

Pengaruh Kesuksesan Aplikasi Sayang Warga Surabaya menggunakan TAM dan Delone Mclean

The Influence of the Success of the Surabaya Citizens' Love Application using TAM and Delone Mclean

¹Brillyan Putra Pradana*, ²Anita Wulansari, ³Eristya Maya Safitri

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur

^{1,2,3}Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294, Indonesia

*e-mail: 20082010163@student.upnjatim.ac.id

(*received:* 12 September 2023, *revised:* 16 September 2023, *accepted:* 20 September 2023)

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi yang berbasis situs internet atau laman wweb berupa sebuah sistem pendataan yang dilakukan oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) setempat untuk mendata berbagai masalah-masalah yang ada di masyarakat terkait kemiskinan dan masalah kesehatan, aplikasi tersebut diberi nama Aplikasi Sayang Warga (ASW). Aplikasi yang diluncurkan tersebut tidak berarti memiliki kekurangan karena hingga saat ini aplikasi tersebut belum pernah dilakukan maintenance, sehingga menyebabkan ASW ini dinilai belum optimal dan juga hal tersebut jelas menghambat kinerja para pengguna dalam melakukan pendataan. Penelitian ini menggunakan metode yang tepat untuk mencapai suatu tujuan. Dari hal yang dapat ditelusuri dan diteliti maka metode yang cocok adalah menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS SEM). Hasilnya dari 12 jalur hubungan variabel, 4 hubungan jalur variabel dinyatakan tidak signifikan dan ditolak karena nilai T-test dan P-value dibawah 1,96 dan 0.05, sedangkan 8 hubungan jalur variabel dinyatakan signifikan dan diterima karena nilai T-test dan P-Value tersebut berada diatas batas ambang yaitu 1.96 dan 0.05. Selanjutnya hasil analisis faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan pada ASW bisa disimpulkan, hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dapat dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Karena jalur hipotesis tersebut memiliki nilai tertinggi dengan T-test 6.560 dengan nilai P-Value 0.000

Kata kunci: aplikasi sayang warga, kader surabaya hebat, delone dan mclean, TAM

Abstract

The Surabaya City Government launched an application based on an internet site or web page in the form of a data collection system carried out by the local Kader Surabaya Hebat (KSH) to record various problems in the community related to poverty and health problems, the application was named the Sayang Warga Application (ASW). The application that was launched does not mean it has shortcomings because until now the application has never been maintained, causing ASW to be considered less than optimal and this clearly hinders the performance of users in conducting data collection. This study uses the right method to achieve a goal. From what can be traced and studied, the appropriate method is to use a quantitative method. This study uses the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS SEM) method. The results of 12 variable relationship paths, 4 variable path relationships were declared insignificant and rejected because the T-test and P-value values were below 1.96 and 0.05, while 8 variable path relationships were declared significant and accepted because the T-test and P-Value values were above the threshold, namely 1.96 and 0.05. Furthermore, the results of the analysis of factors that influence the success of use in ASW can be concluded, the results of the hypothesis test indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on perceived usefulness. Because the hypothesis path has the highest value with a T-test of 6,560 with a P-Value of 0.000

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Keywords: citizen-friendly application, great surabaya cadres, delone and mclean, TAM

1 Pendahuluan

Era globalisasi mempunyai tantangan tersendiri karena teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi bagian terpenting serta strategis didalam proses hasil interaksi sehingga diperlukan adanya terobosan yang dibutuhkan oleh masyarakat berbasis teknologi di bidang pemerintah yang biasa dikenal dengan *E-Government* [1]. Pemerintah meningkatkan pelayanan publik misalnya melalui E-Government dilakukan dengan cara memberikan pilihan pada masyarakat agar bisa memperoleh kemudahan akses informasi publik secara online [2]. Dilansir dari website resmi pemerintah Surabaya, untuk menunjang kebutuhan pelayanan publik masyarakat, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi yang berbasis situs internet atau laman wweb berupa sebuah sistem pendataan yang dilakukan oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) setempat untuk mendata berbagai masalah-masalah yang ada di masyarakat terkait kemiskinan dan masalah kesehatan, aplikasi tersebut diberi nama Aplikasi Sayang Warga (ASW). Aplikasi yang diluncurkan tersebut tidak berarti memiliki kekurangan karena hingga saat ini aplikasi tersebut belum pernah dilakukan maintenance, sehingga menyebabkan ASW ini dinilai belum optimal dan juga hal tersebut jelas menghambat kinerja para pengguna dalam melakukan pendataan. Dampak dari tidak dilakukan maintenance, data yang telah diinputkan oleh pengguna tidak tersimpan di aplikasi tersebut, sehingga pengguna harus melakukan proses input data kembali dari awal. Kemudian untuk kekurangan ASW lainnya, pada setiap akun pengguna yang menginputkan data pada ASW ternyata bisa diperiksa dan diedit oleh pengguna lain [3].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan ASW. Peneliti mengadopsi model kesuksesan Delone dan Mclean (2003) yang dikombinasikan dengan model TAM (Technology Acceptance Model). Model kesuksesan Delone Mclean adalah model yang berfungsi untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi [4], [5]. Model TAM adalah model pendekatan yang berfungsi untuk mengukur dan menganalisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi [6][7]. Tujuan penggabungan dua model ini untuk mengetahui serta melakukan analisis bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, persepsi kegunaan yang dirasakan, persepsi kemudahan pengguna, dan bagaimana implikasinya terhadap manfaat bersih [8]. Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai rujukan bagi penelitian lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa, serta sebagai bahan masukan untuk pemerintahan Kota Surabaya.

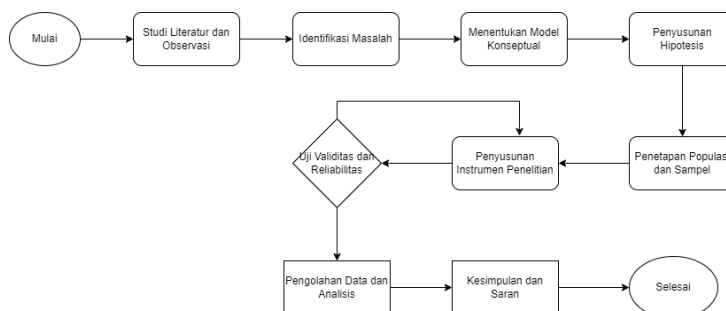
2 Tinjauan Literatur

Pengaruh kesuksesan Aplikasi Sayang Warga (ASW) dengan metode *Delone and Mclean IS Success Model* dan *Technology Accepctance Model* (TAM) dilakukan dengan langkah menentukan metode analisis, menentukan model dan variabel penelitian, menentukan sampel, pengisian kusioner, pengolahan data kusioner dan pengujian hipotesis, penyusunan hasil analisis dan kesimpulan. Dalam melakukan penelitian harus menggunakan metode yang tepat untuk mencapai tujuan penelitian. Dilihat dari hal yang akan ditelusuri dan diteliti maka penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini dipilih karena metode ini bisa mengkaji kesuksesan ASW dan melihat hubungan yang terjadi antara variabel.

Metode kuantitatif akan membantu dalam memecahkan rumusan masalah penelitian dan menjelaskan besarnya hubungan *significance* antara variabel yang satu dengan variabel yang lain pada model kombinasi *DeLone and McLean IS Success Model* dan *Technology Accepctance Model* (TAM) yang telah dihipotesiskan sebagai jawaban dari rumusan masalah penelitian [9] [10].

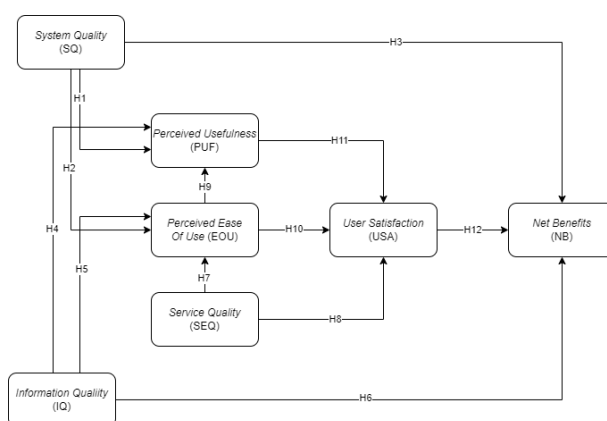
Penelitian ini melakukan tinjauan literature , observasi dan kusioner untuk mengetahui keadaan sekarang dari objek yang sedang diteliti yaitu Aplikasi Sayang Warga (ASW) Kota Surabaya. Gambar 1 menunjukkan diagram alur dalam melakukan penelitian ini. Tahapan pelaksanaan penelitian meliputi tahapan yang sesuai dengan penerapan metode, termasuk pada observasi yang dilakukan dengan mendatangi lokasi penerapan ASW dan menyusun kuesioner yang telah ditetapkan dengan menggunakan metode TAM. Kuesioner yang ditetapkan juga divalidasi dengan menggunakan dasar

statistik untuk memastikan ketepatan pertanyaan yang diajukan pada pengguna ASW dan dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan yang akan dilakukan berdasarkan hasil TAM.



Gambar 1. Alur pelaksanaan Penelitian

Berdasarkan model penelitian dengan menggabungkan dua model penelitian yaitu *Delone and Mclean IS Success Model* dan *Tehcnology Accepatance Model (TAM)* dengan model penelitian sesuai dengan Gambar 2.



Gambar 2. Model Konseptual

Berdasarkan Gambar 2, penulis mengajukan 12 jalur hipotesis yang akan digunakan sesuai dengan Tabel 1 untuk menggambarkan jalur hipotesis.

Tabel 1. Daftar Jalur Hipotesis Penelitian

Jalur Hipotesis			
H1	Variabel Sistem Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Perceived Usefulness	H7	Variabel Service Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Perceived Ease Of Use
H2	Variabel Sistem Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Perceived Ease Of Use	H8	Variabel Service Quality berpengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction
H3	Variabel Sistem Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Net Benefits	H9	Variabel Perceived Ease Of Use berpengaruh positif signifikan terhadap Perceived Usefulness
H4	Variabel Information Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Perceived Usefulness	H10	Variabel Perceived Ease Of Use berpengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction

H5	Variabel <i>Information Quality</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	H11	Variabel <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>
H6	Variabel <i>Information Quality</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Net Benefits</i>	H12	Variabel <i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>Net Benefits</i>

3 Metode Penelitian

Penelitian dengan menggunakan Model Delone and Mclean IS Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM) menggunakan tujuh variabel penelitian. Masing-masing variabel mempunyai indikator yang digunakan sebagai landasan penyusunan kusioner penelitian. Dalam menilai kualitas sistem menggunakan 5 indikator akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, penyajian informasi [9][10]. Dan juga kualitas informasi dapat diukur menggunakan 5 indikator kecepatan akses, kehandalan sistem, kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk diakses, keamanan sistem. Dalam mengukur persepsi kemanfaatan terdapat 6 indikator yang digunakan yaitu pekerjaan menjadi lebih cepat, kinerja pekerjaan, meningkatkan produktifitas, meningkatkan efektifitas, pekerjaan menjadi lebih mudah, bermanfaat [7][9]. Sementara itu, persepsi kemudahan menggunakan 6 indikator yaitu mudah dipelajari, bisa dikontrol, mudah dipahami, fleksibel, mudah dijadikan ketrampilan, dan mudah digunakan atau diterapkan. Dalam mengukur kualitas layanan menggunakan 3 indikator yaitu jaminan, empati, dan responsif [6][8]. Selain itu, kepuasan pengguna diukur dengan 4 indikator kecukupan, efektifitas, efisiensi, kepuasan secara menyeluruh [10]. Dan yang terakhir manfaat bersih menggunakan 3 indikator yaitu performa pekerjaan, peningkatan inovasi, peningkatan aksesibilitas informasi [11].

Dalam mengukur pendapat responden, menggunakan *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk Menyusun item-item instrument yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sampai negative [12]. Pada penelitian ini, menggunakan 5 skala likert yaitu sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1).

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah teknik statistika yang memberikan kemungkinan untuk pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear [13]. *Outer model* dan *inner model* adalah dua model analisis yang dilakukan dalam PLS. Analisa *Outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan valid dan dapat diandalkan. Selanjutnya dua uji akan dilakukan pada *outer model*, antara lain Uji Validitas dan Reliabilitas. Pengujian *inner model* (model struktural), dilakukan dengan alat bantu aplikasi Smartpls 3. Tahap pengukuran ini dibagi menjadi empat pengujian diantaranya Pengukuran *Path Coefficient* (β), Mengevaluasi nilai R^2 (*Coefficient of Determination*), Pengukuran *t-Test*, Pengujian f^2 (*Effect Size*)

4 Hasil dan Pembahasan

Untuk menganalisis data, metode *Partial Least Square-Structural Equation model* (PLS-SEM) ini menguji hubungan atau pengaruh terhadap antar variabel. Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, software SmartPLS 3 digunakan. Data demografi responden yang diperoleh dari hasil sebar kusioner kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Setelah kusioner disebarkan secara online, yaitu melalui *google form* diperoleh 267 data responden. Kader Surabaya Hebat (KSH) adalah responden penelitian ini.

Cara memastikan bahwa model pengukuran yang digunakan telah layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliable) maka penelitian ini melakukan analisa *outer model*. Sedangkan analisa *outer model* ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau bisa juga dikatakan bahwa *outer model* ini mendefinisikan bagaimana pada setiap indikator memiliki hubungan dengan variabel latennya.

Untuk mengukur diterima atau tidaknya suatu kusioner penelitian maka dilakukan uji validitas. Kusioner bisa dibilang diterima atau valid jika pernyataan pada kusioner bisa mengungkapkan apa yang akan diukur [14]. Berdasarkan pada ketentuan maka nilai signifikan 5% dengan nilai rtabel yaitu sebesar 0,361 maka hasil uji validasi agar bisa dinyatakan diterima, maka r hitung harus > 0,361 [15].

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No Indikator		R-Hitung	r-table (n=14)	Keterangan
<i>System Quality (Kualitas Sistem)</i>				
1	SQ1	0,710	0.361	Valid
2	SQ2	0,865	0.361	Valid
3	SQ3	0,684	0.361	Valid
4	SQ4	0,768	0.361	Valid
5	SQ5	0,693	0.361	Valid
:				
<i>Perceived Ease of Use (Kemudahan Menggunakan)</i>				
6	EOU1	0,819	0.361	Valid
7	EOU2	0,834	0.361	Valid
8	EOU3	0,867	0.361	Valid
9	EOU4	0,871	0.361	Valid
10	EOU5	0,819	0.361	Valid
11	EOU6	0,831	0.361	Valid
<i>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</i>				
12	USA1	0,857	0.361	Valid
13	USA2	0,844	0.361	Valid
14	USA3	0,773	0.361	Valid
15	USA4	0,841	0.361	Valid
<i>Information Quality (Kualitas Informasi)</i>				
16	IQ1	0,751	0.361	Valid
17	IQ2	0,727	0.361	Valid
18	IQ3	0,739	0.361	Valid
19	IQ4	0,785	0.361	Valid
20	IQ5	0,833	0.361	Valid
<i>Perceived Usefulness (Kegunaan)</i>				
21	PUF1	0,902	0.361	Valid
22	PUF2	0,880	0.361	Valid
23	PUF3	0,822	0.361	Valid
24	PUF4	0,831	0.361	Valid
25	PUF5	0,881	0.361	Valid
26	PUF6	0,822	0.361	Valid
<i>Service Quality (Kualitas Pelayanan)</i>				
27	SEQ1	0,801	0.361	Valid
28	SEQ2	0,867	0.361	Valid
29	SEQ3	0,914	0.361	Valid
<i>Net Benefits (Manfaat Bersih)</i>				
30	NB1	0,845	0.361	Valid
31	NB2	0,801	0.361	Valid
32	NB3	0,801	0.361	Valid

Pada Tabel 2, merupakan hasil uji validitas pada variabel masing-masing indikator memperoleh nilai $SQ1 = 0,710$, $SQ2 = 0,865$, $SQ3 = 0,684$, $SQ4 = 0,768$, $SQ5 = 0,693$. $IQ1 = 0,751$, $IQ2 = 0,727$, $IQ3 = 0,739$, $IQ4 = 0,785$, $IQ5 = 0,833$. $PUF1 = 0,902$, $PUF2 = 0,880$, $PUF3 = 0,822$, $PUF4 = 0,831$, $PUF5 = 0,881$, $PUF6 = 0,822$. $EOU1 = 0,819$, $EOU2 = 0,834$, $EOU3 = 0,867$, $EOU4 = 0,871$, $EOU5 = 0,819$, $EOU6 = 0,831$. $SEQ1 = 0,801$, $SEQ2 = 0,867$, $SEQ3 = 0,914$. $USA1 = 0,857$, $USA2 = 0,844$, $USA3 = 0,773$, $USA4 = 0,841$. $NB1 = 0,845$, $NB2 = 0,801$, $NB3 = 0,801$. Semua indikator pada variabel mempunyai nilai r -hitung lebih besar dari R -tabel yaitu 0,361. Maka 32 indikator tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya melakukan uji reliabilitas, reliabilitas adalah melakukan pengujian yang bertujuan untuk mengukur seberapa konsisten kusioner penelitian. Uji Reliabilitas biasanya dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, hal ini bertujuan untuk menilai konsistensi internal kusioner [16]. Suatu variabel bisa dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* nya lebih besar dari 0.60 (*Cronbach Alpha* > 0.60) [10], [14].

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
1	<i>System Quality</i>	0.921
2	<i>Perceived Ease of Use</i>	0.943
3	<i>User Satisfaction</i>	0.916
4	<i>Information Quality</i>	0.904
5	<i>Service Quality</i>	0.915
6	<i>Perceived Usefulness</i>	0.949
7	<i>Net Benefits</i>	0.845

Berdasarkan Tabel 3 di atas diperoleh nilai uji reliabel untuk setiap variabel. Berdasarkan uji coba terhadap tujuh variabel yang digunakan, maka didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel lebih besar dari 0.60, sehingga dapat disimpulkan ketujuh variabel yang digunakan adalah reliabel yang memiliki arti responden konsisten dalam memberikan jawaban.

Selanjutnya pengujian model struktural (*Inner Model*) memiliki pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu pengujian *path coefficient* (β), pengujian coefficient of determination (R^2), pengujian T-test, pengujian Effect Size (f^2).

Pada pengujian *coefficient of determination* (R^2) melakukan evaluasi nilai R^2 untuk memiliki arti varian dari target endogenous variabel dengan standar pengukuran sekitar 0.19 dianggap lemah, 0.33 dianggap moderant, 0.67 dianggap akurat dan 0.96 dianggap kuat. Setelah dilakukannya pengujian diperoleh nilai coefficient of determination yang ditunjukkan pada Tabel 4. Pada Tabel 4, dapat dilihat untuk nilai yang paling kecil pada koefisien adalah *Net Benefit* (NB) yang paling rendah.

Tabel 4. Hasil Uji coefficient of determination (R^2)

Variabel	R^2	Keterangan
NB	0.560	Moderate
EOU	0.697	Akurat
PUF	0.809	Akurat
USA	0.544	Moderate

Selanjutnya pengujian *Effect Size* (f^2) pada Tabel 5. Pengujian ini memiliki tujuan memprediksi pengaruh dari variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam struktur model dengan nilai ambang batasnya 0.02 dapat dikatakan berpengaruh kecil, 0.15 untuk berpengaruh menengah dan 0.35 untuk pengaruh besar [9].

**Tabel 5. Hasil
(f^2)**

Vabriabel	Effect Size	Keterangan
SQ → PUF	0.233	Sedang (Diterima)
SQ → EOU	0.107	Berpengaruh Kecil (Lemah)
SQ → NB	0.048	Berpengaruh Kecil (Lemah)
IQ → PUF	0.097	Berpengaruh Kecil (Lemah)
IQ → EOU	0.016	Tidak Berpengaruh (Sangat Lemah)
IQ → NB	0.016	Tidak Berpengaruh (Sangat Lemah)
SEQ→EOU	0.288	Sedang (Diterima)
EOU→PUF	0.326	Berpengaruh (Diterima)
SEQ→USA	0.007	Tidak Berpengaruh (Sangat Lemah)
EOU → USA	0.028	Berpengaruh Kecil (Lemah)
PUF→USA	0.111	Berpengaruh Kecil (Lemah)
USA → NB	0.242	Sedang (Diterima)

uji effect size

Selanjutnya pengujian *path coefficient* (β) pada Tabel 6, pengujian menggunakan SmartPLS 3 untuk mengetahui hubungan signifikan antar konstruk. Ambang batasnya memiliki nilai statistik 1.96 dan peneliti menggunakan tingkat kepercayaan 95%, untuk nilai signifikannya 5% = 0.005 memiliki arti bahwa path yang bersangkutan memiliki pengaruh dalam model. Tabel 6, merupakan hasil pengujian *Path Coefficient*

Tabel 6. Hasil Pengujian *path coefficient* (β)

Variabel	T-Statistic (O/ STDEV)	P Values	Keterangan
IQ → NB	1.588	0.113	Ditolak
IQ → EOU	1.611	0.108	Ditolak
IQ → PUF	3.347	0.001	Diterima
EOU → PUF	6.560	0.000	Diterima
EOU → USA	2.715	0.007	Diterima
PUF → USA	4.393	0.000	Diterima
SEQ → EOU	6.428	0.000	Diterima
SEQ → USA	1.146	0.252	Ditolak
SQ → NB	1.792	0.074	Ditolak
SQ → EOU	4.266	0.000	Diterima
SQ → PUF	4.415	0.000	Diterima
USA → NB	4.235	0.000	Diterima

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uji coba yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kesuksesan ASW terbukti secara empiris berjalan sukses dan berhasil diwakili oleh variabel kegunaan yang dirasakan. Sehingga pengguna dapat meyakini untuk membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktifitas, efektifitas, pekerjaan menjadi lebih mudah, dan bermanfaat. Hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan pada ASW bisa disimpulkan, hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Karena jalur hipotesis tersebut memiliki nilai tertinggi dengan T-test 6.560 dengan nilai P-Value 0.000. Ditemukan bahwa pengguna merasa bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi pada ASW perlu ditingkatkan kembali dan jika perlu dilakukan evaluasi pada pengelola maupun pengembang ASW sehingga aplikasi ini bisa lebih optimal untuk dilakukan pendataan masyarakat Kota Surabaya. Saran penelitian selanjutnya, jika menggunakan metode yang sama, maka peneliti bisa menambahkan indikator-indikator lainnya. disarankan melakukan penambahan variabel

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Dosen Pembimbing yang telah mendukung dan membimbing dalam penelitian ini. Serta orangtua dan keluarga yang telah memberikan semangat serta doa sampai menyelesaikan penelitian ini.

Referensi

- [1] E. Sorongan and Q. Hidayati, "Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–37, 2020, doi: 10.29407/intensif.v4i1.13067.
- [2] T. Puspitasari, A. Kusumawati, and S. Sujarwoto, "Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 94–104, 2020, doi: 10.21456/vol10iss1pp94-104.
- [3] N. Sri and M. Fatimah, "Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Sebagai Penunjang Kinerja Kader Surabaya Hebat," *Pros. Semin. Nas.*, pp. 498–508, 2023.
- [4] A. D. Herlambang, S. H. Wijoyo, A. Rachmadi, and C. F. N. Alimah, "Evaluasi Berbasis Kriteria untuk Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Berdasarkan Delone and Mclean Model," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, p. 315, 2019, doi: 10.25126/jtiik.2019631321.
- [5] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [6] R. Novianti and W. Bharata, "Elaborasi Model Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean Untuk Mengukur Faktor Penggunaan ShopeePay," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 4, no. 2, pp. 382–389, 2022, doi: 10.47065/ekuitas.v4i2.2446.
- [7] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information Technology," *IT Useful. Ease Use*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, doi: 10.5962/bhl.title.33621.
- [8] S. Maghfiroh and I. K. D. Nuryana, "Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada," *JEISBI J. Emerg. Inf. Syst. Bus.*

- Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 24–32, 2022.
- [9] H. Kurniawan, “Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Delone dan Mclean is Success Model Dan TAM,” *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 1, no. 1, p. 2019,
- [10] A. Vatesia and T. Pasaribu, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Metode Delone dan Mclean Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM),” *J. Sist. Info. Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 70–77, Aug. 2023, doi: 10.21456/vol13iss1pp70-77.
- [11] P. H. Saputro, D. Budiyo, and J. Santoso, “Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan,” *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2016, doi: 10.15294/sji.v2i1.4523.
- [12] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta. 2013.
- [13] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.
- [14] A. Arsi, “Langkah-Langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS,” *Sekolah. Tinggi Agama Islam Darul Dakwah Wal-Irsyad*, pp. 1–8, 2021.
- [15] Moch Aburizal Fatwa, “Analisis Perilaku Pengguna Mobile Application di Kota Surabaya Menggunakan Metode Utat Studi Kasus: Aplikasi Wargaku Surabaya,” *SITASI: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur* pp. 12–42, 2023.
- [16] N. Rahmi, N. Anggraini, E. G. Wahyuni, P. S. Informatika, F. T. Industri, and U. I. Indonesia, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Tenderplus . id menggunakan USE Questionnaire Evaluation of Tenderplus . id Application User Experience using USE,” *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*. vol. 13, pp. 1558–1570, 2024.