda maupun segala hal yang didalamnya dapat memberikan informasi pada penelitian (Sandu Siyoto, 2015).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi penelitian mencakup lingkup yang cukup luas, maka peneliti tidak memungkinkan untuk menganalisa semua data yang ada pada populasi (Sugiyono, 2015). Hal tersebut dimaksud supaya penelitian yang dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Sampel yang akan diambil dari populasi harus ditekankan dapat mewakili populasi yang diteliti (Sandu Siyoto, 2015). Maka dari itu sampel yang diambil jumlahnya harus representatif, agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel sampel. Penelitian ini akan menggunakan teori Slovin untuk pengambilan sampelnya, rumus slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan

Teknik sampling yaitu teknik pengambilan sampel. Teknik sampling dikelompokkan menjadi dua bagian yakni *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. *Non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Bagus Margono, 2020).

Teknik *probability sampling* terdiri dari *Simple Random Sampling*, *Proportionate Stratified Random Sampling*, *Disproportionate Stratified Random Sampling*, *Cluster Sampling*. Sedangkan teknik *non probability sampling* meliputi *Sampling Sistematis*, *Sampling Kuota*, *Sampling Aksidental*, *Sampling Purposive*, *Sampling Jenuh*, *Snowball Sampling* (Bagus Margono, 2020).

Penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*. Teknik ini merupakan sampling dari suatu populasi yang diambil secara random tanpa melihat tingkatan atau level dalam anggota populasi tersebut seperti jabatan, umur dan lainnya.

2.2.5 Kuesioner

Kuesioner yakni teknik pengumpulan data yang diterapkan dengan cara memberikan item-item pertanyaan atau pernyataan tertulis ke responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari responden terkait penelitian (Sandu Siyoto, 2015). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien. Kuesioner dapat diterapkan apabila jumlah responden yang banyak dan di area yang luas. Kuesioner bisa berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup, terbuka, langsung, tidak langsung, *check list*, skala bertingkat. Kuesioner juga dapat disebarkan kepada responden melalui internet maupun langsung (Sugiyono, 2015).

2.2.6 Skala Likert

Pengukuran kuesioner penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert dipakai untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi manusia terkait fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang hendak diukur dijelaskan menjadi indikator variabel kemudian indikator dari variabel tersebut dijadikan untuk menyusun butir-butir pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015). Jawaban dari tiap-tiap item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai tingkat gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

Tabel 2. 3 Keterangan Skala Likert

	Keterangan Intensitas Kesetujuan Pertanyaan di Dalam Kuisisioner					
Angka	1	2	3	4	5	
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	

Sumber: Ghozali, 2005

Skala Likert yang diterapkan pada penelitian ini mempunyai 5 pilihan yakni sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

2.2.7 Uji Validitas

Uji validitas dipakai untuk mengukur kevalidan suatu instrumen. Tujuan uji validitas adalah untuk memastikan kuesioner yang disusun supaya dipahami oleh responden. Dalam buku (Ghozali, 2014) dijelaskan bahwa suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilaksanakan sebelum kuesioner disebarkan supaya kuesioner yang akan disebar sudah sesuai dengan nilai variabel yang diteliti.

2.2.8 Uji Reliabilitas

Tahap selanjutnya setelah pengujian validitas adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sebuah konsistensi instrumen kuesioner. Apakah instrumen kuesioner yang akan digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang kembali. Uji reliabilitas menggunakan

rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan berskala tingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$R = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_t^2}{\alpha_t^2} \right)$$

(2.1)

Keterangan:

R = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum at2$ = Jumlah varian skor tiap tiap item

$\alpha t2$ = Varians total

Apabila nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi, apabila alpha > 0.80 ini mensugestikan semua item reliabel dan semua tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Sedangkan menurut (Triton P.B, 2006) dalam (Ratag et al., 2018) menjelaskan bahwa nilai 0,60 s/d 0,80 adalah reliabel. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

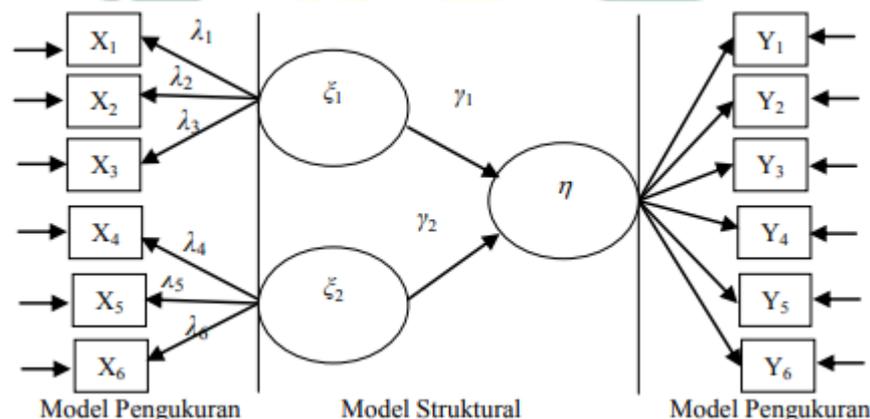
2.2.9 Structural Equation Model PLS

Structural Equation Modeling (SEM) adalah tahapan yang diterapkan untuk mengukur dan membentuk suatu model dalam statistik. SEM memiliki fleksibilitas yang tinggi untuk menghubungkan antara teori dan data (Ghozali, 2014). Dalam pengujian SEM yakni menguji validitas dan reliabilitas yang telah disusun peneliti, menguji hubungan antar variabel laten dan memperoleh model yang mempunyai nilai untuk memprediksi model tersebut (*structural model*). Pada pengujian SEM dapat dilakukan secara berhubungan, yakni model struktural dengan menjalankan suatu pengukuran korelasi antar konstruk *dependent* dan *independent* beserta model dari pengukuran untuk menghitung hubungan antar variabel laten dan variabel indikator/manifes. Berikut ini uraian mengenai penjelasan variabel yang terdapat pada SEM: (Nawang Sari, 2011)

1. Variabel laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung)

Variabel laten bisa digambarkan dengan bentuk oval atau elips. Pada variabel ini meliputi dua jenis variabel laten yakni variabel laten endogen dan variabel laten eksogen. Variabel laten endogen yaitu variabel yang bergantung atau variabel laten yang tidak bebas, sedangkan variabel eksogen yaitu variabel laten yang bebas.

2. Variabel indikator / manifes (variabel yang dapat diukur secara langsung)
 Variabel manifes bisa dipakai sebagai indikator pada konstruk laten. Variabel ini digambarkan dengan bentuk persegi. Variabel ini dapat diwujudkan dalam pertanyaan dengan Skala Likert ke responden. Variabel yang dipakai untuk menyusun konstruk laten eksogen ditandai dengan huruf X sementara itu, variabel yang dipakai untuk menyusun konstruk laten endogen bisa menggunakan variabel yang ditandai dengan huruf Y.



Sumber: (Sholiha & Salamah, 2015)

Gambar 2. 2 Model Persamaan Struktural (SEM)

Partial Least Square (PLS) merupakan salah satu metode perhitungan SEM. Tujuan penggunaan PLS adalah untuk prediksi. Dalam membuat prediksi tersebut untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu membantu peneliti dalam penelitiannya untuk memperoleh nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. SEM dengan metode PLS adalah teknik analisis yang kuat karena metode tersebut tidak memerlukan hipotesis yang banyak dan sampel yang tidak harus besar. PLS dapat menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan indikator formatif (Ghozali, 2014).

Model analisa jalur seluruh variabel laten dalam PLS meliputi set hubungan yakni: (Ghozali, 2014)

1. *Inner model* (model struktural)

Model yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan teorinya. Model persamaan ini sebagai berikut:

$$\eta = \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta \tag{2.1}$$

Dimana η menjelaskan vektor variabel endogen (*dependen*) variabel laten, ξ adalah vektor variabel laten eksogen dan ζ adalah vektor variabel residual (varian dari penyebab yang tidak diketahui). Karena PLS dirancang untuk model rekursif, korelasi antara variabel laten yang dimiliki oleh tiap-tiap variabel laten dependen disebut sebagai sistem rantai kausal, dispesifikasikan sebagai berikut.

$$\eta_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j \tag{2.2}$$

β_{ji} dan γ_{jb} yaitu koefisien jalur yang menghubungkan predictor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang range indeks i dan b , dan ζ_j adalah inner residual variabel.

2. *Outer model* (Model Pengukuran)

Mengartikan bagaimana tiap-tiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok.indikator refleksif dapat ditulis persamaannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} x &= \Lambda_x \xi + \varepsilon_x \\ y &= \Lambda_y \eta + \varepsilon_y \end{aligned} \tag{2.3}$$

Dimana x dan y yaitu indikator atau manifest variabel untuk variabel laten eksogen dan endogen ξ dan η , sedangkan Λ_x dan Λ_y adalah matriks *loading* yang menggambarkan keofisiensi regresi sederhana yang

menghubungkan variabel laten dan indikatornya. Residual yang diukur dengan ε_x dan ε_y dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran.

Blok dengan indikator formatif dapat ditulis dengan persamaan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\xi &= \Pi_{\xi} x + \delta_{\xi} \\ \eta &= \Pi_{\eta} y + \delta_{\eta}\end{aligned}\tag{2.4}$$

Dimana ξ, η, x, y sama dengan yang digunakan pada persamaan Πx dan Πy adalah koefisien regresi berganda dari variabel laten dan blok indikator, δ_x dan δ_y adalah residual dari regresi.

3. Weight Relation

Inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam algoritma PLS. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\xi_b &= \sum_{kb} w_{kb} x_{kb} \\ \eta_i &= \sum_{ki} w_{ki} x_{ki}\end{aligned}\tag{2.5}$$

Dimana w_{kb} dan w_{ki} adalah k weight yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten ξ_b dan η_i . Estimasi variabel laten adalah linier agregat dari indikator yang nilai *weight* nya didapat dengan prosedur estimasi PLS seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer* model dimana η adalah vektor variabel laten endogen (*dependen*) dan ξ adalah vector variabel laten eksogen (*independen*), ζ merupakan vector residual dan β serta Γ adalah matriks koefisien jalur.

2.2.10 Uji Kecocokan Model

Uji kecocokan model adalah suatu langkah untuk menentukan apakah derajat kecocokan model tersebut diterima atau ditolak. Untuk melakukan pengujian keseluruhan pada model dapat dilihat menggunakan derajat kecocokan

(*goodness of fit*) dan koefisien yang signifikan pada model struktural dan model pengukuran (Ayutrisula, 2020). Untuk mengevaluasi pada model pengukuran, ada 3 evaluasi yang akan digunakan sebagai berikut:

1. *Convergent Validity*

Dari model pengukuran menggunakan refleksif indikator dapat dinilai dari nilai korelasi antar indikator dengan konstruk. Ukuran refleksif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur (Ghozali, 2014). Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 – 0,6 dianggap cukup (Ghozali, 2014). Sementara itu, menurut (Wijanto, 2008) dalam (Marpaung et al., 2022) suatu indikator dikatakan valid apabila *loading factor* $> 0,5$.

2. *Discriminant Validity*

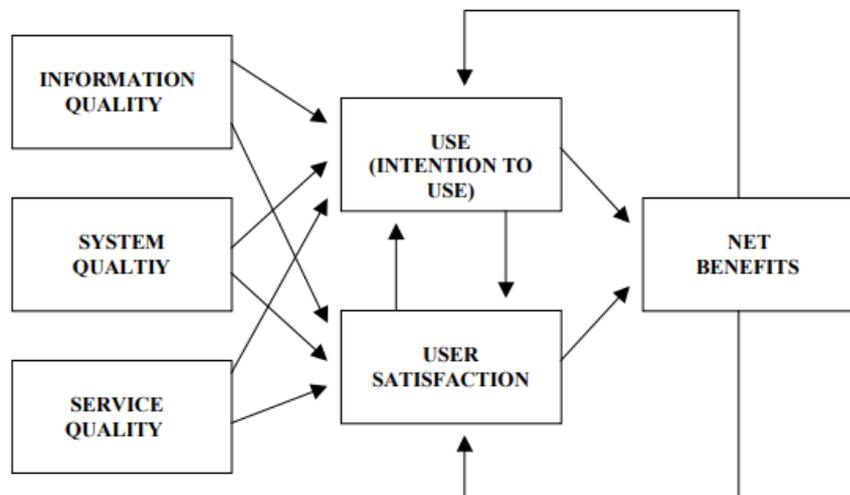
Untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk satu dengan konstruk lainnya dalam model. Setiap variabel dinyatakan valid jika nilai AVE yang diperoleh nilai $> 0,5$ (Larcker, 1981). Apabila nilai akar kuadrat AVE tiap-tiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk satu dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik (Ghozali, 2014).

3. *Composite Reliability*

Composite reliability adalah pengukuran sesungguhnya reliabilitas konstruk (Katopo, 2015). Menurut (Ghozali, 2012) dalam (R. D. Darmawan, 2018) dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* $> 0,6$. Dikategorikan handal apabila memiliki nilai reliabilitas komposit dan *cronbach alpha* $> 0,7$ dan jika nilainya diperoleh 0,6 masih diterima (Hair et al., 2014). Sementara itu menurut (Sujianto, 2009) dalam (Kasmini et al., 2022) jika nilai *cronbach alpha* 0,61 – 0,80 berarti reliabel. Sedangkan menurut (Triton P.B, 2006) dalam (Ratag et al., 2018) menjelaskan bahwa nilai 0,60 s/d 0,80 adalah reliabel.

2.2.11 Model DeLone and McLean

Pengukuran keberhasilan sistem informasi sangat penting. DeLone and McLean pada tahun 1992 mengemukakan model ISSM yang dikenal dengan teori kesuksesan sistem informasi. Model tersebut menjelaskan bahwa untuk mengukur keberhasilan sistem informasi terdiri dari faktor atau komponen yang berpengaruh dan menjadi penentu keberhasilan penerapan sistem informasi. 6 faktor penentu tersebut adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dampak organisasi (*organizational impact*). Faktor – faktor tersebut menjadi rujukan dalam meneliti kesuksesan sistem informasi. Berdasarkan masukan yang diterima dan perkembangan sistem informasi serta lingkungan pengguna, pada tahun 2003 DeLone McLean mengembangkan dan memperbaiki kembali modelnya yaitu menambahkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*), merubah variabel - variabel dampak individu dan organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefit*) (DeLone & McLean, 2003).



Gambar 2. 3 Model DeLone McLean

Dari Gambar 2.3 model ISSM dijelaskan sebagai berikut:

1. *Information Quality*

Variabel *information quality* berfungsi untuk mengukur atau menggambarkan kualitas informasi yang ada didalam sistem dan yang diharapkan user saat menggunakan sistem (Sapty Rahayu et al., 2018).

2. *System Quality*

Variabel *system quality* berfungsi untuk mengukur tingkat kualitas sebuah sistem yang ada pada implementasi sistem informasi atau performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika *user* menggunakan sistem informasi tersebut (Sapty Rahayu et al., 2018).

3. *Services Quality*

Service quality berfungsi untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dari sebuah penerapan sistem informasi. Variabel ini merupakan hasil dari *update* pengembangan dari model sebelumnya untuk selanjutnya ditambahkan pada variabel ISSM (Dwivedi et al., 2012)

4. *User Satisfaction*

Variabel ini berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan *user*, dari sebuah penerapan sistem informasi, variabel ini adalah tanggapan yang diajukan oleh *user* setelah menggunakan sistem informasi (Dwivedi et al., 2012).

5. *Intention to Use / Use*

Intention to Use untuk mendeteksi niat pengguna dalam penggunaan sistem informasi. *User* yang memiliki niat yang tinggi akan merasa senang dalam mengimplementasi sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). *Use* mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi (Sapty Rahayu et al., 2018).

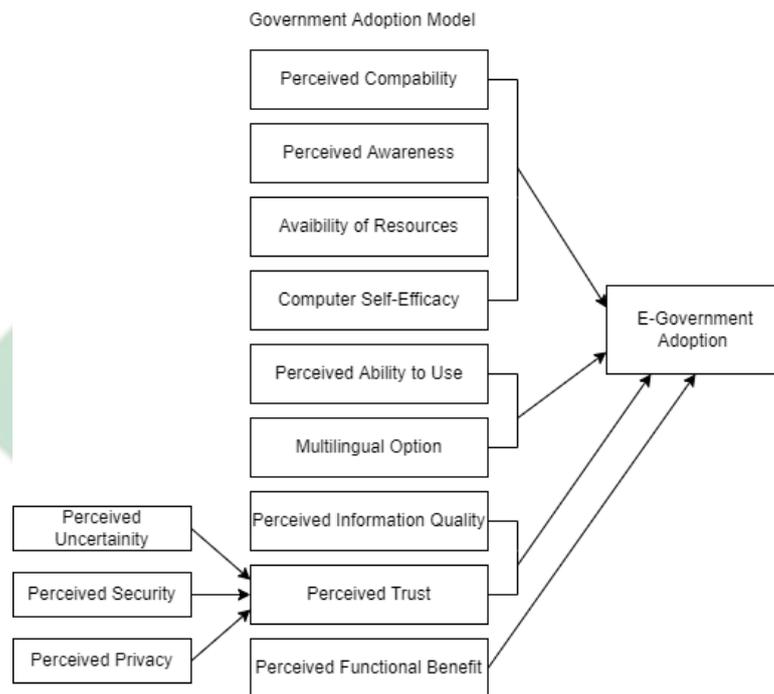
6. *Net Benefit*

Net benefit adalah manfaat bersih atau dampak keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi (Sapty Rahayu et al., 2018).

2.2.12 GAM (*E-Government Adoption Model*)

E-Government Adoption Model (GAM) adalah suatu model untuk mengetahui hubungan antara *adoption* dari masyarakat terhadap penerapan *e-government*. Adopsi yang dimaksud yaitu bagaimana masyarakat mau untuk

menerima, mempelajari dan menggunakan layanan tersebut. Penerimaan, penyebaran, dan keberhasilan inisiatif *e-government* bergantung pada kesediaan warga untuk mengadopsi layanan *e-government* (Shareef et al., 2011). Pada konsep GAM, dari perspektif *end-user*, terdiri dari dua tingkatan servis dalam penerimaan *e-government* yang secara signifikan berbeda dari segi karakteristik dan fungsionalitasnya yang mempengaruhi adopsi *e-government* (Winarno & MAFIS, 2020). Adapun pemaparan model GAM pada Gambar 2.4:



Gambar 2. 4 *Government Adoption Model*

Model GAM ini mempunyai 14 variabel yaitu *Perceived Awareness*, *Computer-self Efficacy*, *Availability of Resources*, *Perceived Ability to Use*, *Perceived Compability*, *Perceived Functional Benefit*, *Perceived Image*, *Perceived Information Quality*, *Perceived Service Response*, *Perceived Service Response*, *Multilingual Option*, *Perceived Trust*, *Perceived Uncertainty*, *Perceived Uncertainty*, dan *Perceived Privacy* (Shareef et al., 2011). Dalam penelitian ini akan mengambil beberapa variabel prioritas dari model GAM sesuai konteks penelitian untuk mendukung model Delone and Mclean.

2.2.13 Integrasi Keilmuan

Integrasi keilmuan pada penelitian ini didasarkan pada aspek agama. Karena aspek agama adalah landasan hidup bagi umat manusia. Dengan aspek agama, hidup manusia diharapkan menjadi lebih baik kedepannya dalam menggapai dunia dan akhirat. Sehingga hal tersebut harus diterapkan sebagai dasar sebuah perilaku, termasuk perilaku dalam menggunakan suatu teknologi. Dalam mendapatkan validitas integrasi keislaman untuk mengetahui keberhasilan implementasi sebuah teknologi informasi untuk pelayanan publik, maka dibutuhkan narasumber yang ahli dalam mengintegrasikan dan menginterpretasikan al-Quran dan hadist yang relevan dengan tema penelitian. Narasumber yang dipilih untuk menjadi penghubung relevansi dari al-Quran dan hadist yang relevan dalam penelitian ini adalah Erfa Dwi Nuryanto S.Sos dari STID Al-Hadid Surabaya. Berikut ini ayat al-Quran dan hadist yang dinilai oleh beliau relevan dengan penelitian adalah surah Ali 'Imran ayat 110.

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ
وَآكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ - ١١٠

Artinya: Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik (Ali 'Imran ayat 110).

Korelasi penelitian dan ayat tersebut adalah karena aplikasi publik dapat membantu masyarakat untuk menyuruh berbuat makruf membantu mempermudah pemerintah dan masyarakat membentuk suatu peradaban yang baik dan mencegah kemunkaran, dengan adanya aplikasi pelayanan publik interaksi antara masyarakat dan pemerintah berjalan dengan baik.

Dalam salah satu hadistnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita supaya menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesama (HR. Ahmad, ath-Tabrani, ad-Daruqutni)



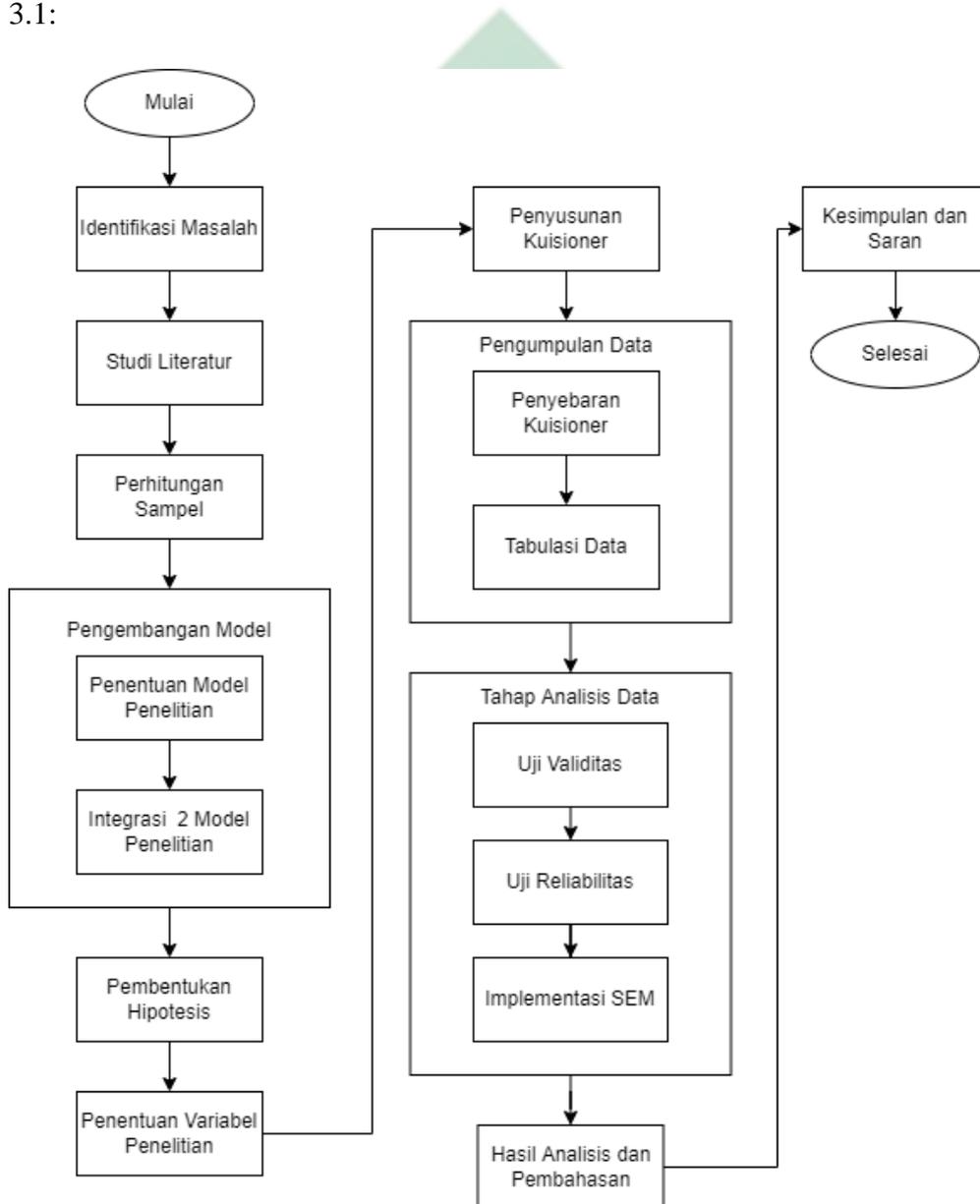
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 3

Metodologi Penelitian

3.1 Alur penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian. Dengan demikian, pada bab metodologi penelitian ini akan disajikan proses penelitian kuantitatif yang dipaparkan dalam diagram alur penelitian pada Gambar 3.1:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

3.1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan pada aplikasi Transportasiku. Aplikasi Transportasiku berkonsep *single application* yaitu satu aplikasi dimana semua kebutuhan informasi ada di dalam aplikasi tersebut. Aplikasi ini membantu warga Surabaya untuk mencari informasi seperti lokasi parkir, informasi lalu lintas, kamera lalu lintas, jalur pejalan kaki, suroboyo bus, bus dalam kota, mikrolet, tempat wisata, jadwal bus terminal Purabaya, *update* cuaca *realtime*. Namun, pada hasil observasi di lapangan ke beberapa pengguna masih terdapat kendala seperti *reload* yang agak lama, pemanfaatan fitur terkadang belum optimal, aplikasi terkadang mengalami *force close*. Sehingga dari permasalahan yang ada dirasakan perlu untuk dievaluasi/diukur apakah penerapan *smart mobility* tersebut bisa dikatakan berhasil, diukur dari pengguna sistem sebagai penerima informasi. Pengukuran kesuksesan dan penerimaan aplikasi Transportasiku yang berfokus pada adopsi *e-government* dan kebermanfaatan aplikasi sebagai instrumen dari penerimaan serta keberhasilan aplikasi Transportasiku menggunakan variabel dari dua model belum pernah dilakukan.

3.1.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait. Peneliti melakukan studi literatur untuk mencari referensi dalam menyusun penelitian ini, sebagai berikut:

1. Memahami penelitian yang telah dilakukan terdahulu yang sejalan dengan penelitian yang akan dilaksanakan sekarang.
2. Mempelajari model DeLone McLean dan *E-Government Adoption Model*.
3. Mempelajari SEM-PLS.

3.1.3 Perhitungan Sampel

Penelitian ini melibatkan pengguna atau masyarakat umum yang sudah pernah menggunakan aplikasi TransportasiKu sebagai sampel. Dilihat dari *google playstore* seluruh pengguna aplikasi TransportasiKu berjumlah 10.000 pengguna. Sampel yang diambil harus representatif, yaitu semua karakteristik populasi hendaknya tercermin pada sampel yang dipilih (Supardi, 1993). Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-

benar bisa mewakili dan menggambarkan populasi sebenarnya (Sugiono, 2013); (Supardi, 1993). Maka dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin, berdasarkan perhitungan formula Slovin dengan toleransi kesalahan 10% (Suwardi, 2020). Dikarenakan selain mempertimbangkan teori diatas dan untuk efisiensi waktu serta tenaga dan biaya, maka peneliti menggunakan taraf kesalahan 10 % (Kurniati et al., 2019). Tingkat kesalahan 10% ini sudah memenuhi *standart* pengambilan sampel untuk sebuah penelitian ilmu sosial (Fajaratri et al., 2020). Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, yakni sampling dari suatu populasi yang diambil secara random tanpa melihat tingkatan atau level dalam anggota populasi tersebut seperti jabatan, umur dan lainnya. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert dengan kategori sangat tidak setuju bernilai satu sementara untuk kategori sangat setuju bernilai lima (Kurniati et al., 2019). Menggunakan rumus Slovin dari populasi penelitian yaitu 10000 pengguna aplikasi Transportasiku dengan taraf *margin error* 10 % atau 0,1 seperti yang ditampilkan pada perhitungan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10000}{1 + 10000 \times 0,1^2}$$

$$= 99,0099 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Supaya penelitian ini lebih *fit*, maka diambil sampel sebanyak 100 responden. Alasan sampel dibulatkan 100 responden karena apabila satu diantara kuesioner didapatkan data yang kurang valid, maka dapat menggunakan isian kuesioner yang lebih tersebut. Jumlah responden 100 tersebut dianggap sudah representatif sebab lebih besar dari batas minimal sampel (Juniati, 2017).

Lokasi penelitian ini adalah di beberapa halte bus, terminal, jalur pedestrian, lokasi parkir, Dinas Perhubungan, tempat wisata yang ada di Surabaya.

3.1.4 Pengembangan Model

Penelitian ini akan melakukan modifikasi model DeLone McLean dengan menambahkan variabel GAM sebagai pendukung model DeLone McLean untuk

mengetahui adopsi sistem oleh masyarakat. Penggabungan kedua model tersebut diharapkan dapat menghasilkan model yang dapat menemukan faktor keberhasilan dan penerimaan implementasi aplikasi Transportasiku.

DeLone McLean menyarankan untuk memperluas atau memodifikasi konstruksi modelnya (DeLone & McLean, 2003). Penelitian ini mengambil variabel kualitas dalam keberhasilan sistem informasi model DeLone McLean untuk menganalisis faktor penggunaan serta kebermanfaatan aplikasi. Variabel kualitas tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, dimana ketiganya mempengaruhi penggunaan sistem yang kemudian akan memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Thongsri et al., 2019). Tujuan penelitian ini tidak untuk mengurangi hubungan antar konstruksi pengukuran kesuksesan sistem informasi, melainkan untuk menyarankan area yang dirasa patut untuk diteliti (Petter et al., 2008).

Studi penelitian terdahulu telah banyak menguji dan memvalidasi instrumen pengukuran keberhasilan sistem informasi dan sebagian besar berfokus pada satu dimensi keberhasilan seperti kepuasan pengguna (Petter et al., 2008). Penggunaan sistem adalah indikator penting dalam keberhasilan sistem informasi dan berkaitan dengan kebermanfaatan yang diperoleh dari sistem informasi (Petter et al., 2008). Dengan demikian, fokus penelitian ini adalah terkait penggunaan serta kebermanfaatan dari aplikasi Transportasiku. Tanpa penggunaan sistem, tidak akan ada manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Penggunaan sistem harus mendahului kepuasan pengguna dalam prosesnya (DeLone & McLean, 2003).

Salah satu modifikasi model DeLone McLean ini tidak memasukkan kepuasan pengguna dalam model penelitian. Dalam penelitiannya (Safitri, 2020) tidak memasukkan kepuasan pengguna karena berfokus pada pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem terhadap penggunaan sistem. Sedangkan (Thongsri et al., 2019) pada penelitiannya mengambil tiga variabel kualitas DeLone McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dan mengintegrasikannya dengan variabel dari model penerimaan. Menurut (Ghanem et al., 2020) dalam penelitiannya menyatakan sistem berkualitas tinggi (kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan), secara tidak langsung akan bermanfaat dan pengguna

akan mempercayainya. Pengalaman positif dalam penggunaan sistem akan menghasilkan kepuasan pengguna dan manfaat bersih pun akan terjadi. Secara tradisional, kepuasan pengguna telah diukur secara tidak langsung melalui kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan variabel lainnya (Wang & Liao, 2008).

Modifikasi lain dari penelitian ini adalah tidak menggunakan semua variabel yang ada pada model GAM tetapi, mengambil empat variabel yang dianggap sangat penting dan relevan dalam penerimaan *e-government* yakni *Perceived Awareness*, *Perceived Trust*, *Computer Self Efficacy*, *E-government Adoption*. Variabel tersebut akan digabungkan dengan model DeLone and McLean.

Perceived Awareness (kesadaran yang dirasakan) adalah bagaimana memperoleh pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat yang diyakini cukup untuk mempelajari karakteristik sistem dalam menggunakan teknologi untuk mengenali fungsi fitur, kelebihan dan kekurangan sistem. Pada penelitiannya (Winarno & MAFIS, 2020) mengemukakan bahwa kesadaran yang tinggi seseorang akan akses internet dapat berkontribusi pada implementasi *e-government*. Oleh karena itu, *Perceived Awareness* dianggap dapat menjadi faktor penerimaan aplikasi Transportasiku.

Computer Self-Efficacy (kepercayaan diri menggunakan komputer) adalah metode yang didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman sebelumnya dimana tingkat kemampuan pengguna menggunakan, berinteraksi dan bertransaksi dengan sistem yang digunakan. Menurut (Winarno & MAFIS, 2020) dalam penelitiannya *Computer Self-Efficacy* juga merupakan penentu penting dari perilaku dan kinerja individu ketika mengadopsi suatu aplikasi. *E-government* gagal jika pengguna tidak memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi untuk mengakses informasi dan layanan yang berguna, dan pada akhirnya tidak menganggap *e-government* berguna. Hal ini akan menyebabkan tidak diterimanya sistem oleh masyarakat (Shareef et al., 2011). Menurut (Suharno Pawirosumarto, 2015) menyatakan bahwa kemampuan komputer seseorang memiliki hubungan penting terhadap teknologi informasi.

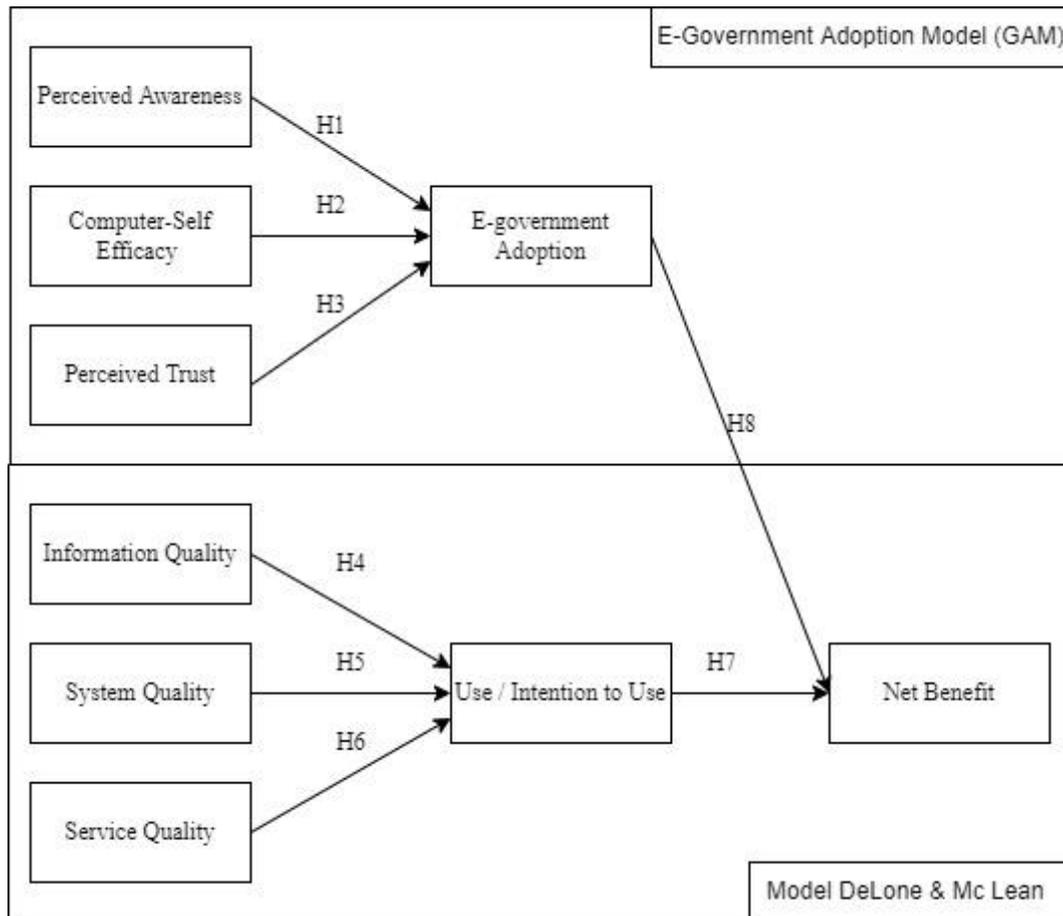
Perceived Trust (kepercayaan yang dirasakan) adalah sejauh mana pengguna mempunyai kepercayaan pada keandalan, efektivitas, keamanan dan integritas suatu sistem melalui layanan pengguna yang efektif, efisien dan responsif, serta aspek teknis, sosial, organisasi dan politik. Dalam penelitiannya (Shareef et al., 2011) menyatakan warga negara yang mempercayai pemerintah akan lebih cenderung menggunakan layanan *e-government*. Sedangkan (Teo et al., 2008) mempelajari konsep kepercayaan dalam *e-government* dan studinya menegaskan hubungan yang signifikan antara kepercayaan pengguna dan sistem informasi. Sehingga peneliti meyakini bahwa *Percived Trust* sebagai instrumen penting dalam keberhasilan dan penerimaan *e-government*.

E-government adoption, penerimaan suatu sistem diawali dengan kesadaran pengguna, niat untuk menggunakan, kepuasan dan manfaat dari sistem. Masyarakat yang sebelumnya menggunakan sistem tradisional menganggap *e-government* lebih menguntungkan, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengadopsi *e-government* (Shareef et al., 2011).

Penjelasan pada Gambar 3.2 adalah model yang akan digunakan dalam penelitian faktor - faktor keberhasilan dan penerimaan implementasi aplikasi Transportasiku :



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A



Gambar 3. 2 Pengembangan Model Hipotesis DeLone McLean dan GAM

3.1.5 Pembentukan Hipotesis

Berdasarkan pengembangan model dari integrasi dua model tersebut. Maka disusun hipotesis sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Pembentukan Hipotesis

Hipotesis	Rumusan
H1	<i>Perceived Awareness</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>E-government Adoption</i>
H2	<i>Computer Self-Efficacy</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>E-government Adoption</i>
H3	<i>Perceived Trust</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>E-government Adoption</i>
H4	<i>Information Quality</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>Use / Intention to Use</i>
H5	<i>System Quality</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>Use / Intention to Use</i>
H6	<i>Service Quality</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>Use / Intention to Use</i>

H7	<i>E-government Adoption</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>
H8	<i>Use / Intention to Use</i> diduga berpengaruh signifikan terhadap <i>Net Benefit</i>

3.1.6 Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dideskripsikan tentang tahapan variabel penelitian yang terdiri dari sembilan variabel yaitu:

1. Variabel *perceived awareness* sebagai (X1) mempunyai indikator:
 - a. *Awareness of e-government*
 - b. *Knowledge of benefits*
 - c. *Socialization of e-government*
2. Variabel *computer self-efficacy* sebagai (X2) mempunyai indikator:
 - a. *Capability to use computer/handphone*
 - b. *Capability to use Internet*
 - c. *Individual skill of using e-government*
3. Variabel *perceived trust* sebagai (X3) mempunyai indikator:
 - a. *Competence of e-government*
 - b. *Guaranteed*
 - c. *Government Responsibility*
4. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) sebagai (X4) mempunyai indikator:
 - a. Kelengkapan (*Completeness*)
 - b. Fakta (*Precision*)
 - c. Akurat (*Accurate*)
 - d. Ketepatan waktu (*Timeliness*)
 - e. *Format of Output*
5. Variabel kualitas sistem (*System Quality*) sebagai (X5) mempunyai indikator:
 - a. *Flexibility*
 - b. *Ease of Use*
 - c. Kecepatan akses (*Response Time*)
 - d. Keandalan sistem (*Reliability*)

- e. *Language*
- 6. Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) sebagai (X6) mempunyai indikator:
 - a. Jaminan (*Assurance*)
 - b. *Empathy*
 - c. Responsif (*Responsiveness*)
- 7. Variabel *e-government adoption* sebagai (Y1) mempunyai indikator :
 - a. Adopsi *e-government*
 - b. *Plant to Use*
- 8. Variabel niat menggunakan atau penggunaan sistem (*use / intention to use*) sebagai (Y2) mempunyai indikator:
 - a. *Intend to Use*
 - b. *Frequency of Use*
- 9. Variabel manfaat bersih (*Net Benefit*) sebagai (Y3) mempunyai indikator :
 - a. Meningkatkan pengetahuan (*Improve Sharing Knowledge*)
 - b. Mengurangi waktu pencari informasi (*Time Savings*)

3.1.7 Penyusunan Kuesioner

Berikut ini definisi operasional masing – masing variabel yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut.

1. *Perceived Awareness* menjelaskan tingkat kesadaran masyarakat terhadap layanan *e-government* yang disediakan oleh pemerintah. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.2:

Tabel 3. 2 *Perceived Awareness*

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
PA1	<i>Awareness of e-government</i>	Saya mengetahui adanya aplikasi Transportasiku	(Shareef et al., 2011) ; (Winarno & MAFIS, 2020)
PA3	<i>Knowledge of benefits</i>	Saya mengetahui manfaat dari menggunakan aplikasi Transportasiku	(Shareef et al., 2011)

PA3	<i>Socialization of e-government</i>	Saya menjumpai sosialisasi atau iklan pemerintah untuk menggunakan aplikasi Transportasiku	(Shareef et al., 2011)
-----	--------------------------------------	--	------------------------

2. *Computer Self-Efficacy* dalam penggunaan sistem informasi adalah keyakinan pengguna (*user*) bahwa dia mampu untuk menggunakan sistem informasi, yang akan memperlihatkan pengaruh yang kuat terhadap pengguna dalam mengadopsi sistem informasi tersebut (Suharno Pawirosumarto, 2015). Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.3:

Tabel 3.3 *Computer Self-Efficacy*

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
CSE1	<i>Capability to use computer/handphone</i>	Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan <i>handphone</i>	(Shareef et al., 2011) ; (Dewi & Mudjahidin, 2014) ; (Winarno & MAFIS, 2020)
CSE2	<i>Capability to use Internet</i>	Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan internet	(Shareef et al., 2011) ; (Dewi & Mudjahidin, 2014) ; (Winarno & MAFIS, 2020)
CSE3	<i>Individual skill of using e-government</i>	Saya memiliki kemampuan dalam menggunakan aplikasi Transportasiku	(Shareef et al., 2011)

3. *Perceived Trust* menjelaskan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan internet melalui sistem yang disediakan pemerintah. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.4:

Tabel 3.4 *Perceived Trust*

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
PT1	<i>Competence of e-government</i>	Aplikasi Transportasiku dapat diandalkan dan mempermudah dalam pencarian informasi terkait layanan transportasi umum dan kondisi lalu lintas Surabaya	(Shareef et al., 2011)
PT2	<i>Guaranteed</i>	Aplikasi ini sudah terjamin, baik keandalan dan kredibilitasnya	(Shareef et al., 2011)
PT3	<i>Government Responsibility</i>	Pemerintah bertanggungjawab penuh atas segala jenis ketidakamanan selama saya mengakses aplikasi Transportasiku	(Shareef et al., 2011)

4. Kualitas informasi (*Information Quality*) memaparkan kesesuaian hasil aplikasi Transportasiku. Butir pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.5:

Tabel 3. 5 Kualitas Informasi

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
IQ1	<i>Completeness</i>	Saya memperoleh informasi yang lengkap tentang transportasi dan lalu lintas dari aplikasi Transportasiku.	(DeLone & McLean, 2003)
IQ2	<i>Precision</i>	Aplikasi Transportasiku menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta.	(DeLone & McLean, 2003)
IQ3	<i>Accurate</i>	Aplikasi Transportasiku menyediakan informasi yang sesuai dengan akurat.	(DeLone & McLean, 2003)

IQ4	<i>Timeliness</i>	Informasi yang saya terima dari aplikasi Transportasiku selalu ter <i>update</i> secara <i>realtime</i> (dengan kondisi saat ini).	(DeLone & McLean, 2003)
IQ5	<i>Format of Output</i>	Informasi pada aplikasi Transportasiku dapat saya gunakan untuk memantau kondisi lalu lintas, lajur sepeda, mengetahui keberadaan Suroboyo Bus secara <i>realtime</i> , tempat wisata, info cuaca, jadwal transportasi umum dan informasi yang tersedia didalam aplikasi.	(E. & W.Pearson, 1983)

5. Kualitas sistem (*System Quality*) untuk mengukur kualitas sistem dari aplikasi Transportasiku. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.6:

Tabel 3. 6 Kualitas Sistem

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
SQ1	<i>Flexibility</i>	Aplikasi Transportasiku dapat digunakan dimana saja	(DeLone & McLean, 2003)
SQ2	<i>Ease of Use</i>	Aplikasi Transportasiku nyaman dan mudah diakses	(DeLone & McLean, 2003)
SQ3	<i>Response Time</i>	Aplikasi Transportasiku hanya membutuhkan waktu singkat untuk menampilkan tiap halaman menu yang saya pilih	(DeLone & McLean, 2003)

SQ4	<i>Reliability</i>	Aplikasi Transportasiku dapat memenuhi kebutuhan aktivitas saya.	(DeLone & McLean, 2003)
SQ5	<i>Language</i>	Tampilan (gambar, warna huruf, bahasa dan lain-lain) pada aplikasi Transportasiku sudah baik.	(Trihandayani et al., 2018)

6. Kualitas layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan aplikasi Transportasiku untuk pengguna. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.7:

Tabel 3. 7 Kualitas Layanan

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
SVQ1	<i>Assurance</i>	Aplikasi Transportasiku menyediakan keamanan dalam memilih transportasi	(DeLone & McLean, 2003)
SVQ2	<i>Empathy</i>	Aplikasi Transportasiku memberikan masukan pemilihan jalan raya	(Trihandayani et al., 2018)
SVQ3	<i>Responsiveness</i>	Aplikasi Transportasiku merespon permintaan saya dengan sekali klik	(Trihandayani et al., 2018)

7. *E-Government adoption* adalah proses yang berkesinambungan. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.8:

Tabel 3. 8 *E-government Adoption*

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
GA1	Adopsi <i>e-government</i>	Saya senang menggunakan aplikasi Transportasiku setiap kali mencari informasi tentang Surabaya (info CCTV lalu	(Shareef et al., 2011)

		lintas, cek cuaca, slot parkir, lajur sepeda, jadwal transportasi, tempat wisata) dan informasi lainnya.	
GA2	<i>Plant to Use</i>	Untuk melihat/mencari informasi terkait lalu lintas, jadwal transportasi umum, tempat wisata dan informasi lainnya, saya berencana menggunakan kembali aplikasi Transportasiku	(Shareef et al., 2011) ; (Im et al., 2011)

8. *Use / Intention to Use* didefinisikan dengan minat menggunakan aplikasi Transportasiku oleh pengguna dan masyarakat umum. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.9:

Tabel 3.9 *Use/Intention to Use*

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
U1	<i>Intend to Use</i>	Saya berniat untuk menggunakan kembali layanan aplikasi Transportasiku lagi saat membutuhkan	(DeLone & McLean, 2003); (Im et al., 2011)
U2	<i>Frequency of Use</i>	Saya sering mengakses aplikasi Transportasiku untuk mencari informasi kondisi jalan dan jadwal angkutan umum Surabaya	(DeLone & McLean, 2003)

9. *Net Benefit* sebagai penilaian penting mengenai dampak positif atau negative dari penggunaan aplikasi Transportasiku manfaat yang didapat dari penggunaan aplikasi. Item pertanyaan dijelaskan pada Tabel 3.10:

Tabel 3. 10 *Net Benefit*

Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Sumber
NB1	<i>Improve knowledge sharing</i>	Aplikasi Transportasiku meningkatkan pengetahuan saya tentang informasi Surabaya dan seputar transportasi umumnya	(DeLone & McLean, 2003)
NB2	<i>Time Savings</i>	Menggunakan aplikasi Transportasiku dapat menghemat waktu	(DeLone & McLean, 2003)

3.1.8 Pengumpulan Data

Setelah menyusun kuesioner, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data yang didapatkan dari sampel. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah 30 sampel diawal kepada masyarakat umum yang sudah pernah menggunakan aplikasi Transportasiku. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara kegiatan survey dengan bantuan *google form* secara *online* dan juga *hardfile* kertas yang berisikan pertanyaan/ Pernyataan untuk survey *offline*. Responden dalam penelitian ini diambil dari berbagai kalangan yaitu mulai dari kalangan pelajar hingga mahasiswa dan kalangan orang dewasa yang bisa menggunakan *handphone* yang didalamnya terdapat aplikasi *mobile*. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa data instrumen pengukuran tersebut sudah valid dan reliabel. Setelah semua pertanyaan dalam kuesioner valid, maka kuesioner akan disebarlangka ulang hingga target sampel tercapai.

3.1.9 Tabulasi Data

Tabulasi data dilakukan dengan cara membuat tabel – tabel yang berisi data dengan kode – kode tertentu sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel analisis, tabel biasa, atau tabel pemindahan.

3.1.10 Analisis Data

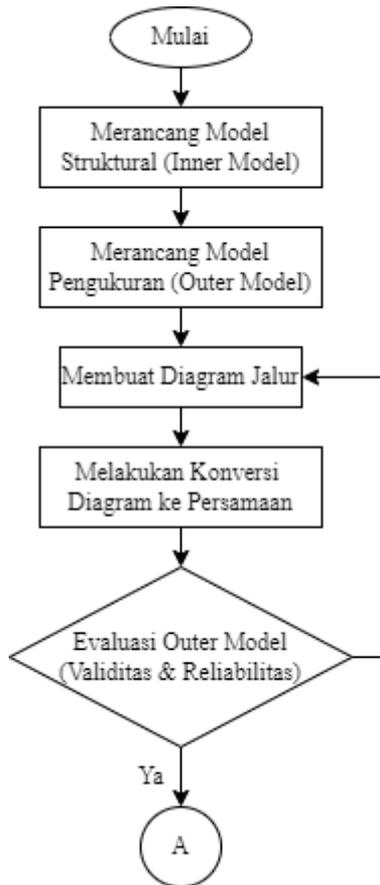
Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS (*Structural Equation Model – Partial Least Square*). Tahap dari analisis data meliputi model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), kecocokan uji hipotesis menggunakan proses *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS. Uji *outer model* meliputi pengujian validitas dan reliabilitas yang mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan. Nilai validitas konvergen dan validitas diskriminan dapat ditemukan pada *output outer loading* dan *output AVE* pada proses PLS. Pengujian *inner model* dihasilkan berdasarkan nilai yang diperoleh dari *R-Square (R2)*, *Q-Square (Q2)*.

3.1.11 Menguji Hipotesis Model Struktural dan Pengukuran

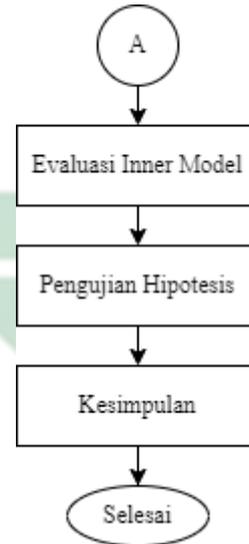
Pada penelitian ini terdapat 8 hipotesis. Pada pengujian hipotesis ini diterapkan dengan prosedur *bootstrapping* dengan mengamati nilai signifikansi guna mengetahui pengaruh antar variabel pada *path coefficients*. Nilai signifikansi yang digunakan penelitian ini yakni *two-tailed* dengan P Value 0,05 (*significance level = 5%*) dan T-statistik 1,96 dalam buku (Ghozali, 2015).

1. Jika T-Statistik $> 1,96$ dan P Value $< 0,05$ maka dikatakan signifikan sehingga hipotesis diterima.
2. Jika T-Statistik $< 1,96$ dan P Value $> 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan sehingga hipotesis ditolak.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A



Gambar 3. 3 Flowchart Analisis SEM



Gambar 3. 4 Flowchart Analisis SEM

Tahapan-tahapan analisis SEM-PLS yakni sebagai berikut (Jaya & Sumertajaya, 2008) ; (Khaeryna Adam & Irwan, 2015); (Rodliyah, 2016).

1. Merancang struktural model (*inner model*)
Model struktural akan dirancang berdasarkan hubungan antar variabel laten di PLS dengan berdasarkan hipotesis penelitian.
2. Merancang model pengukuran (*outer model*)
Model pengukuran akan dirancang berdasarkan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya pada PLS. Indikator tersebut bersifat refleksif atau formatif.
3. Mengkontruksi diagram jalur
Sesudah tahap tersebut dijalankan dan memperoleh modelnya, cara selanjutnya adalah membuat diagram jalur untuk menghubungkan antara variabel laten endogen maupun eksogen dengan indikatornya.

4. Mengkonversi diagram jalur ke sistem persamaan

Dalam tahap ini mencakup *outer model*, *inner model*. Untuk outer model yakni spesifikasi hubungan antara konstruk laten dan indikatornya. Mendefinisikan karakteristik konstruk dengan indikatornya. Sementara untuk inner model yakni spesifikasi hubungan antara variabel laten.

5. Evaluasi *Goodness of fit*

Melakukan evaluasi melalui outer model yang didalamnya terdapat tahap *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Dan juga untuk evaluasi inner model yang didalamnya terdapat tahap *R-Square* dan *Q-Square*

6. Pengujian hipotesis model struktural dan pengukuran (*resampling bootstraping*)

3.1.12 Timeline Penelitian

No	Aktivitas	2021				2022			
		SEP	OKT	Nov	DES	JAN	FEB	MAR	APR
1	Mengajukan topik penelitian								
2	Menyusun sidang proposal								
3	Permohonan izin penelitian								
4	Penyebaran Kuesioner								
5	Mengumpulkan dan menganalisis data								
6	Menyusun skripsi								

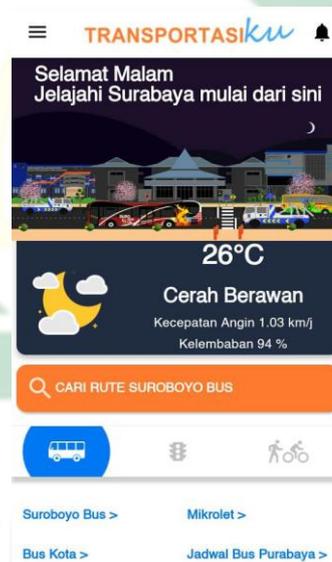
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan Aplikasi TransportasiKu sebagai objek penelitian. Aplikasi TransportasiKu yaitu aplikasi *one for all* yang menyediakan informasi seputar transportasi di Kota Surabaya, termasuk arus lalu lintas, slot parkir, CCTV jalan, jalur pejalan kaki, lokasi wisata, lajur sepeda, pusat oleh-oleh, cek cuaca, jadwal bus Purabaya, jadwal mikrolet dan lokasi Suroboyo Bus secara *real time*. Tampilan *dashboard* dan fitur aplikasi Transportasiku dapat dilihat pada Gambar 4.1



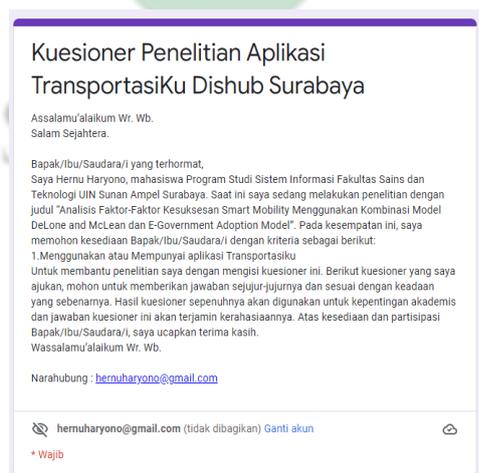
Gambar 4.1 Aplikasi Transportasiku

Pada Gambar 4.1 bisa dilihat bahwa aplikasi Transportasiku memiliki beberapa fitur seperti fitur suroboyo bus, fitur kamera lalu lintas, fitur jadwal bus Purabaya dan lain-lain. Setiap fitur mempunyai fungsi yang berbeda-beda. Fitur suroboyo bus berfungsi untuk melihat dimana lokasi Suroboyo bus. Fitur bus dalam kota berfungsi untuk melihat jadwal bus yang beroperasi didalam kota. Fitur mikrolet berfungsi untuk melihat jadwal operasional mikrolet yang ada didalam kota. Fitur halte berfungsi untuk melihat lokasi halte-halte suroboyo bus. Fitur

jadwal bus Purabaya berfungsi untuk melihat informasi jadwal bus antar kota antar propinsi maupun antar kota dalam propinsi yang ada di terminal Purabaya. Fitur lokasi parkir berfungsi untuk melihat lokasi parkir yang disediakan Dinas Perhubungan Surabaya. Fitur kamera lalu lintas berfungsi untuk melihat kondisi jalan raya Surabaya. Fitur info lalu lintas berfungsi untuk melihat rute dan kepadatan jalan raya Surabaya. Fitur lajur sepeda berfungsi untuk melihat lokasi jalur sepeda yang sudah disediakan Dinas Perhubungan. Fitur pedestrian berfungsi untuk melihat jalur pejalan kaki yang telah disediakan Dinas Perhubungan. Fitur wisata dan *landmark* berfungsi untuk melihat informasi lokasi pariwisata yang ada di kota Surabaya. Fitur pusat oleh-oleh berfungsi untuk melihat lokasi tempat oleh-oleh yang ada di kota Surabaya.

4.2 Sebaran Data Kuesioner

Responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna atau masyarakat umum yang bisa mengoperasikan *smartphone* dan aplikasi *mobile* serta yang sudah pernah menggunakan aplikasi TransportasiKu. Penyebaran data pada penelitian ini dilakukan secara *online* menggunakan *google form* dan *offline* turun di lapangan menggunakan kertas yang berisikan pertanyaan maupun pernyataan terkait penelitian untuk diisi oleh responden. *Form* sebaran dapat dilihat pada Gambar 4.2



Kuesioner Penelitian Aplikasi
TransportasiKu Dishub Surabaya

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Salam Sejahtera.

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,
Saya Hermu Haryono, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Ampel Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Smart Mobility Menggunakan Kombinasi Model DeLone and McLean dan E-Government Adoption Model". Pada kesempatan ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kriteria sebagai berikut:

1. Menggunakan atau Mempunyai aplikasi TransportasiKu

Untuk membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon untuk memberikan jawaban sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hasil kuesioner sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan akademis dan jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Narahubung : hermuharyono@gmail.com

hermuharyono@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Gambar 4. 2 Tangkapan Layar *Google Form*

Google form disebar ke beberapa media sosial lainnya seperti *Whatsapp* dan *Instagram*. Pada *whatsapp*, *google form* disebar ke beberapa *grup* dan beberapa teman yang biasa menggunakan Suroboyo Bus dan transportasi umum lainnya.



Gambar 4. 3 Responden 1

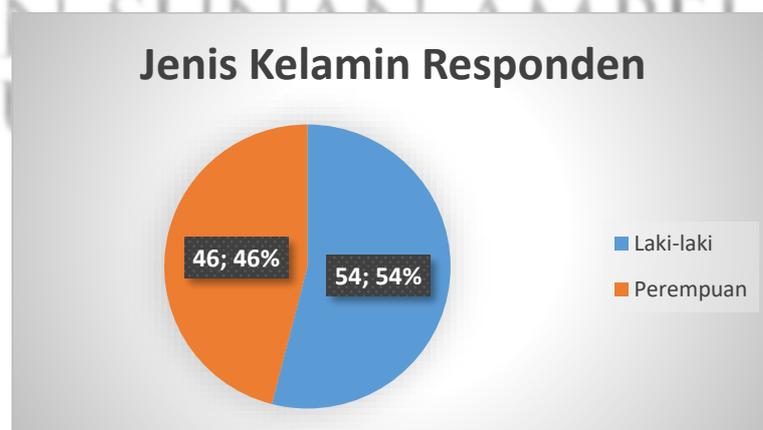


Gambar 4. 4 Responden 2

Untuk memenuhi target responden peneliti mengambil data dengan cara naik suroboyo bus, survey di terminal Purabaya, Joyoboyo, Bratang dan di beberapa tempat lainnya. Hingga jumlah sampel yang didapat sudah memenuhi target yaitu 100 sampel.

4.2.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

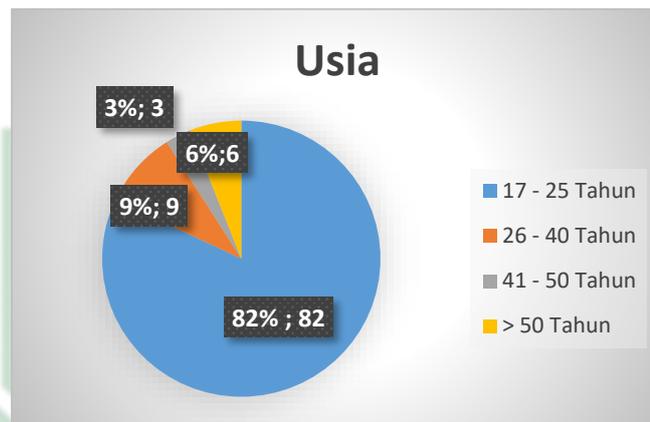
Sesuai pada Gambar 4.5 menjelaskan bahwa 100 responden dalam penelitian ini meliputi 46 responden perempuan atau 46% dari populasi dan 54 responden laki-laki atau 54% dari populasi.



Gambar 4. 5 Data Responden Jenis Kelamin

4.2.2 Responden Berdasarkan Usia

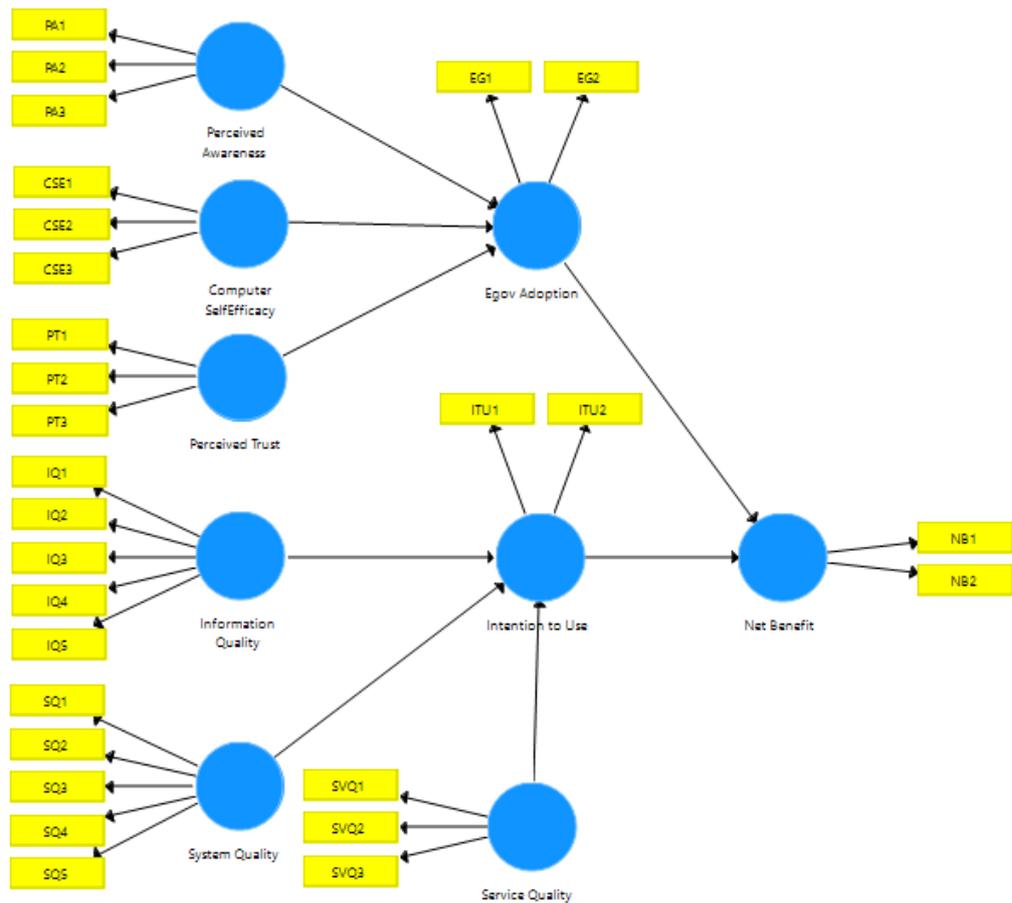
Sesuai grafik pada Gambar 4.6 memaparkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 17 – 25 tahun yang berjumlah 82 responden atau 82% dari populasi. Selanjutnya disusul responden berusia 26 – 40 tahun yang berjumlah 9 responden atau 9% dari populasi. Kemudian responden berusia > 50 tahun berjumlah 6 responden atau 6% dari populasi selanjutnya responden berusia 40 - 50 tahun berjumlah 3 responden atau 3% dari populasi.



Gambar 4. 6 Data Responden Usia

4.3 Perancangan Model Struktural

Pada penelitian ini model struktural dirancang berdasarkan pengembangan hipotesis dari model *DeLone and McLean* dan *E-Government Adoption Model*. Pada model ini terdiri atas 6 variabel independen dan 3 variabel dependen. Untuk lebih jelasnya rancangan model struktural pada penelitian ini ditampilkan pada Gambar 4.7



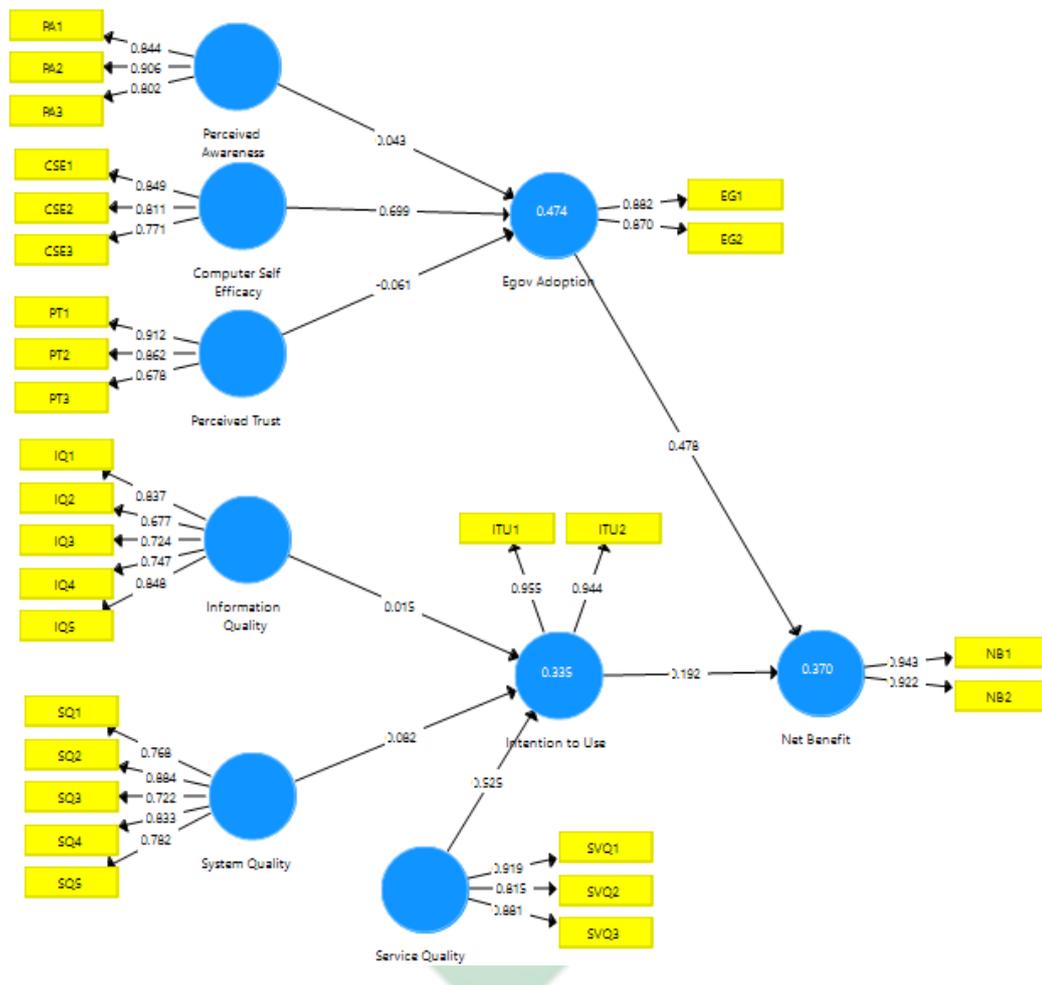
Gambar 4. 7 Perancangan Model Struktural

Pada Gambar 4.7 perancangan model struktural dijelaskan bahwa variabel independennya yaitu *Perceived Awareness*, *Computer Self-Efficacy*, *Perceived Trust*, *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*. Variabel dependennya yaitu *E-government Adoption*, *Intention to Use* dan *Net Benefit*. Masing-masing variabel memiliki indikator-indikator.

4.4 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilaksanakan setelah memperoleh data dari responden yaitu kuesioner diuji coba terlebih dahulu kepada 30 responden. Proses pengujian ini bisa dilaksanakan beberapa kali hingga memperoleh model yang baik. Supaya data yang diperoleh valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini terdiri dari 8 variabel dengan 28 item pertanyaan/pernyataan. Pengujian ini menggunakan *software* SmartPLS. Uji validitas dan reliabilitas

masuk dalam *outer model*. Dan berikut merupakan hasil pengujian kuesioner disajikan pada Gambar 4.8:



Gambar 4. 8 Hasil Pengujian Kuesioner

4.4.1 Uji Validitas

4.4.1.1 Convergent Validity

Validitas konvergen bertujuan untuk menguji atau mengetahui besarnya korelasi antara indikator dengan variabel laten (Junianto & Sabtohadji, 2020). Validitas konvergen bisa diamati melalui nilai *loading factor* untuk tiap-tiap indikator konstruk dengan nilai diatas 0,7 termasuk kategori tinggi serta nilai *average variance extracted* (AVE) diatas 0,5 (Ghozali, 2015). Menurut (Ghozali, 2015) dalam bukunya menjelaskan nilai *loading factor* antara 0,6 – 0,7 diterima. Menurut (Chin, 1998) dalam (Ghozali, 2015) menyatakan bahwa nilai *loading factor* 0,5 – 0,6 masih dianggap cukup. Sementara itu, menurut (Wijanto, 2008)

dalam (Marpaung et al., 2022) suatu indikator dikatakan valid apabila *loading factor* diatas 0,5.

Tabel 4. 1 Uji Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
<i>Perceived Awareness</i>	PA1	0,844	0,725	Valid
	PA2	0,906		Valid
	PA3	0,802		Valid
<i>Computer Self-Efficacy</i>	CSE1	0,849	0,658	Valid
	CSE2	0,811		Valid
	CSE3	0,771		Valid
<i>Perceived Trust</i>	PT1	0,912	0,678	Valid
	PT2	0,862		Valid
	PT3	0,678		Valid
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,837	0,592	Valid
	IQ2	0,677		Valid
	IQ3	0,724		Valid
	IQ4	0,747		Valid
	IQ5	0,848		Valid
<i>System Quality</i>	SQ1	0,786	0,761	Valid
	SQ2	0,884		Valid
	SQ3	0,772		Valid
	SQ4	0,833		Valid
	SQ5	0,782		Valid
<i>Service Quality</i>	SVQ1	0,919	0,634	Valid
	SVQ2	0,815		Valid
	SVQ3	0,881		Valid
<i>E-government Adoption</i>	EG1	0,882	0,767	Valid
	EG2	0,870		Valid
<i>Intention to Use</i>	ITU1	0,955	0,902	Valid
	ITU2	0,944		Valid
<i>Net Benefit</i>	NB1	0,942	0,870	Valid
	NB2	0,922		Valid

Sumber: Ouput SmartPLS, data diolah 2022

Sesuai pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa indikator yang dipakai dalam penelitian ini bisa dikatakan valid dikarenakan nilai *loading factor* dan AVE sudah memenuhi batas minimal yang telah ditentukan serta setiap indikator dapat merepresentasikan variabel latennya.

4.4.1.2 Discriminant Validity

Pada bagian ini bisa diamati dari perolehan nilai *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Bisa dikatakan baik pada *Fornell Larcker Criterion* apabila nilai korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih tinggi daripada ukuran konstruk lainnya. Dan berikut hasil *Fornell Larcker Criterion* ditampilkan pada Tabel 4.3

Tabel 4. 2 Uji *Discriminant Validity Fornell Larcker Criterion*

	CSE	EG	IQ	ITU	NB	PA	PT	SVQ	SQ
CSE	0,811								
EG	0,687	0,876							
IQ	0,313	0,321	0,770						
ITU	0,547	0,573	0,318	0,949					
NB	0,300	0,588	0,429	0,466	0,932				
PA	0,628	0,444	0,544	0,464	0,400	0,852			
PT	0,628	0,404	0,625	0,462	0,312	0,608	0,824		
SVQ	0,605	0,724	0,466	0,573	0,578	0,729	0,418	0,873	
SQ	0,372	0,286	0,711	0,354	0,379	0,563	0,723	0,497	0,800

Sumber: Output SmartPLS, 2022

Penilaian validitas diskriminan suatu konstruk bisa diamati dari nilai *cross loading* tiap-tiap indikator. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* indikator terhadap variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan dengan variabel yang lainnya (Katopo, 2015) ; (Amin et al., 2020).

Tabel 4. 3 Uji *Diskriminant Validity Cross Loading*

	CSE	EG	IQ	ITU	NB	PA	PT	SVQ	SQ
CSE1	0,846	0,711	0,286	0,468	0,232	0,458	0,491	0,609	0,291
CSE2	0,811	0,463	0,196	0,492	0,250	0,527	0,576	0,468	0,340
CSE3	0,711	0,416	0,271	0,361	0,263	0,594	0,484	0,329	0,287
EG1	0,620	0,882	0,159	0,538	0,509	0,490	0,327	0,708	0,201
EG2	0,583	0,870	0,409	0,465	0,521	0,284	0,382	0,557	0,303
IQ1	0,144	0,071	0,837	0,318	0,256	0,457	0,509	0,299	0,468
IQ2	-0,036	0,164	0,677	0,120	0,407	0,118	0,309	0,178	0,460
IQ3	0,100	-0,117	0,724	0,033	0,192	0,344	0,444	0,263	0,707
IQ4	0,199	0,215	0,747	0,113	0,300	0,483	0,470	0,325	0,670
IQ5	0,503	0,535	0,848	0,319	0,444	0,533	0,588	0,554	0,667
ITU1	0,582	0,605	0,331	0,955	0,462	0,507	0,448	0,579	0,327
ITU2	0,450	0,476	0,270	0,944	0,420	0,367	0,428	0,506	0,346
NB1	0,327	0,604	0,411	0,419	0,943	0,420	0,326	0,609	0,394
NB2	0,226	0,484	0,389	0,452	0,922	0,319	0,250	0,459	0,307
PA1	0,489	0,278	0,425	0,409	0,292	0,844	0,435	0,592	0,466

PA2	0,580	0,490	0,527	0,403	0,413	0,906	0,536	0,726	0,520
PA3	0,524	0,305	0,414	0,386	0,280	0,802	0,536	0,500	0,443
PT1	0,608	0,426	0,640	0,511	0,346	0,507	0,912	0,418	0,654
PT2	0,544	0,293	0,494	0,339	0,245	0,620	0,862	0,388	0,556
PT3	0,362	0,238	0,354	0,226	0,130	0,379	0,678	0,219	0,601
SQ1	0,082	0,064	0,539	0,275	0,281	0,364	0,517	0,301	0,768
SQ2	0,346	0,275	0,663	0,311	0,397	0,497	0,601	0,404	0,884
SQ3	0,305	0,195	0,684	0,101	0,234	0,359	0,591	0,476	0,722
SQ4	0,448	0,322	0,477	0,381	0,257	0,518	0,653	0,453	0,833
SQ5	0,229	0,277	0,728	0,100	0,389	0,491	0,528	0,451	0,782
SVQ1	0,462	0,622	0,330	0,566	0,537	0,655	0,332	0,919	0,401
SVQ2	0,491	0,628	0,545	0,416	0,535	0,597	0,383	0,815	0,526
SVQ3	0,640	0,655	0,384	0,502	0,449	0,655	0,418	0,881	0,401

Sumber: Output SmartPLS, 2022

Sesuai Tabel 4.4 bahwasanya hubungan antar konstruk dengan tiap-tiap indikatornya lebih tinggi atau besar dibandingkan dengan hubungan indikator dengan konstruk lainnya. Yang artinya tiap-tiap indikator dan variabel bisa memprediksi ukuran pada blok mereka sendiri lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Sehingga bisa ditarik kesimpulan jika pengujian kuesioner penelitian ini sudah memenuhi *discriminant validity*.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dijalankan untuk membuktikan konsistensi, akurasi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pada uji ini diamati dengan dua cara yakni *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Menurut (Ghozali, 2012) dalam (R. D. Darmawan, 2018) dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* diatas 0,6. Sementara itu, menurut (Triton P.B, 2006) dalam (Ratag et al., 2018) menjelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* 0,60 s/d 0,80 adalah reliabel.

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Reliabel
<i>Perceived Awareness</i>	0,817	0,888	✓
<i>Computer Self-Efficacy</i>	0,752	0,852	✓
<i>Perceived Trust</i>	0,762	0,862	✓
<i>Information Quality</i>	0,847	0,878	✓
<i>System Quality</i>	0,874	0,898	✓
<i>Service Quality</i>	0,843	0,905	✓
<i>E-government Adoption</i>	0,679	0,868	✓
<i>Intention to Use</i>	0,891	0,948	✓

<i>Net Benefit</i>	0,851	0,930	✓
--------------------	-------	-------	---

Sumber: Output SmartPLS, 2022

Sesuai pada Tabel 4.5 didapatkan hasil reliabilitas yang baik karena perolehan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* telah memenuhi batas minimum.

4.5 Analisis Data Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk menganalisa data dengan cara memaparkan dari data yang telah didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) tiap-tiap indikator dari setiap variabel. Distribusi data dipakai untuk menjelaskan tanggapan responden menggunakan skala pengukuran data interval kelas. Analisis kesuksesan implementasi *smart mobility* ini memakai ketetapan interval skor rata-rata pengukuran variabel yang ditetapkan dengan Skala Likert (1 - 5), maka interval skor yaitu:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$n = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Rata – rata skor pengukuran variabel dan interpretasinya yang mengarah pada interval kelas dimana jumlah kelas yang disediakan yaitu lima kelas. Skor terendah 1,00 dan nilai tertinggi 5,00. Oleh karena itu, bisa ditentukan interval skor kesuksesan dan interpretasi kesuksesan untuk tiap-tiap kelas (Puspitasari & Kusumawati, 2020) adalah :

Skor: 1,00 – 1,80 = sangat negatif (sangat rendah)

Skor: >1,80 – 2,60 = negatif (rendah)

Skor: >2,60 – 3,40 = tengah-tengah (sedang)

Skor: >3,40 – 4,20 = positif (tinggi)

Skor: >4,20 – 5,00 = sangat positif (sangat tinggi)

Dan berikut ini adalah statistik deskriptif dari penelitian ini.

4.5.1 *Perceived Awareness*

Pada Tabel 4.6 menampilkan variabel *perceived awareness* dengan 3 item pertanyaan/ Pernyataan diperoleh hasilnya yaitu PA1 dengan mean 3,81; PA2 dengan mean 4,03; PA3 dengan mean 3,69 dan diperoleh total mean sebesar 3,84 termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa, responden setuju bahwa kesadaran masyarakat mengenai *e-government* yang disediakan pemerintah dan manfaatnya hendaknya diikuti dengan implementasi dari sistem tersebut.

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi *Perceived Awareness*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
PA1	0	10	17	55	18	3,81
PA2	0	6	12	55	27	4,03
PA3	0	15	17	52	16	3,69
Total Mean						3,84

4.5.2 *Computer Self Efficacy*

Pada Tabel 4.7 menampilkan variabel *Computer Self-Efficacy* dengan 2 item pertanyaan/ Pernyataan diperoleh hasilnya yaitu CSE1 dengan mean 4,14; CSE2 dengan mean 4,04 dan didapatkan total mean sebesar 4,09 terbilang kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa, responden setuju bahwa kemampuan pengguna dalam menggunakan perangkat elektronik seperti *handphone/computer* itu penting untuk keberhasilan suatu sistem.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi *Computer Self Efficacy*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CSE1	0	0	8	70	22	4,14
CSE2	0	0	16	64	20	4,04
Total Mean						4,09

4.5.3 *Perceived Trust*

Pada Tabel 4.8 menjelaskan bahwa pada variabel *perceived trust* mencakup 2 indikator pertanyaan/ Pernyataan perolehan hasilnya yaitu PT1 dengan mean 4,33; PT2 dengan mean 4,02 dan juga diperoleh total mean 4,17 termasuk kategori tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa diperlukan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah selaku penyedia *e-government*.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi *Perceived Trust*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
PT1	0	5	5	42	48	4,33
PT2	0	6	14	52	28	4,02
Total Mean						4,17

4.5.4 Information Quality

Pada Tabel 4.9 menampilkan variabel kualitas informasi mencakup 4 indikator pertanyaan/ Pernyataan didapatkan hasilnya yaitu IQ1 dengan mean 4,01; IQ2 dengan mean 4; IQ4 dengan mean 4,03; IQ5 dengan mean 4,01 dan didapatkan total mean 4,01 termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyetujui kuesioner pada pertanyaan/ pernyataan kualitas informasi yang dihasilkan dari aplikasi dapat membantu pengguna dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
IQ1	0	9	17	38	36	4,01
IQ2	0	10	12	46	32	4
IQ4	0	9	13	44	34	4,03
IQ5	0	12	10	43	35	4,01
Total Mean						4,01

4.5.5 System Quality

Pada Tabel 4.10 menjelaskan bahwa variabel kualitas sistem mencakup 5 indikator pertanyaan/ pernyataan diperoleh hasilnya yaitu SQ1 dengan mean 4,19; SQ2 dengan mean 4,23; SQ3 dengan mean 4,09; SQ4 dengan mean 4,14; SQ5 dengan nilai 4,28 dan didapatkan nilai total mean 4,18 termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kecenderungan responden menyetujui pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner yang berarti aplikasi memiliki kualitas sistem yang baik.

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
SQ1	0	3	15	42	40	4,19
SQ2	0	5	7	48	40	4,23
SQ3	0	6	14	45	35	4,09
SQ4	0	5	12	47	36	4,14
SQ5	0	4	9	42	45	4,28
Total Mean						4,18

4.5.6 Service Quality

Pada Tabel 4.11 menampilkan pada variabel kualitas layanan mencakup 3 indikator pertanyaan/ Pernyataan diperoleh hasilnya yaitu SVQ1 dengan mean 4,25; SVQ2 dengan mean 4,07; SVQ3 dengan mean 4,18 dan diperoleh total mean 4,16 termasuk kategori tinggi. Hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan responden menyetujui pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner yang berarti aplikasi memiliki layanan yang baik.

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
SVQ1	0	4	13	37	46	4,25
SVQ2	0	3	14	56	27	4,07
SVQ3	0	5	10	47	38	4,18
Total Mean						4,16

4.5.7 E-government Adoption

Pada Tabel 4.12 menunjukkan pada variabel *e-government adoption* memiliki 2 indikator pertanyaan/ pernyataan diperoleh hasilnya yaitu EG1 dengan mean 3,95; EG2 dengan mean 3,88 dan diperoleh nilai total mean dari *e-government adoption* 3,91 termasuk kategori tinggi. Hal ini bisa dikatakan bahwa adanya kecenderungan responden menyetujui pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner yang berarti adopsi dari masyarakat untuk aplikasi cenderung memiliki tingkatan yang sudah baik.

Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi E-government Adoption

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	

EG1	0	8	19	43	30	3,95
EG2	0	10	17	48	25	3,88
Total Mean						3,91

4.5.8 *Intention to Use*

Pada Tabel 4.13 menunjukkan pada variabel *intention to use* mencakup 2 indikator pertanyaan/pernyataan diperoleh hasilnya yaitu ITU1 dengan mean 3,94; ITU2 dengan mean 3,72 dan didapatkan total mean dari *intention to use* 3,83 termasuk kategori tinggi. Hal ini dapat dikatakan bahwa kecenderungan responden menyetujui pertanyaan/pernyataan pada kuesioner yang berarti niat untuk menggunakan atau penggunaan aplikasi bisa dikatakan cukup baik.

Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Niat Untuk Menggunakan

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
ITU1	0	7	22	41	30	3,94
ITU2	0	10	21	49	20	3,72
Total Mean						3,83

4.5.9 *Net Benefit*

Pada Tabel 4.14 ditampilkan variabel manfaat bersih memiliki 2 indikator dan diperoleh hasil meannya yaitu NB1 dengan mean 4,14; NB2 dengan mean 4,11 dan didapatkan total mean 4,12 termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kecenderungan responden menyetujui pertanyaan/pernyataan pada kuesioner yang berarti aplikasi memberikan manfaat bersih yang baik bagi penggunaannya.

Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Manfaat Bersih

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
NB1	0	4	15	44	37	4,14
NB2	0	3	17	46	34	4,11
Total Mean						4,12

4.6 *Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)*

Evaluasi *outer model* dilaksanakan untuk memverifikasi indikator dan variabel laten yang bisa diuji berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas (Putri &

Miftahuddin, 2022). Evaluasi *outer model* bertujuan untuk mengetahui nilai korelasi dari tiap-tiap indikator pada variabel laten. *Outer model* dievaluasi melalui validitas konvergen, validitas *discriminant*, *composite reliability* dan juga *cronbach's alpha*.

4.6.1 Uji Validitas Konvergen

Uji validitas dilaksanakan dalam rangka untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Terdiri dari sembilan variabel yang diuji validitasnya dalam penelitian ini yakni *perceived awareness*, *computer self-efficacy*, *perceived trust*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *e-government adoption*, *intention to use*, *net benefit*. Untuk uji validitas konvergen dapat diketahui melalui nilai *loading factor* pada indikator-indikator konstruk dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

1. Loading factor

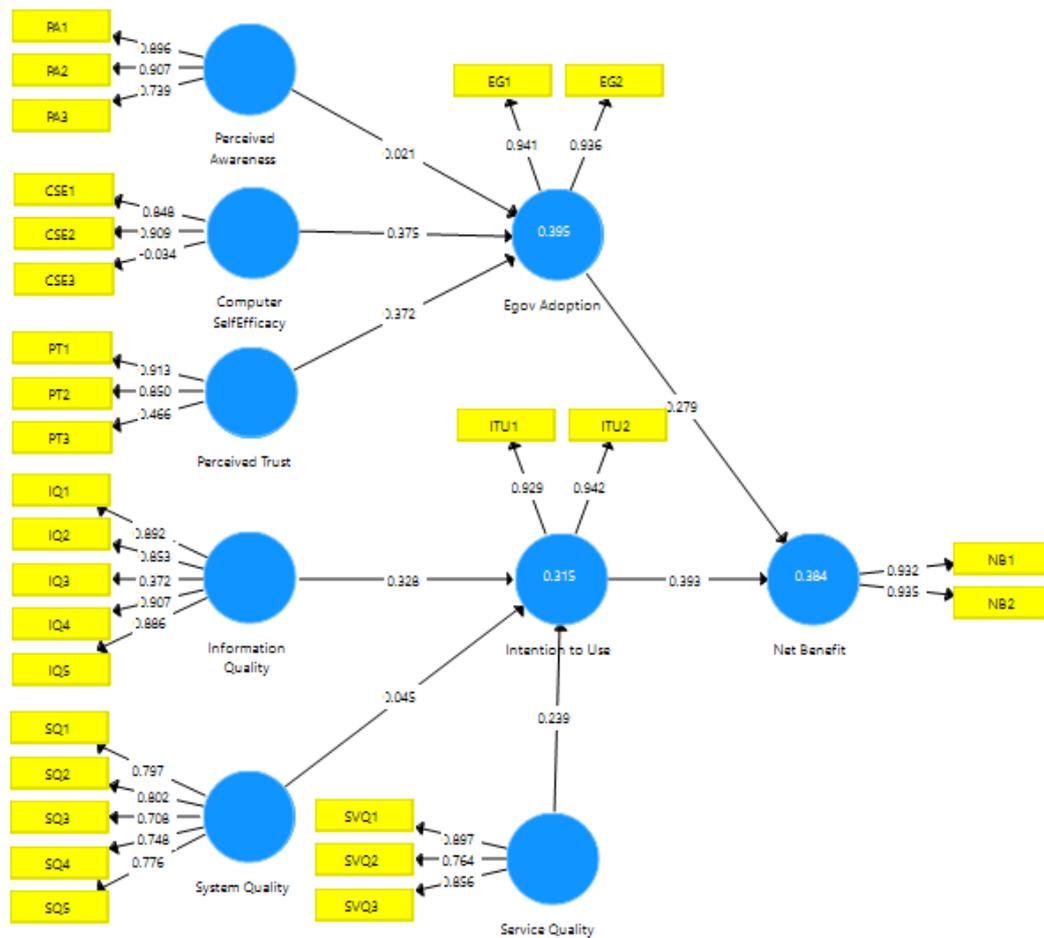
Loading factor adalah suatu nilai yang memaparkan berapa besarnya variansi yang bisa dijelaskan oleh variabel laten (Putri & Miftahuddin, 2022). Sesuai *rule of thumb* atau aturan, untuk menilai validitas *convergent* yaitu nilai *loading factor* harus diatas 0,7 dan nilai 0,6 masih bisa diterima (Ghozali, 2014).

Tabel 4. 14 Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading
<i>Perceived Awareness</i>	PA1	0,896
	PA2	0,907
	PA3	0,739
<i>Computer Self-Efficacy</i>	CSE1	0,848
	CSE2	0,909
	CSE3	-0,034
<i>Perceived Trust</i>	PT1	0,913
	PT2	0,850
	PT3	0,466
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,892
	IQ2	0,853
	IQ3	0,372
	IQ4	0,907
	IQ5	0,886
<i>System Quality</i>	SQ1	0,797

	SQ2	0,802
	SQ3	0,708
	SQ4	0,748
	SQ5	0,776
<i>Service Quality</i>	SVQ1	0,897
	SVQ2	0,764
	SVQ3	0,856
<i>E-government Adoption</i>	EG1	0,941
	EG2	0,936
<i>Intention to Use</i>	ITU1	0,929
	ITU2	0,942
<i>Net Benefit</i>	NB1	0,932
	NB2	0,935

Sumber: Output SmartPLS, 2022



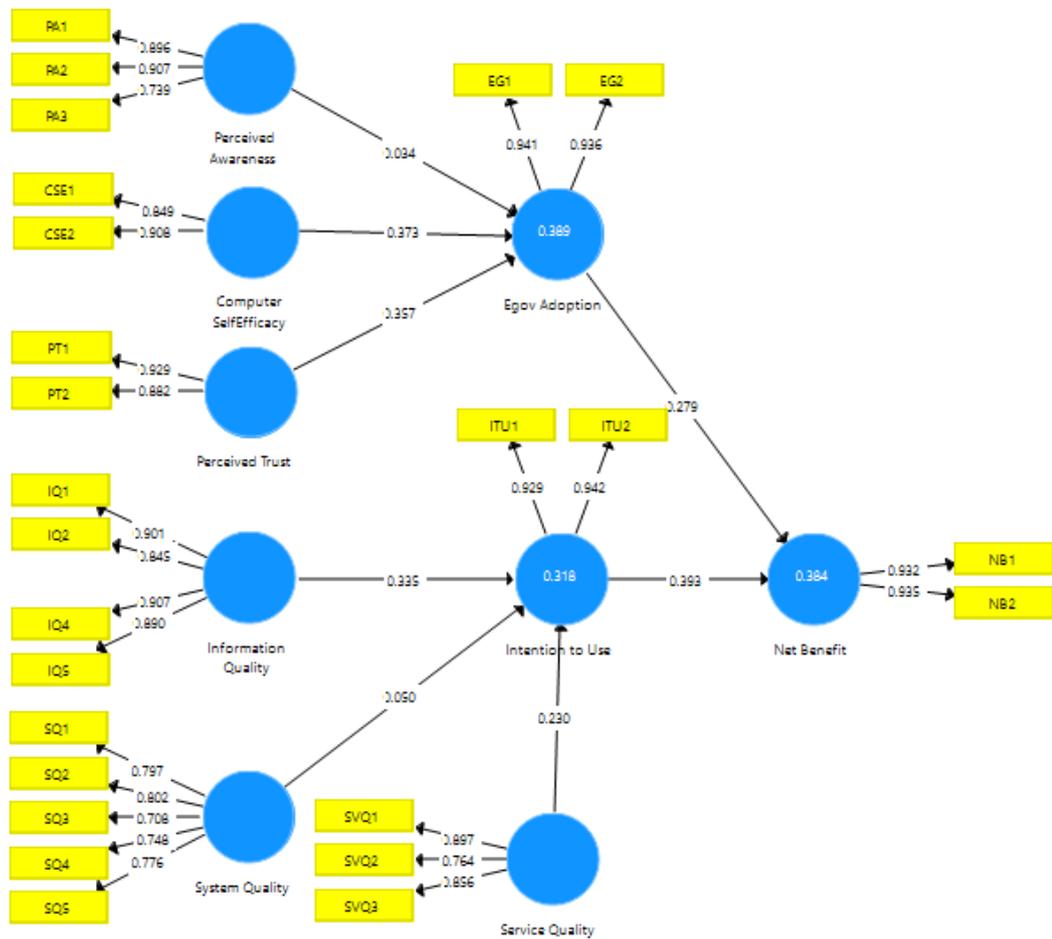
Gambar 4. 9 Pengukuran *Outer Model*

Sumber: Output SmartPLS, data diolah 2022

Dan berdasarkan hasil uji validitas *convergent* pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa mayoritas indikator-indikator pada setiap variabel dalam penelitian ini memperoleh *loading factor* diatas 0,7. Dengan hal ini bisa dipahami apabila tiap-tiap indikator variabel yang memiliki *loading factor* diatas 0,7 telah memenuhi *convergent validity* dan mempunyai tingkat validitas tinggi. Akan tetapi, terdapat indikator yang memiliki *loading factor* kurang dari 0,7 yakni CSE3, PT3, IQ3. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator tersebut perlu dieliminasi atau dikeluarkan dari model. Sementara itu, menurut (Ghozali, 2015) dalam (Ermawati, 2018) *loading factor* dapat ditolelir hingga 0,60 apabila dibawah dari nilai 0,50 s/d 0,60 dapat dihapus dari analisis. Selanjutnya, model di re-estimasi kembali dengan menghapus indikator yang tidak valid di SmartPLS lalu diujikan kembali hingga valid. Dan berikut hasil uji validitas konvergen sesudah modifikasi pada Tabel 4.16.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Modifikasi

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Perceived Awareness</i>	PA1	0,896	Valid
	PA2	0,907	Valid
	PA3	0,739	Valid
<i>Computer Self-Efficacy</i>	CSE1	0,949	Valid
	CSE2	0,908	Valid
<i>Perceived Trust</i>	PT1	0,929	Valid
	PT2	0,882	Valid
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,901	Valid
	IQ2	0,845	Valid
	IQ4	0,907	Valid
	IQ5	0,890	Valid
<i>System Quality</i>	SQ1	0,797	Valid
	SQ2	0,802	Valid
	SQ3	0,708	Valid
	SQ4	0,748	Valid
	SQ5	0,776	Valid
<i>Service Quality</i>	SVQ1	0,897	Valid
	SVQ2	0,764	Valid
	SVQ3	0,856	Valid
<i>E-government Adoption</i>	EG1	0,941	Valid
	EG2	0,935	Valid
<i>Intention to Use</i>	ITU1	0,929	Valid
	ITU2	0,942	Valid
<i>Net Benefit</i>	NB1	0,932	Valid
	NB2	0,935	Valid



Gambar 4. 10 Pengukuran *outer model* (Setelah Modifikasi)

Sumber: Output SmartPLS, 2022

Sesuai yang ditampilkan Tabel 4.16 pada hasil uji validitas konvergen sesudah modifikasi menunjukkan jika semua indikator setiap variabel yang ada pada penelitian ini memperoleh *loading factor* lebih besar dari 0,7 dan tidak ada lagi indikator yang memperoleh nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,7. Dengan demikian, mengindikasikan bahwa indikator yang digunakan pada penelitian ini, memiliki level validitas yang tinggi, sehingga bisa ditarik kesimpulan penelitian ini sudah memenuhi *convergent validity*.

2. Average Variance Extracted (AVE)

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) haruslah diatas 0,5 (Ghozali, 2014). Apabila nilai diatas 0,5 maka model tersebut telah memenuhi asumsi

validitas karena variabel laten dalam penelitian sanggup menjelaskan lebih dari setengah varian indikatornya (Amin et al., 2020).

Tabel 4. 16 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE
<i>Perceived Awareness</i>	0,724
<i>Computer Self-Efficacy</i>	0,773
<i>Perceived Trust</i>	0,821
<i>Information Quality</i>	0,786
<i>System Quality</i>	0,588
<i>Service Quality</i>	0,707
<i>E-government Adoption</i>	0,881
<i>Intention to Use</i>	0,876
<i>Net Benefit</i>	0,871

Sumber: Output SmartPLS data diolah, 2022

Sesuai Tabel 4.17 perolehan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* tersebut dapat diketahui bahwa nilai AVE diatas 0,5. Hasil tersebut ditunjukkan pada variabel *Perceived Awareness* dengan nilai AVE 0,724; *Computer Self-Efficacy* dengan nilai AVE 0,773; *Perceived Trust* dengan nilai AVE 0,821; *Information Quality* dengan nilai AVE 0,786; *System Quality* dengan nilai AVE 0,588; *Service Quality* dengan nilai AVE 0,707; *E-government Adoption* dengan nilai AVE 0,881; *Intention to Use* dengan nilai AVE 0,876; *Net Benefit* dengan nilai AVE 0,871. Sehingga penelitian ini sudah memenuhi *convergent validity*.

4.6.2 Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan bisa diketahui dari *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*.

1. *Fornell Larcker Criterion*

Hasil nilai *Fornell Larcker Criterion* bertujuan untuk memaparkan bahwa korelasi antar variabel dengan variabel itu sendiri lebih besar dari korelasi

variabel dengan variabel lainnya (Setiawan, 2020). Sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 4.18

Tabel 4. 17 Nilai *Fornell Larcker Criterion*

	CSE	EG	IQ	ITU	NB	PA	PT	SVQ	SQ
CSE	0,879								
EG	0,518	0,938							
IQ	0,374	0,614	0,886						
ITU	0,275	0,687	0,535	0,936					
NB	0,330	0,550	0,490	0,585	0,934				
PA	0,398	0,384	0,485	0,256	0,317	0,851			
PT	0,369	0,513	0,656	0,344	0,354	0,567	0,906		
SVQ	0,372	0,553	0,706	0,503	0,529	0,537	0,633	0,841	
SQ	0,527	0,627	0,754	0,471	0,486	0,580	0,675	0,731	0,767

Sumber: Output SmartPLS, data diolah 2022

Berdasarkan uji validitas diskriminan pada Tabel 4.18 dapat diamati bahwa tiap-tiap variabel laten yang diukur mempunyai korelasi yang lebih tinggi disbanding dengan korelasi variabel laten lainnya. Perolehan nilai *Fornell Larcker Criterion* tiap-tiap variabel yaitu CSE dengan nilai 0,879; EG dengan nilai 0,938; IQ dengan nilai 0,886; ITU dengan nilai 0,936; NB dengan nilai 0,934; PA dengan nilai 0,851; PT dengan nilai 0,906; SVQ 0,841; SQ dengan nilai 0,767. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity*.

2. Cross Loading

Pengukuran validitas diskriminan diukur dengan mengamati nilai *cross loading* tiap-tiap indikator. Dalam bukunya (Ghozali, 2014) menjelaskan nilai *cross loading* tiap-tiap indikator harus lebih tinggi dari nilai *cross loading* indikator pada konstruk lain. Variabel yang memenuhi asumsi validitas diskriminan adalah variabel yang memiliki nilai *cross loading* diatas 0,7 (Amin et al., 2020).

Tabel 4. 18 Output Nilai *Cross Loading*

	CSE	EG	IQ	ITU	NB	PA	PT	SVQ	SQ
CSE1	0,849	0,398	0,305	0,214	0,260	0,385	0,278	0,308	0,402
CSE2	0,908	0,503	0,349	0,266	0,315	0,324	0,363	0,344	0,515
EG1	0,548	0,941	0,565	0,665	0,517	0,400	0,449	0,486	0,607

EG2	0,421	0,935	0,588	0,623	0,515	0,320	0,516	0,553	0,569
IQ1	0,299	0,554	0,901	0,503	0,408	0,406	0,569	0,646	0,659
IQ2	0,331	0,492	0,845	0,372	0,400	0,415	0,578	0,561	0,651
IQ4	0,346	0,557	0,907	0,517	0,471	0,498	0,601	0,642	0,668
IQ5	0,354	0,566	0,890	0,483	0,456	0,397	0,581	0,646	0,700
ITU1	0,237	0,638	0,489	0,929	0,500	0,241	0,327	0,475	0,444
ITU2	0,276	0,648	0,512	0,942	0,592	0,238	0,317	0,467	0,437
NB1	0,254	0,514	0,533	0,537	0,932	0,300	0,406	0,517	0,450
NB2	0,361	0,512	0,384	0,556	0,935	0,292	0,257	0,472	0,457
PA1	0,409	0,350	0,490	0,184	0,252	0,896	0,537	0,482	0,534
PA2	0,332	0,394	0,447	0,296	0,323	0,907	0,494	0,494	0,522
PA3	0,237	0,122	0,174	0,110	0,211	0,739	0,401	0,298	0,230
PT1	0,347	0,516	0,593	0,342	0,379	0,495	0,929	0,570	0,609
PT2	0,320	0,404	0,599	0,249	0,249	0,540	0,882	0,583	0,618
SQ1	0,375	0,554	0,595	0,449	0,465	0,424	0,501	0,622	0,797
SQ2	0,424	0,521	0,648	0,331	0,318	0,481	0,645	0,568	0,802
SQ3	0,267	0,347	0,581	0,324	0,265	0,388	0,465	0,469	0,708
SQ4	0,427	0,426	0,500	0,244	0,318	0,389	0,460	0,491	0,748
SQ5	0,526	0,517	0,557	0,395	0,443	0,433	0,515	0,613	0,776
SVQ1	0,324	0,496	0,631	0,465	0,434	0,440	0,505	0,897	0,634
SVQ2	0,341	0,426	0,527	0,339	0,483	0,360	0,452	0,764	0,593
SVQ3	0,286	0,471	0,617	0,450	0,436	0,512	0,632	0,856	0,622

Sumber: Output SmartPLS, data diolah 2022

Sesuai Tabel 4.19 bisa diamati bahwa korelasi antar konstruk dengan indikator-indikatornya lebih tinggi jika dibandingkan dengan korelasi indikator-indikator dengan konstruk lainnya. Seperti bisa dilihat bahwasannya korelasi konstruk *Computer Self-Efficacy* (CSE) dengan indikatornya yaitu (CSE1, CSE2) lebih tinggi korelasinya daripada korelasi antara indikator *Computer Self Efficacy* dengan konstruk lain misalnya dengan *E-government Adoption* dan sebaliknya. Hal itu menandakan apabila konstruk laten dalam memprediksi indikator blok mereka sendiri jauh lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan penelitian ini sudah memenuhi *discriminant validity*.

4.6.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diterapkan untuk membuktikan konsistensi, akurasi serta ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan mengamati nilai *composite reliability* yang menjelaskan konsistensi internal dalam mengukur konstruk. Selain itu, reliabilitas konstruk juga dinilai dari

cronbach's alpha (Amin et al., 2020). Menurut (Ghozali, 2014) untuk menilai reliabilitas suatu konstruk dapat dinyatakan reliabel yakni apabila *composite reliability* > 0,60 dan nilai *cronbach's alpha* > 0,7.

Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas

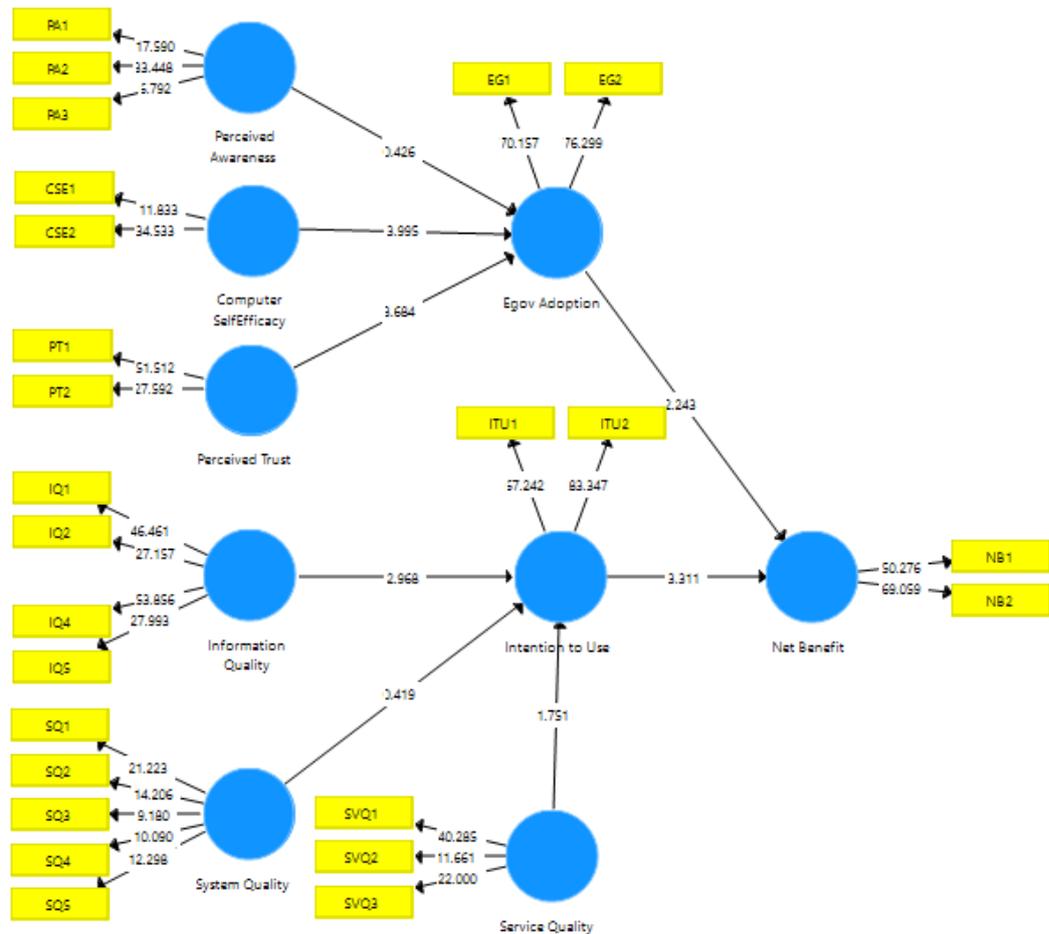
Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabel
<i>Perceived Awareness</i>	0,887	0,826	✓
<i>Computer Self-Efficacy</i>	0,872	0,710	✓
<i>Perceived Trust</i>	0,902	0,785	✓
<i>Information Quality</i>	0,936	0,909	✓
<i>System Quality</i>	0,877	0,827	✓
<i>Service Quality</i>	0,878	0,793	✓
<i>E-government Adoption</i>	0,937	0,864	✓
<i>Intention to Use</i>	0,934	0,859	✓
<i>Net Benefit</i>	0,931	0,853	✓

Sumber: Output SmartPLS, data diolah 2022

Berdasarkan data pada Tabel 4.20 menampilkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini dikarenakan nilai *composite reliability* setiap konstruk diperoleh > 0,6 serta nilai *cronbach's alpha* diperoleh > 0,7. Dengan demikian bisa ditarik kesimpulan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

4.7 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model adalah model yang menggambarkan korelasi antar variabel laten yang dievaluasi menggunakan koefisien jalur R^2 , Q^2 (Ghozali, 2015); (Putri & Miftahuddin, 2022).



Gambar 4. 11 Inner model

Sumber: Output SmartPLS, 2022

4.7.1 R - Square

Untuk mengukur inner model dengan PLS, dapat dilakukan dengan mengamati *R-square* pada tiap-tiap variabel laten dependen. Perhitungan *R-Square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen (Amin et al., 2020). Nilai *R-Square* untuk variabel laten endogen sebesar dalam model struktural mengindikasikan 0.67 baik, 0.33 moderat dan 0.19 lemah (Ghozali, 2014; (R. D. Darmawan, 2018). Berikut merupakan hasil *R-Square* ditampilkan pada Tabel 4.21

Tabel 4. 20 Nilai *R Square*

	R Square
<i>E-government Adoption</i>	0,389

<i>Intention to Use</i>	0,318
<i>Net Benefit</i>	0,384

Sumber: Output SmartPLS, data diolah 2022

Berdasarkan data pada Tabel 4.21 diperoleh bahwa hasil nilai *R-Square* untuk variabel *E-government Adoption* diperoleh 0,389 dan t dan masuk kategori moderat. Artinya adalah variabel *E-government Adoption* dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Awareness*, *Computer Self Efficacy*, *Perceived Trust* sebesar 38,9%, sedangkan sisa nilai sebesar 61,1% lainnya dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Selanjutnya hasil nilai *R-Square* variabel *Intention to Use* diperoleh 0,318 dan termasuk lemah tetapi mendekati moderat. Artinya adalah variabel *Intention to Use* dapat dijelaskan oleh variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality* sebesar 31,8 %, sedangkan sisa nilai sebesar 68,2% lainnya dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Sementara itu, hasil nilai *R-Square* variabel *Net Benefit* didapatkan 0,384 dan masuk kategori moderat. Artinya adalah variabel *Net Benefit* dapat dijelaskan oleh variabel *Intention to Use*, *E-government Adoption* sebesar 38,4%, sedangkan sisa nilai sebesar 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

4.7.2 Predictive Relevance (Q-Suare)

Predictive Relevance (Q-Square) bertujuan menilai kemampuan model untuk memprediksi atau memperkirakan tiap-tiap indikator variabel endogen (Amin et al., 2020). Dalam buku (Ghozali, 2014) dijelaskan bahwa proses *blindfolding* digunakan untuk mengetahui nilai *Q-Square*. Menurut (Ghozali, 2014) dalam bukunya nilai *Q-Square* lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*; sebaliknya apabila nilai *Q-Square* kurang dari 0 menunjukkan bahwa model kurang mempunyai *predictive relevance*. Nilai *Q predictive relevance* 0.02, 0.15 dan 0.35 menunjukkan model lemah, moderate, kuat (Ermawati, 2018).

Tabel 4. 21 *Q - Square*

Variabel	Q ²
<i>Egovernment Adoption</i>	0,324
<i>Intention to Use</i>	0,258
<i>Net Benefit</i>	0,299

Sumber: Output SmartPLS, 2022

Sesuai data Tabel 4.22 diperoleh nilai *Q-Square* untuk variabel *E-government Adoption* sebesar 0,324; *Intention to Use* sebesar 0,258; *Net Benefit* sebesar 0,299 menunjukkan bahwa nilai *Q-Square* tiap variabel memiliki nilai diatas 0. Sehingga model memiliki *predictive relevance* yang cukup baik.

4.7.3 Goodness of Fit

Menurut (Ghozali, 2015) dalam (Wildhania Basuki & Rachmawati, 2019) menjelaskan *Goodness of Fit* digunakan untuk bisa mengevaluasi model pengukuran dan model struktural serta menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan prediksi model. *Goodness of Fit* dihitung dari nilai akar kuadrat AVE dan *average R-Square*. Nilai communalities diperoleh dengan mengkuadratkan nilai *loading* dengan kriteria 0,1 (*GoF small*), 0,25 (*GoF moderat*) dan 0,36 (*GoF large*).

$$GOF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$GOF = \sqrt{0,780 \times 0,363}$$

$$GOF = 0,5321090$$

Keterangan: \overline{AVE} = nilai rata – rata AVE

$\overline{R^2}$ = nilai rata – rata R^2

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa GoF memiliki nilai sekitar 54% dan hasilnya diatas kriteria yang sudah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan.

4.7.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan melalui prosedur *Bootstrapping*. Uji hipotesis dilaksanakan untuk membuktikan apakah hipotesis yang sudah dibuat dalam penelitian ini diterima atau ditolak dengan melihat pengaruh hubungan antar variabel. Pengujian ini bisa diamati melalui nilai *path coefficients*, *T Statistics* dan *P Values*. Apabila *path coefficients* memiliki nilai > 0 , diartikan berpengaruh positif. Sebaliknya, jika *path coefficients* < 0 , diartikan berpengaruh negatif. *T Statistics* dan *P Values* digunakan untuk signifikansi. Pada penelitian ini untuk nilai signifikansinya memakai *two-tailed* dengan nilai *T Statistics* 1,96 dan *P Values* 0,05

(tingkat signifikansi = 5%). Jika *T Statistics* lebih besar dari 1,96 dan *P Values* kurang dari 0,05 maka dinyatakan signifikan sehingga hipotesis diterima, begitu pun sebaliknya.

Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	<i>path coefficients</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
H1: PA→EG	0,034	0,376	0,707	Tidak berpengaruh signifikan
H2: CSE→EG	0,373	3,776	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
H3: PT→EG	0,357	3,638	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
H4: IQ→ITU	0,335	2,815	0,005	Berpengaruh positif dan signifikan
H5: SQ→ITU	0,050	0,447	0,655	Tidak berpengaruh signifikan
H6: SVQ→ITU	0,230	1,674	0,095	Tidak berpengaruh signifikan
H7: EG→NB	0,279	2,244	0,025	Berpengaruh positif dan signifikan
H8: ITU→NB	0,393	3,346	0,001	Berpengaruh positif dan signifikan

Sumber: Output SmartPLS, data primer diolah 2022

Dan berdasarkan hasil uji hipotesis Tabel 4.23 menunjukkan bahwa dari delapan hipotesis yang diuji, terdapat lima variabel yang berpengaruh signifikan. Sementara itu, terdapat tiga variabel tidak berpengaruh signifikan.

1. Pengujian Hipotesis Kesatu (H1)

Hipotesis kesatu menyatakan *perceived awareness* diduga berpengaruh signifikan terhadap *e-government adoption*. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel *perceived awareness* mempunyai nilai *T-Statistic* 0,376 berarti lebih kecil dari 1,96 dan juga *P Values* 0,707 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H1 ditolak, sehingga bisa dikatakan bahwa *perceived awareness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *e-government adoption*.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Hipotesis kedua menyatakan *computer self-efficacy* diduga berpengaruh signifikan terhadap *e-government adoption*. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel *computer self efficacy* memiliki nilai *T-Statistik* sebesar 3,776 berarti lebih besar dari 1,96 dan juga *P Values* 0,000 yang berarti kurang dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H2 diterima, sehingga bisa dikatakan bahwa *computer self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-government adoption*.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hipotesis ketiga menyatakan *perceived trust* diduga berpengaruh signifikan terhadap *e-government adoption*. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel *perceived trust* memiliki nilai *T-Statistik* sebesar 3,638 berarti lebih besar dari 1,96 dan juga *P Values* 0,000 yang berarti kurang dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H3 diterima, sehingga bisa dinyatakan bahwa variabel *perceived trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-government adoption*.

4. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Hipotesis keempat menyatakan kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki nilai *T-Statistik* 2,815 yang berarti lebih besar dari 1,96 dan juga *P Values* 0,005 yang berarti kurang dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H4 diterima, sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem.

5. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Hipotesis kelima menyatakan kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan atau penggunaan sistem. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memperoleh nilai *T-Statistik* 0,447 yang berarti kurang dari 1,96 dan juga *P Values* 0,655 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H5

ditolak, sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem.

6. Pengujian Hipotesis Keenam (H6)

Hipotesis keenam menyatakan kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai nilai *T-Statistik* 1,674 yang berarti kurang dari 1,96 dan juga *P Values* 0,095 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H6 ditolak, sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem.

7. Pengujian Hipotesis Ketujuh (H7)

Hipotesis ketujuh menyatakan *e-government adoption* diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel *e-government adoption* memperoleh nilai *T-Statistik* 2,244 yang berarti lebih besar dari 1,96 dan juga *P Values* 0,025 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H7 diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-government adoption* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*.

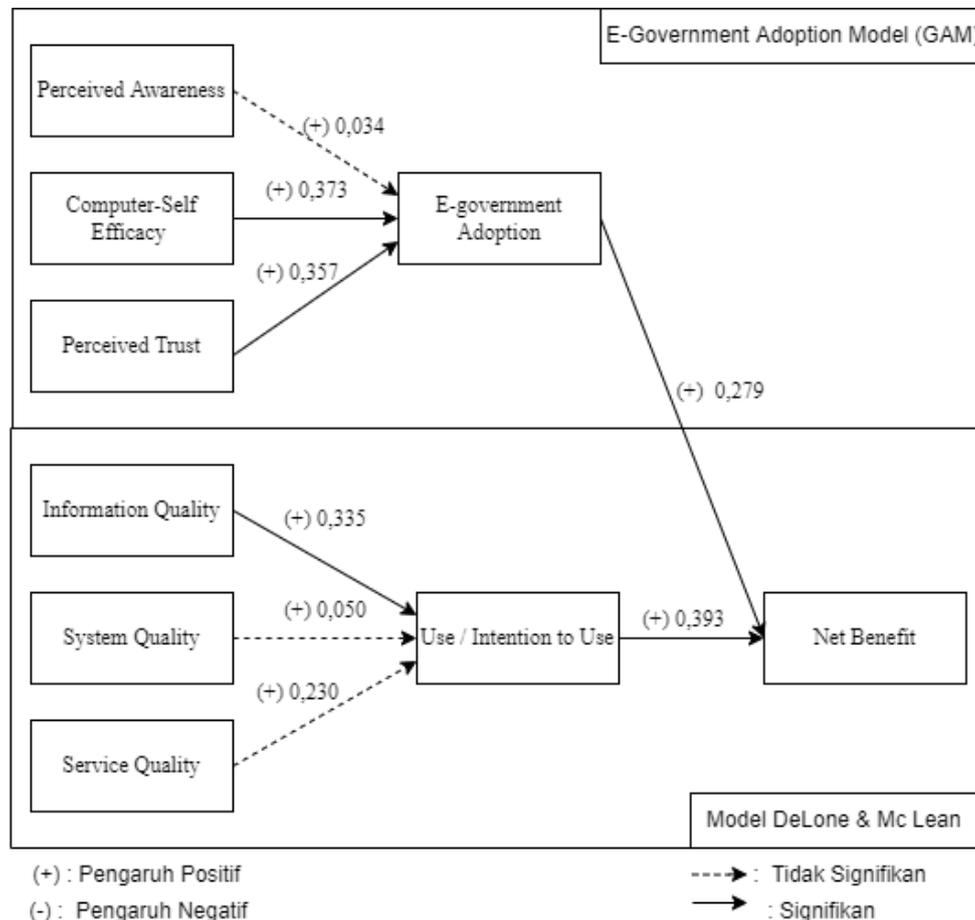
8. Pengujian Hipotesis Kedelapan (H8)

Hipotesis kedelapan menyatakan niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Sesuai Tabel 4.23 yang menunjukkan bahwa variabel niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem memperoleh nilai *T-Statistik* 3,346 yang berarti lebih besar dari 1,96 dan juga *P Values* 0,005 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian bisa dipahami bahwa H8 diterima, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel niat untuk menggunakan atau penggunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

4.8 Analisis dan Pembahasan

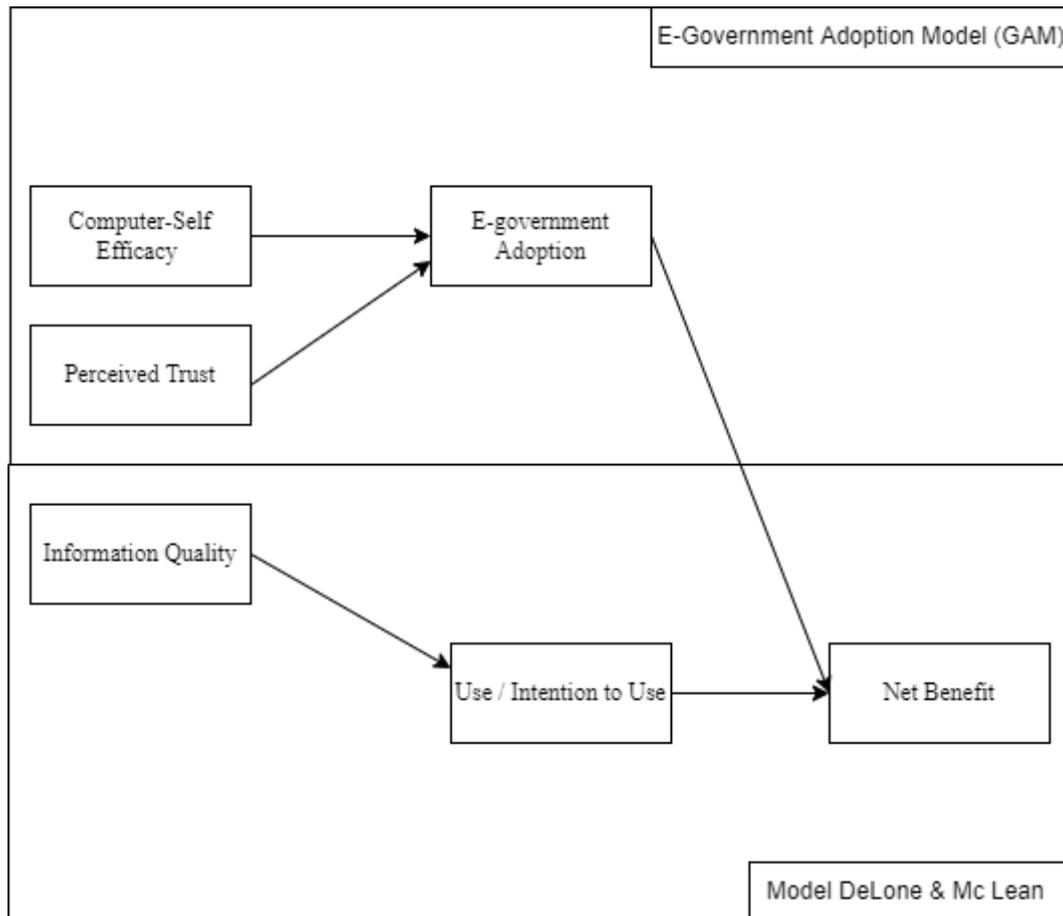
Analisis dan pembahasan adalah alur penjelasan hasil yang diperoleh selama proses analisis data supaya lebih mudah untuk dipahami. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui atau memahami faktor-faktor yang dianggap

mempengaruhi keberhasilan dan adopsi teknologi *e-government* pada pengguna yakni masyarakat umum serta mengetahui bentuk usulan perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dari penelitian ini. Berikut merupakan gambaran pengaruh antar variabel dari hasil pengujian hipotesis pada Gambar 4.12



Gambar 4. 12 Hasil Pengujian Model Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lima dari delapan hubungan variabel terbukti secara positif dan signifikan dapat memprediksi keberhasilan dan adopsi *e-government* pada masyarakat umum Surabaya. Berikut merupakan model penelitian yang sudah direplikasi dari hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan pada Tabel 4.23 pada sub bab Pengujian Hipotesis. Pada replikasi model penelitian ini hanya terdapat variabel atau konstruk yang dianggap signifikan dalam pengujian penelitian. Replikasi model penelitian bisa dilihat pada Gambar 4.13



Gambar 4. 13 Hasil Model Penelitian

4.8.1 Pengaruh *Perceived Awareness* terhadap *E-government Adoption*

Hasil uji H1 menunjukkan pengaruh tidak signifikan dari *perceived awareness* terhadap *e-government adoption*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Dewi & Mudjahidin, 2014) yang membuktikan bahwa *perceived awareness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *e-government adoption*. Persepsi kesadaran *e-government* merupakan faktor penting untuk mengadopsi *e-government* (Shareef et al., 2014). Keberagaman seseorang adalah faktor penentu bagaimana seseorang berperilaku dan bersikap. Sebagai acuan, kesadaran masyarakat dipengaruhi oleh indikator seperti pemahaman, perilaku, pengetahuan dan sikap (prasetya, 2020). Namun terdapat temuan dari (A. K. Darmawan et al., 2020); (Oktavia, 2020) ; (Winarno & MAFIS, 2020) menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini yakni *perceived awareness* terhadap *e-government adoption* tidak berpengaruh signifikan. Hasil analisa penelitian ini menunjukkan masih terdapat indikasi atau kecenderungan, masyarakat belum mengetahui banyak terkait

aplikasi ini, oleh karena itu masyarakat masih belum memiliki kesadaran terkait penerimaan, penggunaan dan manfaat *e-government*. Hasil ketidak signifikannya tingkat kesadaran masyarakat terkait *e-government* bisa dikarenakan kurang meratanya sosialisasi dari pemerintah sebagai penyedia layanan terkait keberadaan dan manfaat menggunakan *e-government* yaitu aplikasi Transpotasiku.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan tidak ada dampak signifikan dari *perceived awareness* terhadap *e-government adoption*, penyedia layanan masih tetap diusulkan untuk menyusun strategi guna meminimalisir hambatan nilai. Cara yang bisa diterapkan yakni diperlukan adanya sosialisasi yang lebih luas mengenai adanya aplikasi ini supaya lebih banyak lagi masyarakat yang lebih tahu dan mau memanfaatkan atau menggunakan aplikasi ini, sebab fungsi aplikasi ini yaitu menyajikan informasi lalu lintas dan seputar transportasi umum lainnya sehingga membantu perjalanan masyarakat lebih lancar.

4.8.2 Pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap *Egovernment Adoption*

Hasil uji H2 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *computer self efficacy* terhadap *e-government adoption*. Hasil analisa ini sejalan dengan penelitian (A. K. Darmawan et al., 2020) ; (Dias et al., 2022) ; (Almaiah et al., 2020) ;(Winarno & MAFIS, 2020); (Putra et al., 2018) yang membuktikan bahwa *computer self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-government adoption*. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pengetahuan masyarakat mengenai teknologi informasi seperti penggunaan *handphone/computer* maka akan mempengaruhi adopsi dari *e-government* juga semakin tinggi (Winarno & MAFIS, 2020). CSE menjelaskan tentang kepercayaan manusia bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melakukan tugas tertentu menggunakan *computer/handphone*. Dalam penelitiannya (Almaiah et al., 2020) menguraikan bahwa *computer self efficacy* merupakan penentu utama adopsi *e-government*. Konsep CSE sebagai penilaian kemampuan seseorang dalam penggunaan teknologi informasi dan CSE penting untuk menentukan perilaku dan kinerja individu dalam penggunaan teknologi informasi (Pawirosumarto, 2016).

Untuk meningkatkan faktor ini dibutuhkan pelatihan kepada warga yang masih gagap teknologi. Surabaya memiliki program pelatihan computer gratis bagi warga Surabaya yang disediakan oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Kota

Surabaya yang disebut “*broadband learning center*”. Materi yang diajarkan yaitu materi *fundamental* antara lain Microsoft Office, Design dan Internet. Untuk materi *e-government* dengan jumlah sesi yang lebih banyak. Ketika seseorang sudah memiliki keterampilan computer yang cukup, kepercayaan dirinya dalam menggunakan computer juga meningkat.

4.8.3 Pengaruh *Perceived Trust* terhadap *E-government Adoption*

Hasil uji H3 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *perceived trust* terhadap *e-government adoption*. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian (Almaiah et al., 2020); (A. K. Darmawan et al., 2020). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa faktor kepercayaan yang dirasakan dari internet dan faktor kepercayaan dari pemerintah adalah anteseden penting dalam *perceived trust*. Hasil penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan, hal ini mendorong kepercayaan masyarakat untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *e-government*. Oleh karena itu, jika tingkat kepercayaan warga kepada pemerintah ditingkatkan maka terjadi pula peningkatan jumlah pengguna. Ini berarti menyiratkan bahwa peningkatan kepercayaan akan secara positif mempengaruhi adopsi dan penggunaan *e-government*.

4.8.4 Pengaruh *Information Quality* terhadap *Intention to Use*

Hasil pengujian H4 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *information quality* terhadap *intention to use*. Artinya bahwa masyarakat Surabaya sebagai pengguna aplikasi Transportasiku menganggap bahwa aplikasi ini memiliki kualitas informasi yang baik saat digunakan untuk mencari informasi yang diperlukan seputar transportasi dan lalu lintas. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian dari (Rahmad Solling Hamid, 2017); (Puspitasari & Kusumawati, 2020); (Andriani & Setyowati, 2016); (MARTONO et al., 2020) menemukan bahwa kualitas informasi berhubungan secara signifikan dengan penggunaan.

Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa efek *information quality* pada *intention to use* yang dirasakan secara substansial lebih besar daripada kualitas sistem dan kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diusulkan kepada pengelola aplikasi ini supaya aplikasi Transportasiku lebih berkembang yakni berkolaborasi dengan pemangku kepentingan atau vendor

lainnya untuk mengembangkan *smart city*. Sehingga untuk kemajuan aplikasi Transportasiku Dinas Perhubungan Surabaya bisa bekerjasama dengan pihak-pihak yang bisa membagikan *update* informasi seperti pada fitur wisata dan *landmark* bisa bekerjasama dengan pengelola wisata dan *landmark* yang ada di Surabaya sehingga tidak hanya menampilkan informasi lokasi saja, tetapi juga bisa menampilkan *update* atau rincian yang lebih detail seperti transaksi, tiket masuk dan informasi lain terkait wisata sehingga akan lebih memudahkan masyarakat.

4.8.5 Pengaruh *System Quality* terhadap *Intention to Use*

Hasil uji H5 ini bertentangan dengan penelitian (Rahmad Solling Hamid, 2017), hasil analisis dari penelitian ini bahwa variabel *system quality* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel *intention to use*, sehingga walaupun semakin tinggi *system quality* tidak akan mempengaruhi *intention to use*. Namun hasil penelitian ini seperti yang ditemukan oleh (Widodo et al., 2013) ; (Andriani & Setyowati, 2016) ; (Riskinanto, 2016) ; (Sapty Rahayu et al., 2018) yaitu *system quality* terhadap *intention to use* tidak berpengaruh signifikan.

Namun terdapat alasan yang dianggap relevan dari penelitian (Wang & Liao, 2008) yang menemukan bahwa karena masyarakat memiliki efikasi diri komputer/*computer self efficacy* dan *internet experience*/pengalaman internet yang lebih tinggi di era internet, dan kualitas sistem *e-government* tidak begitu mempermasalahkannya bagi masyarakat dalam menentukan apakah akan menggunakan sistem atau tidak. Dengan demikian, responden menunjukkan lebih banyak perhatian tentang kualitas informasi (misalnya, kegunaan) dan kualitas layanan (misalnya, keamanan transaksi) daripada kualitas sistem (misalnya, kemudahan penggunaan). Mengingat bahwa penggunaan sistem *e-government* G2C bersifat sukarela.

Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan, namun tetap disarankan agar pengelola aplikasi untuk menyusun strategi untuk mengurangi hambatan tersebut. Dibutuhkan adanya perbaikan jaringan atau penambahan *server* yang lebih memadai atau lebih besar dikarenakan masih ada kendala pada fitur dari aplikasi Transportasiku ketika diakses, seperti menu lokasi parkir terkadang masih *error*, *force close* dan aplikasi menjadi menutup sendiri. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Surabaya perlu bekerjasama dengan vendor

aplikasi yang sudah terbukti dan terpercaya kualitasnya supaya aplikasi yang masih terjadi kendala bisa optimal dan berkembang lebih baik lagi.

4.8.6 Pengaruh *Service Quality* terhadap *Intention to Use*

Hubungan antara *service quality* dengan *intention to use* tidak dapat didukung dalam penelitian ini. Hal ini bertentangan dengan model DeLone Mclean yang dirumuskan (Puspitasari & Kusumawati, 2020). Tetapi hasil temuan analisis ini senada dengan penelitian oleh (Rahmad Solling Hamid, 2017) ; (Riskianto, 2016) ; (Sapty Rahayu et al., 2018) ; (MARTONO et al., 2020) bahwa variabel *service quality* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel *intention to use*, sehingga walaupun semakin tinggi *service quality* tidak akan mempengaruhi *intention to use*. Hal ini kemungkinan disebabkan karena dalam konteks *e-government* G2C ini bersifat sukarela / *non mandatory*, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi hasil penelitian.

Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan di variabel ini, namun tetap diusulkan agar penyedia layanan yakni Dinas Perhubungan Surabaya untuk menyusun strategi guna mengurangi hambatan tersebut. Kekurangan dari aplikasi ini yaitu masih hanya dapat diakses dari *smartphone* dengan sistem operasi *android*, untuk pengguna *ios* masih belum tersedia. Selain itu, perlu ditambahkan kotak *user guide*/ halaman bantuan maupun kontak penyedia layanan untuk dapat berinteraksi dengan penyedia layanan secara langsung, karena pada aplikasi Transportasiku hanya menyediakan informasi saja. Hal ini dimaksudkan apabila pengguna terjadi kendala dapat menghubungi pihak terkait, karena biasanya pada aplikasi *e-government* sudah disediakan untuk hal itu.

4.8.7 Pengaruh *E-governmet Adoption* terhadap *Net Benefit*

Hasil uji H7 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *e-government adoption* terhadap *net benefit*. Dengan mengadopsi sistem *e-governrment*, masyarakat dapat memperoleh banyak manfaat mulai dari efektifitas, efisiensi, ketersediaan, aksesibilitas dari mana saja, kenyamanan dalam penggunaan, penghematan waktu, biaya dan kemudahan (Shareef et al., 2011). Adopsi *e-government* sebagai proses berkelanjutan dimulai dari kesadaran sistem, keyakinan manfaat sistem, sikap ke arah menggunakannya, niat untuk

menggunakan, penggunaan aktual, kepuasan, dan penggunaan kembali (Shareef et al., 2011). Dalam penelitian yang diperoleh, masyarakat sebagai pengguna aplikasi Transportasiku mendapatkan banyak manfaat karena aplikasi ini dibuat dengan tujuan memberikan informasi untuk perjalanan (informasi lalu lintas dan seputar transportasi kota).

4.8.8 Pengaruh *Intention to Use* terhadap *Net Benefit*

Hasil uji H8 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *intention to use* terhadap *net benefit*. Hasil analisis ini senada dengan penelitian (Puspitasari & Kusumawati, 2020) ; (Riskinanto, 2016) dan (Sapty Rahayu et al., 2018) yang menyatakan bahwa *intention to use* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa *intention to use* merupakan pertimbangan penting untuk memberikan manfaat kepada penggunanya. Dengan semakin banyak niat untuk menggunakan aplikasi Transportasiku, maka akan semakin bermanfaat untuk meningkatkan *net benefit* individu dalam hal ini adalah pengguna aplikasi Transportasiku. Temuan lain dari (Wang & Liao, 2008) penggunaan sistem ditemukan memiliki efek langsung dan total terkuat pada manfaat bersih yang dirasakan. Hal ini menunjukkan pentingnya penggunaan sistem dalam mempengaruhi manfaat bersih yang dirasakan masyarakat. Karena penggunaan sistem adalah kondisi yang diperlukan untuk menghasilkan manfaat bagi masyarakat.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis serta pengujian hipotesis yang sudah dilaksanakan pada bab-bab sebelumnya, maka dari penelitian yang sudah dilakukan bisa ditarik kesimpulan yaitu:

1. Variabel yang berpengaruh signifikan diantaranya: *Computer Self Efficacy* dan *Perceived Trust* terhadap *E-government Adoption*. *Information Quality* terhadap *Intention to Use*, *E-government Adoption* dan *Intention to Use* terhadap *Net Benefit*.
2. Dari hasil uji hipotesis dari dua model yang digunakan, tidak semua variabel dalam model yang diajukan berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan dan penerimaan *smart mobility*. Terdapat lima konstruk yang berpengaruh signifikan dan tiga konstruk yang tidak berpengaruh signifikan. Hal itu dikarenakan jika nilai T-Statistik lebih besar dari 1,96 dan *P Values* kurang dari 0,05 dinyatakan signifikan sehingga hipotesis diterima, begitu pun sebaliknya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti memberikan saran bagi penelitian selanjutnya. Khususnya yang tertarik dengan kajian sejenis, diharapkan bisa meninjau ulang, mempertimbangkan hal-hal berikut ini:

1. Meninjau kembali indikator yang digunakan, bisa berupa penambahan maupun pemilihan indikator yang lebih tepat supaya penelitian lebih mendalam dan akurat.
2. Perlu adanya kajian lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kesuksesan dan penerimaan dari implementasi *e-government* seperti *Perceived Enjoyment*, *Effort Expectancy* dan bisa juga Variabel moderasi seperti gender, *experience*.
3. Membandingkan hasil pengukuran menggunakan model pengukuran yang berbeda seperti UTAUT, TAM, TAM 3, EUCS, TRI

4. Memperbanyak jumlah responden maupun memperluas penyebaran kuesioner.
5. Saran Dinas Perhubungan Surabaya sebagai pihak pengelola aplikasi Transportasiku supaya dapat terus meningkatkan performa ke optimalan dari sistem agar terus bermanfaat bagi masyarakat.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Pustaka

- Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., Althunibat, A., & Khawatreh, S. (2020). Mobile Government Adoption Model Based on Combining GAM and UTAUT to Explain Factors According to Adoption of Mobile Government Services. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(3), 199–225. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i03.11264>
- Amin, M., Muta'ali, A., & Nafis, M. C. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Calon Jemaah Haji DKI Jakarta dan Jawa Barat Untuk Menggunakan Layanan Transaksi Nontunai. *Jurnal Middle East and Islamic Studies*, 12(3), 79–98.
- Andriani, P. N., & Setyowati, E. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58–67.
- Ayutrisula, A. F. (2020). Analisis penerapan E-Ticketing bioskop terhadap minat pembelian tiket dengan menggunakan structural equation modeling partial least square (SEM PLS). <http://digilib.uinsby.ac.id/44334/>
- Dameri, R. P. (2013). Searching for Smart City definition: a comprehensive proposal. *International Journal of Computers & Technology*, 11(5), 2544–2551. <https://doi.org/10.24297/ijct.v11i5.1142>
- Darmawan, A. K., Siahaan, D. O., Susanto, T. D., Walid, M., Umam, B. A., & Hidayanto, A. N. (2020). Identifying the Differing Service Maturity Levels of Mobile-based Smart Regency with e-Government Adoption Model (GAM) framework. *7th International Conference on ICT for Smart Society: AIoT for Smart Society, ICISS 2020 - Proceeding*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICISS50791.2020.9307540>
- Darmawan, R. D. (2018). Analisa Pengaruh Work-Family Conflict Dan Job Stress Terhadap Job Performance Perawat Di Rumah Sakit “X.” *Agora*, 6(2), 1–6.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, L. A. S., & Mudjahidin. (2014). Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), A-210-A-215.
- Dias, Á., Costa, R. L. Da, Pereira, L. F., Cabrita, I., Gonçalves, R., & Silva, R. V. Da. (2022). Mobile Banking: A Study on Adoption Stages Using Government Adoption Model (GAM) and the Role of Demographic Moderators. *International Journal of Managerial and Financial Accounting*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.1504/ijmfa.2022.10043070>
- Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). Informations Systems Theory: Vol.2. *Springer*, 28(September 2011), 461. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>

- E., J. B., & W. Pearson, S. (1983). *Developing a tool for measuring computer user satisfaction, bailey.pdf*.
- Ermawati, A. (2018). Discriminant Validity, Convergent Validity, Composite Reliability. *Jurnal Agora*, 6(2), 287097.
- Fajaratri, I. Y., Lathif, T., Suryanto, M., Faroqi, A., Informasi, S., Komputer, F. I., & Timur, J. (2020). *Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Aplikasi Transportasiku Dinas Perhubungan Kota Surabaya*. 1(1), 19–25.
- Ghanem, M., Elshaer, I., & Shaker, A. (2020). The successful adoption of IS in the tourism public sector: The mediating effect of employees' trust. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su12093877>
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(March 2014). <https://doi.org/10.17705/1cais.01539>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Im, I., Hong, S., & Kang, M. S. (2011). An international comparison of technology adoption: Testing the UTAUT model. *Information and Management*, 48(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.09.001>
- Jaya, I. G. N. M., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika Dan Pendidikan Matematika 2008*, 118–132.
- Jumiati, I. E. (2019). Electronic Government : Suatu Inovasi Peningkatan Manajemen Publik Dalam Kerangka Good Governance. *Sasi*, 1(1), 403–422. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/221>
- Junianto, D., & Sabtohadhi, J. (2020). Pengaruh Sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Pabrik Gula. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.423>
- Juniati, T. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. [Http://Repository.Umy.Ac.Id/](http://Repository.Umy.Ac.Id/), *Bab iii me*, 1–9.
- Kasmini, L., Satria, Y., & Getsempena, B. B. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah Melalui Media Video Animasi Pada Pembelajaran Ipa Kelas V Sdn 10 Kota Banda Aceh. *Jurnal Tunas Bangsa*, 9(1), 31–43.
- Katopo, F. X. R. (2015). Analisa Pengaruh Individual Factor terhadap Entrepreneur Motivation Mahasiswa Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra Surabaya. *Agora*, 3(1), 677–685.
- Khaeryna Adam, & Irwan. (2015). Metode Partial Least Square (PLS) dan terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan

- PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*, 9(1), 53–68.
- Kurniati, A., M.Si., D. J. H. W., & Dewi Sri Andika Rusmana, S.i.Kom., M. M. (2019). *HUBUNGAN MOTIF MENONTON FILM DAN TINGKAT KEPUASAN PENONTON TERHADAP FILM “DILAN 1990.” X*.
- Larcker, C. F. and D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1 (Feb., 1981), Pp. 39-50, 18(1), 32.
- Lehrig, T., Krancher, O., & Dibbern, J. (2015). The Evolution of Routines Under Flexible Information Technology. *Ecis*, 2015, 1–12.
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 144–158. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144>
- MARTONO, S., NURKHIN, A., MUKHIBAD, H., ANISYKURLILLAH, I., & WOLOR, C. W. (2020). Understanding the Employee’s Intention to Use Information System: Technology Acceptance Model and Information System Success Model Approach. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 1007–1013. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.1007>
- Masrek, M. N., & Gaskin, J. E. (2016). Assessing users satisfaction with web digital library: the case of Universiti Teknologi MARA. *International Journal of Information and Learning Technology*, 33(1), 36–56. <https://doi.org/10.1108/IJILT-06-2015-0019>
- Monga, A. (2008). *E-government in India : Opportunities and challenges*. 3(2), 52–61.
- Nawangsari, A. Y. (2011). *Structural Equation Modeling Pada Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Software Amos (Studi Kasus: Perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa FMIPA UNY Terhadap Operator IM3)*.
- Oktavia, L. (2020). Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia. *Jurnal CoreIT*, 6(1), 15–21. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/coreit/article/view/9143>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- prasetya, koko. (2020). *Tingkat Kesadaran Masyarakat Terhadap Penerapan Sistem E-Tilang Kota Surabaya*. 1–15. <https://doi.org/10.31219/osf.io/6xdf8>

- Purwanto, A., & Susanto, T. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government. In *Jurnal INFORM* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.25139/ojsinf.v3i1.520>
- Puspitasari, T., & Kusumawati, A. (2020). Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 01, 94–104. <https://doi.org/10.21456/vol10iss1pp94-104>
- Putra, R. D., Pembimbing, D., Teknologi, D. M., Keahlian, B., Teknologi, M., Bisnis, F., & Manajemen, D. A. N. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Publik Berbasis Elektronik (E- Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) 3. In *Tesis* (Vol. 7).
- Putri, R. W., & Miftahuddin, M. (2022). Perbandingan Data Harian dan Data Bulanan pada Suhu Permukaan Laut di Samudera Hindia Menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling. *Jambura Journal of Mathematics*, 4(1), 1–16. <https://doi.org/10.34312/jjom.v4i1.11191>
- Rahmad Solling Hamid, M. I. (2017). *1. 229214-Analisis-Dampak-Kepercayaan-Pada-Penggun-D9874870*.
- Ratag, J., H.S.D. Limpeleh, R., M. Kaunang, A., & Mandulangi, J. (2018). The Effect of Lifestyle and Product Quality on Mobile Phone Purchasing Decisions at Sam Ratulangi University Students in Manado Indonesia. *Scientific Research Journal*, VI(XII), 41–50. <https://doi.org/10.31364/scirj/v6.i12.2018.p1218593>
- Riskianto, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Adopsi Sistem Informasi Akademik Studi Kasus STIMIK ESQ. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, November*, 245–253.
- Rodliyah, M. (2016). *Estimated Score Factor With Partial Least Square (Pls) on Measurement Model*. 37–42.
- Safitri, N. (2020). Cara sitasi: Safitri N. 2020. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & McLean pada Sistem Informasi Pengelolaan Proyek. *Informatics for Educators and Professionals*, 4(2), 173–182.
- Sapty Rahayu, F., Aprilianto, R., & Sigit Purnomo Wuryo Putro, Y. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 34–46. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i1.1704>
- Setiawan, S. (2020). Analisa parsial model persamaan struktural dengan software SMART-PLS Versi 3. *Tutorial*, 1–95.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. (2014). Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 385–401. <https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2012-0084>
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-Government

- Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17–35.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Sholiha, E. U. N., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 169–174.
- Sorn-in, K., Tuamsuk, K., & Chaopanon, W. (2015). Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric approach. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 6(3), 206–222.
<https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2014-0027>
- Su, K., Li, J., & Fu, H. (2011). Smart city and the applications. *2011 International Conference on Electronics, Communications and Control, ICECC 2011 - Proceedings*, 1028–1031. <https://doi.org/10.1109/ICECC.2011.6066743>
- Suharno Pawirosumarto, P. S. K. dan A. D. M. (2015). PENGARUH COMPUTER SELF-EFFICACY TERHADAP KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN DAMPAK INDIVIDU. *Jurnal MIX, Volume VI, No. 2, Juni 2015, VI(Juni)*, 1–23.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108.
<https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- Suwardi. (2020). Pengaruh Penggunaan E-Form Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. In *Simposium Nasional Keuangan Negara* (pp. 654–676).
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Thongsri, N., Shen, L., & Bao, Y. (2019). Investigating factors affecting learner's perception toward online learning: evidence from ClassStart application in Thailand. *Behaviour and Information Technology*, 38(12), 1243–1258.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1581259>
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTI IK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7074–7082.
- Wahid, F., & Sein, M. K. (2014). Steering institutionalization through institutional work: The case of an eProcurement system in Indonesian local government. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 4264–4274. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2014.527>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>

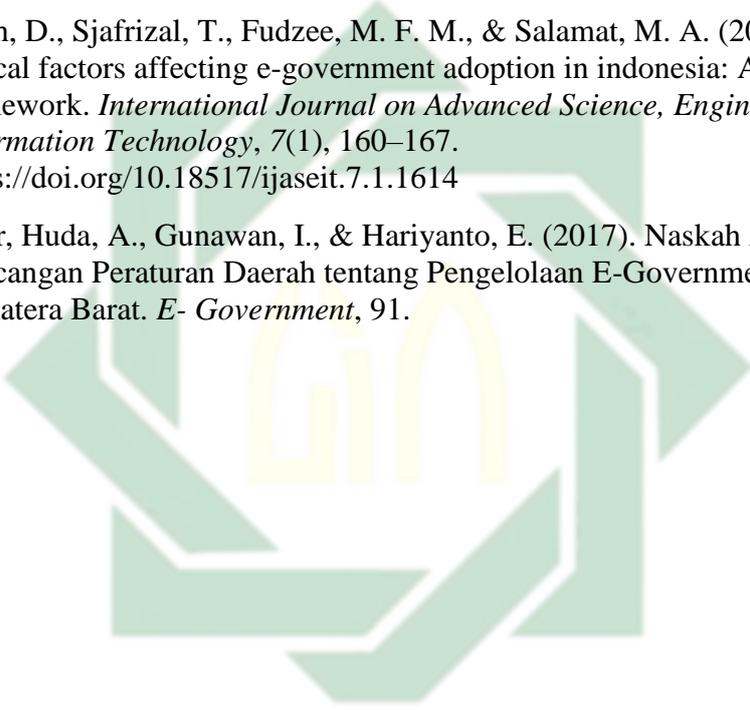
Widodo, T. W., Handayani, S. R., Saifi, M., Ilmu, F., Universitas, A., & Malang, B. (2013). Pengaruh aplikasi sistem informasi manajemen (sim) terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Profit*, 7, 87–100.

Wildhania Basuki, Z., & Rachmawati, I. (2019). PENGARUH “APPSCAPE” TERHADAP ADOPSI APLIKASI MOBILE DAN M-LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DI INDONESIA *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. *Zelda Wildhania Basuki*, 1(2), 339–354.

Winarno, W. W., & MAFIS, A. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan E-Government di Kabupaten Gunungkidul*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/30935>

Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Fudzee, M. F. M., & Salamat, M. A. (2017). The critical factors affecting e-government adoption in indonesia: A conceptual framework. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(1), 160–167. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.1.1614>

Yuhfizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *E- Government*, 91.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A