

TESIS

**ANALISA KESUKSESAN E-GOVERNMENT
MENGUNAKAN *SUCCESS MODEL'S* DELONE AND
MCLEAN**

(Studi Kasus : Pemerintah kota Pekalongan)



PUJO HARI SAPUTRO
No. Mhs : 145302200/PS/MTF

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA

2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : PUJO HARI SAPUTRO
Nomor Mahasiswa : 145302200/PS/MTF
Konsentrasi : Enterprise Information System
Judul Tesis : ANALISA KESUKSESAN E-GOVERNMENT
MENGUNAKAN SUCCESS MODEL'S DELONE
AND MCLEAN
(Studi Kasus : Pemerintah Kota Pekalongan)

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda tangan
Ir.A.Djoko Budiyanto, M.Eng, Ph.D.	29-1-2016	
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	29-1-2016	
Benyamin L.Sinaga,S.T., M.Comp.Sc	29/1/2016	

Ketua Program Studi



Prof. Ir. Djoko, M. Sc., Ph.D



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PERNYATAAN

Bersamaan dengan penelitian ini, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PUJO HARI SAPUTRO

Nomor Mahasiswa : 145302200/PS/MTF

Konsentrasi : Enterprise Information System

Judul Tesis : Analisa Kesuksesan E-Government Menggunakan Success Model's DeLone and McLean (studi kasus : Pemerintah kota Peklongan)

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pemikiran sendiri dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan acuan oleh penulis guna melengkapi penelitian ini dan dinyatakan secara tertulis dalam penulisan acuan dan daftar pustaka. Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2016

Pujo Hari Saputro

INTISARI

Pemerintah kota Pekalongan saat ini menjadi salah satu kota dengan tingkat penggunaan *e-Government* terbaik di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan peringkat PEGI pada tahun 2014 yang menempatkan kota Pekalongan pada peringkat pertama pada wilayah Jawa Tengah, namun belum ada penelitian yang mencoba menguji kebenarannya. Penelitian ini mencoba membuktikan sejauh mana kesuksesan implementasi *e-Government* pemerintah kota Pekalongan dan faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Model DeLone and McLean akan digunakan sebagai model untuk menganalisa kesuksesan e-Government dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh didalamnya. Model DeLone and McLean adalah metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu : *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit* . Faktor-faktor tersebut adalah komponen yang digunakan untuk menentukan kesuksesan sistem yang ada.

Hasil pengolahan data yang sudah dilakukan menunjukkan ada beberapa faktor tidak mempengaruhi faktor yang lain seperti seharusnya. Salah satunya adalah pada faktor kualitas layanan (*service quality*) tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem dan penggunaan sistem tidak mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *net benefit*. Hal tersebut membuktikan bahwa implementasi *e-Government* pada pemerintah kota Pekalongan belum terlaksana dengan baik.

Kata-kata kunci : Kota Pekalongan, Kesuksesan E-government, DeLone and McLean Models

ABSTRACT

Nowadays Government of Pekalongan city becomes member of city with the best e-Government utilizing in Indonesia. It was proven by rank of PEGI in 2014, that put Pekalongan become number 1 in Central Java, however there is no research that proves the truth. This research is trying to prove how far e-Government implementation of Pekalongan Government and its influence factor.

DeLone and McLean models would used as model to analys how far e-Government work and find of the influence factors. DeLone and McLean models as method that has 6 evaluation variables, there are: information quality, sistem quality, service quality, use, user satisfaction and net benefit. Those factor is component that used to determines how far system work.

Tabulation result has been show there are some factors that not influence toward using system and its has not positive influence and significant toward net benefit . Those things proves that e-Government, implementation by Pekalongan Government not work carefully.

Keywords : Pekalongan City, Success of E-government, DeLone and McLean

Models

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan tesis dengan baik. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Magister Teknik Informatika dari Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya pembuatan tesis ini tidak bisa terlepas dari bantuan yang diberikan berbagai pihak, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak – banyaknya kepada:

1. Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika.
2. Ir.A.Djoko Budiyanto, M.Eng, Ph.D., selaku Dosen pembimbing I yang sudah membimbing dan mengarahkan sehingga tesis ini bisa diselesaikan.
3. Bapak Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak sekali masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Magister Teknik Informatika dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
5. Walikota kota Pekalongan beserta jajaran instansi yang sudah sangat membantu dalam penyusunan tesis.

6. Ayah dan Ibu dan adikku tersayang yang selalu memberi doa, dukungan serta semangat bagi penulis, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Teman – teman MTF September 2014 seperjuangan yang sudah seperti saudara saling bantu dalam kegiatan pembelajaran selama ini.
8. Teman – teman seperjuangan dari Ponorogo dan Sekadau.
9. Orang terkasih yang selalu bersama dalam menyusun dan menyelesaikan tesis kita bersama.

Demikian penulisan tesis ini dibuat dengan sebaik – baiknya oleh penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penulisan tesisi ini akan selalu penulis nantikan.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga penulisan tesisi ini dapat berguna dan bermanfaat sehingga dapat memberikan inspirasi bagi pembacanya.

Yogyakarta, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
BAB III LANDASAN TEORI	12
3.1. E-Government	12
3.2. Organisasi Pemerintah.....	13
3.3. DeLone <i>and</i> McLean <i>Models</i>	14
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	17
4.1. Tempat Penelitian.....	17
4.2. Sistem Informasi <i>E-Government</i>	17
4.3. Penentuan Responden.....	19
4.3.1. Populasi.....	19
4.3.2. Penentuan <i>sample</i>	21
4.4. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	25

4.5.	Metode Pengumpulan Data	30
4.5.1.	Wawancara.....	30
4.5.2.	Kuisisioner.....	32
4.5.3.	Studi pustaka.....	34
4.6.	Analisa dan Pengolahan Data.....	34
1.	SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>).....	34
2.	AMOS (<i>Analysis of Moment Structures</i>).....	35
4.7.	Metode Analisis.....	35
4.7.1.	Analisis deskriptif.....	35
4.7.2.	Uji validitas.....	36
4.7.3.	Uji reliabilitas	37
4.7.4.	Teknik analisa <i>Path Analysis</i>	37
4.8.	Model dan Hipotesis Penelitian.....	38
4.8.1.	Diagram alir penelitian	41
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1.	Gambaran Umum Penelitian	43
5.2.	Gambaran Umum Responden.....	45
5.3.	Validitas dan Realibilitas.....	50
5.4.	Uji Kelayakan Model	55
5.5.	Asumsi Path Analysis.....	57
5.5.1.	Uji multivariate outlier.....	58
5.5.2.	Uji normalitas	58
5.5.3.	Uji linieritas	59
5.5.4.	Uji homogenitas	60
5.5.5.	Analisa jalur	61
5.5.6.	Perhitungan Jalur	72
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1.	Kesimpulan Uji Hipotesa Penelitian.	75
6.2.	Kesimpulan dari Masalah Penelitian.....	75
6.3.	Saran.....	76
	Daftar Pustaka	78

Lampiran	81
Output Penelitian.....	81
1. Uji Validitas	81
2. Uji Multivariate Outlier	84
3. Uji Normalitas.....	86
4. Uji Linieritas	86
5. Uji Homogenitas	89
6. Perhitungan Jalur	92
Kuisisioner.....	93
Tabel Penelitian.....	99
Data Penelitian	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. D&M models 1992 (W. H. DeLone & McLean, 1992)	15
Gambar 3. 2. D&M models (2003) (William H. DeLone & McLean, 2003)	16
Gambar 4. 1. Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	42
Gambar 5. 1. Model Penelitian	39
Gambar 5. 2. Diagram Presentase Gender Responden	47
Gambar 5. 3. Diagram Presentase Sesuai Usia	48
Gambar 5. 4. Diagram Presentase Berdasarkan Instansi.....	49
Gambar 5. 5. Model Penelitian	55
Gambar 5. 6. Perhitungan Jalur.....	73
Gambar 5. 7. Hasil Perhitungan Jalur dengan <i>Trimming Theory</i>	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. 1. Data Sistem Informasi yang digunakan	17
Tabel 4. 2. Sistem Informasi Acuan	19
Tabel 4. 3. Populasi Pegawai Pemerintah kota Pekalongan	19
Tabel 4. 4. Teknik Sampling Stratified Sampling	23
Tabel 4. 5. Definisi Operasional Penelitian Variabel	26
Tabel 4. 6. Interview Guide Sistem yang digunakan	31
Tabel 4. 7. Interview Guide Data Pegawai	32
Tabel 4. 8. Variabel Penyusun Kuisisioner	33
Tabel 5. 1. Jumlah responden berdasarkan kriteria	45
Tabel 5. 2. Hasil Uji Validasi IQ	51
Tabel 5. 3. Hasil Uji Reliability IQ	51
Tabel 5. 4. Hasil Uji Validasi System Quality (SQ)	51
Tabel 5. 5. Hasil Uji Reliabilitas System Quality (SQ)	52
Tabel 5. 6. Hasil Uji Validasi Service Quality (SEQ)	52
Tabel 5. 7. Hasil Uji Reliabilitas Service Quality (SEQ)	53
Tabel 5. 8. Hasil Uji Validasi Use (U)	53
Tabel 5. 9. Hasil Uji Reliabilitas Use (U)	53
Tabel 5. 10. Hasil Uji validasi User Satisfaction (US)	53
Tabel 5. 11. Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction (US)	54
Tabel 5. 12. Hasil Uji Validasi Net Benefit (N)	54
Tabel 5. 13. Hasil Uji Reliabilitas Net Benefit (N)	55
Tabel 5. 14. Indeks Pengukuran Model	56
Tabel 5. 15. Hasil Uji Normalitas Data	59
Tabel 5. 16. Hasil Uji Linearitas Data	60
Tabel 5. 17. Uji Homogenitas Data	61
Tabel 5. 18. Uji hipotesis terhadap variabel <i>use</i>	61
Tabel 5. 19. Uji Hipotesa H1	62
Tabel 5. 20. Uji Hipotesa H2	63
Tabel 5. 21. Uji Hipotesa H3	63
Tabel 5. 22. Uji Hipotesa H10	64
Tabel 5. 23. Uji hipotesis terhadap variabel <i>user satisfaction</i>	64
Tabel 5. 24. Uji Hipotesa H2	65
Tabel 5. 25. Uji Hipotesa H5	66
Tabel 5. 26. Uji Hipotesa H6	66
Tabel 5. 27. Uji Hipotesa H7	67
Tabel 5. 28. Uji Hipotes H12	68
Tabel 5. 29. Uji hipotesis terhadap variabel <i>net benefit</i>	68

Tabel 5. 30. Uji Hipotesa H8	69
Tabel 5. 31. Uji Hipotesa H9	70

