

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 2, Nomor 1, 2024, Halaman 298-306
 Licenced by CC BY-SA 4.0
 E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10535067)
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10535067>

Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean

Anisa Nurcahyani¹, Eristya Maya Safitri², Anita Wulansari³

¹²³Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 email: 19082010012@student.upnjatim.ac.id

Abstract

The utilization of technology and information in government administration, especially through the concept of E-government, is the main focus to improve the efficiency and accessibility of public services in Indonesia. One of the cities implementing E-government is Surabaya city by developing an E-service website for the Social Service Office. The E-service website is designed to make it easier for citizens to apply for a poor certificate online. However, the implementation of E-government systems often faces obstacles in implementing services to users. This study uses the Delone-McLean Information System Success Model to evaluate the E-service website from the perspective of the Surabaya City community. Analysis of information quality, service, system, digital literacy, actual use, user satisfaction, and net benefits (E-government Performance) revealed that Service Quality, Digital Literacy, and System Quality have a positive and significant effect on actual use. Actual use, in turn, has a positive and significant impact on user satisfaction (User Satisfaction) and E-government performance. However, Information Quality shows a negative influence on user satisfaction and actual use. This research provides an understanding of the main factors that influence the successful implementation of E-government systems in Surabaya city and encourages further development efforts to improve service quality and its positive impact on society. Recommendations include improving the quality of information, services and systems to ensure the continuity and success of the E-government system in Surabaya City.

Keywords : *E-government, E-pelayanan, Delone Mclean.*

Abstrak

Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam administrasi pemerintahan, terutama melalui konsep E-government, menjadi fokus utama untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu kota yang menerapkan E-government adalah kota Surabaya dengan mengembangkan situs web E-pelayanan Dinas Sosial. Website E-pelayanan dirancang untuk memudahkan warga dalam mengurus surat keterangan miskin secara online. Meski demikian, implementasi sistem E-government sering menghadapi kendala dalam mengimplementasikan layanan kepada pengguna. Penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone-McLean untuk mengevaluasi situs web E-pelayanan dari sudut pandang masyarakat Kota Surabaya. Analisis mengenai kualitas informasi, layanan, sistem, literasi digital, penggunaan aktual, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Kinerja E-government) mengungkap bahwa Kualitas Layanan, Literasi Digital, dan Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual (Penggunaan Aktual). Penggunaan aktual, pada akhirnya, memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna (Kepuasan Pengguna) dan kinerja E-government. Namun, Kualitas Informasi menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan aktual. Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem E-government di kota surabaya dan mendorong upaya pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan dan dampak positifnya pada masyarakat. Rekomendasi termasuk peningkatan kualitas informasi, layanan, dan sistem guna menjamin kelangsungan dan kesuksesan sistem E-government di Kota Surabaya.

Kata kunci: *E-government, E-pelayanan, Delone Mclean.*

Article Info

Received date: 15 Desember 2023

Revised date: 28 December 2023

Accepted date: 10 Januari 2024

PENDAHULUAN

Teknologi dan informasi telah berkembang pesat saat ini dan membawa perubahan di berbagai bidang. Hal tersebut tentunya perlu dimanfaatkan sebaik mungkin untuk memperlancar pekerjaan dan mengatasi permasalahan yang ada didalamnya termasuk permasalahan pelayanan publik . Hal tersebut

selaras dengan konsep E-government yang mana teknologi perlu dimanfaatkan untuk menunjang dan mempermudah pelayanan.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang turut serta menerapkan konsep e-Government untuk kepentingan pemerintahan khususnya untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satu website yang dibuat dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan responsif adalah website E-pelayanan.

Website E-pelayanan Dinas Sosial Surabaya merupakan sebuah *website* inovatif yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan miskin secara online. Namun penerapan e-service website ini tidak bertahan lama karena layanan yang diberikan kurang memuaskan penggunaannya. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui apakah website e-service sebagai aplikasi e-Government telah berhasil diimplementasikan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Kota Surabaya baik dari segi pelayanan, informasi dan aspek lainnya.

Kesuksesan e-government dapat dilihat dari penilaian dan kepuasan masyarakat yang menggunakannya. Kemudahan akses, efisiensi proses administratif, kepuasan pengguna, dan tingkat keamanan informasi menjadi elemen penentu dalam menilai keberhasilan e-government. Selain itu, keterlibatan masyarakat, peningkatan mutu layanan publik, dan respon dari pengguna juga memiliki peran penting dalam membentuk pandangan positif terhadap e-government (Andriyanto et al., 2021).

Dalam penelitian ini, Model DeLone and McLean ISSM akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja website E-pelayanan dari sudut pandang masyarakat Kota Surabaya. Tujuannya adalah untuk menilai kesuksesan dan mengidentifikasi variabel-variabel yang dapat memengaruhi keberhasilan sistem E-government, khususnya pada layanan E-pelayanan.

KAJIAN TEORITIS

Dasar Teori

a. Keberhasilan Sistem Informasi

Keberhasilan penerapan sistem informasi adalah tujuan utama suatu organisasi agar proses bisnis dapat berjalan efektif. Namun, seringkali muncul masalah dari pengguna dan sistem. Oleh karena itu, untuk menilai kinerja sistem informasi, perlu dilakukan analisis atau pengukuran. Langkah ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem informasi dapat memenuhi harapan dan tujuan organisasi serta mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan (Safitri, 2020). Penerapan sistem informasi diharapkan memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas dan efisiensi proses bisnis organisasi. Meskipun permasalahan dapat muncul selama penggunaan, evaluasi atau pengukuran sistem informasi menjadi kunci untuk menentukan tingkat keberhasilan implementasinya. Dalam hal ini, model keberhasilan sistem informasi DeLone McLean digunakan model pengukuran. Hal ini penting agar pemangku kepentingan dan pengembang dapat memastikan bahwa sistem informasi yang diterapkan telah mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan dan hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi pengembangan sistem informasi yang lebih baik di masa depan.

b. E-governement

E-Government diperkenalkan sebagai sebuah inovasi baru dalam penyelenggaraan birokrasi pelayanan publik mengikuti perkembangan informasi di masyarakat (Wicaksono, 2018). E-Government adalah penggunaan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada instansi pemerintah yang bertujuan untuk menyiapkan dan memberikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuan dari dibangunnya E-Government ini adalah untuk menyediakan pengelolaan sistem informasi yang efektif untuk masyarakat, memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dan memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik (Arjita, 2017).

c. Website E-pelayanan

Dinas Sosial Kota Surabaya meluncurkan aplikasi berbasis website yang diberi nama E-Pelayanan Dinsos Surabaya. Website e-pelayanan merupakan suatu inovasi yang dibangun oleh Dinas Sosial Kota Surabaya untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses oleh warga Surabaya. Salah satu layanan yang terdapat di aplikasi ini adalah Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM). Warga Surabaya yang berkeinginan untuk mengajukan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM) Non Sehat tidak perlu lagi mendatangi kelurahan secara langsung. Kini warga Surabaya dapat dengan mudah mengajukan Surat Keterangan Miskin (SKKM) non Kesehatan melalui aplikasi berbasis website yang bisa diakses melalui link <https://dinassosial.surabaya.go.id/pelayanan>. Melalui aplikasi

E-pelayanan ini pemohon juga dapat mengajukan SKKM non Kesehatan seperti SKKM Pendidikan, SKKM Bantuan Hukum, SKKM permohonan dan perpanjangan rusun dan SKKM Denda akta kelahiran serta SKKM keringanan PBB dan PDAM.

d. Model Delone Mclean

Model Delone-McLean adalah suatu kerangka kerja evaluasi keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh W.H. Delone dan E.R. McLean pada tahun 1992 dan kemudian mengalami beberapa pembaruan. Pada dasarnya, model ini menilai keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi utama:

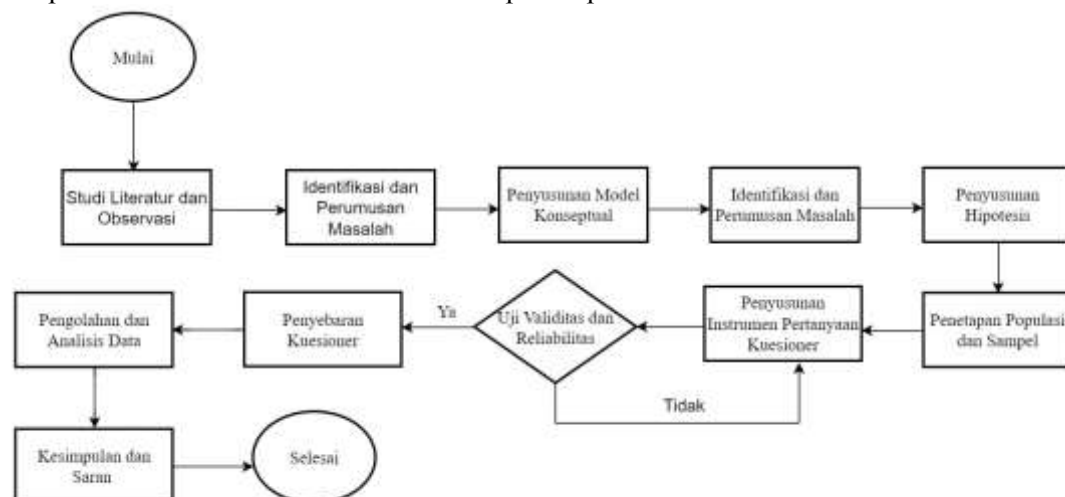
1. Kualitas Sistem (System Quality): Menilai kinerja teknis dan keandalan sistem informasi, mencakup aspek seperti kecepatan, kehandalan, dan fungsionalitasnya.
2. Kualitas Informasi (Information Quality): Mengukur kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, termasuk keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, dan relevansinya.
3. Penggunaan Sistem (Use of the System): Menilai sejauh mana pengguna aktif menggunakan dan memanfaatkan sistem informasi dalam kegiatan sehari-hari mereka.
4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction): Menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem informasi, melibatkan respons positif atau negatif dari pengguna.
5. Dampak Individu (Individual Impact): Mengukur dampak positif sistem informasi terhadap perilaku dan kinerja individu dalam organisasi.
6. Dampak Organisasi (Organizational Impact): Menilai dampak positif sistem informasi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Model ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dengan mempertimbangkan aspek teknis, kualitas informasi, penerimaan pengguna, dan dampak organisasional. Pada tahun 2003, model ini mengalami pembaruan dengan penambahan dimensi Kualitas Layanan (Service Quality) dan Niat Penggunaan (Intention to Use), serta penggabungan Dampak Individu dan Dampak Organisasi menjadi Manfaat Bersih (Net Benefits).

METODE PENELITIAN

Alur Penelitian

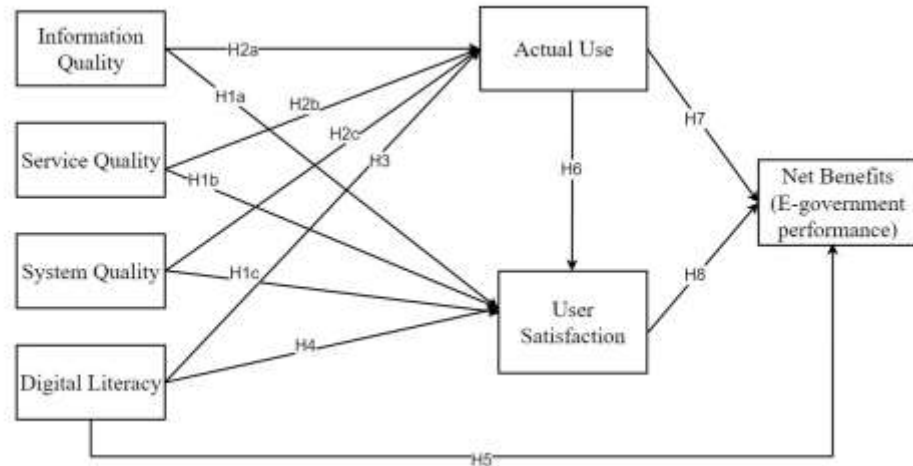
Alur penelitian ini secara keseluruhan ditampilkan pada Gambar 2



Langkah pertama dalam penelitian ini adalah melakukan studi literatur dan observasi sebagai dasar pembuatan model penelitian. Selanjutnya merancang model konseptual dan hipotesis berdasarkan Model Kesuksesan DeLone McLean yang sesuai dengan konteks e-government. Hal ini diikuti dengan pendefinisian indikator dan penyusunan kuesioner. Langkah selanjutnya adalah menguji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Setelah kuesioner dianggap valid, kuesioner akan disebarakan kepada masyarakat di Kota Surabaya. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dan SEM berbasis PLS (menggunakan perangkat lunak SmartPLS) untuk mengetahui keberhasilan website E-pelayanan dan menentukan perbaikan yang paling diperlukan.

Model Konseptual

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah DeLone and McLean IS Success Model (DeLone & McLean, 2003). Model tersebut diadopsi dari ISSM Delone & Mclean yang kemudian dimodifikasi oleh (Abdulkareem & Ramli, 2021). Dimana variabel yang digunakan yaitu terdiri dari *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, *Digital Literacy*, *Actual Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefits (E-Government Performances)*. Model tersebut terdapat pada Gambar 3.



Gambar 3 Model Konseptual

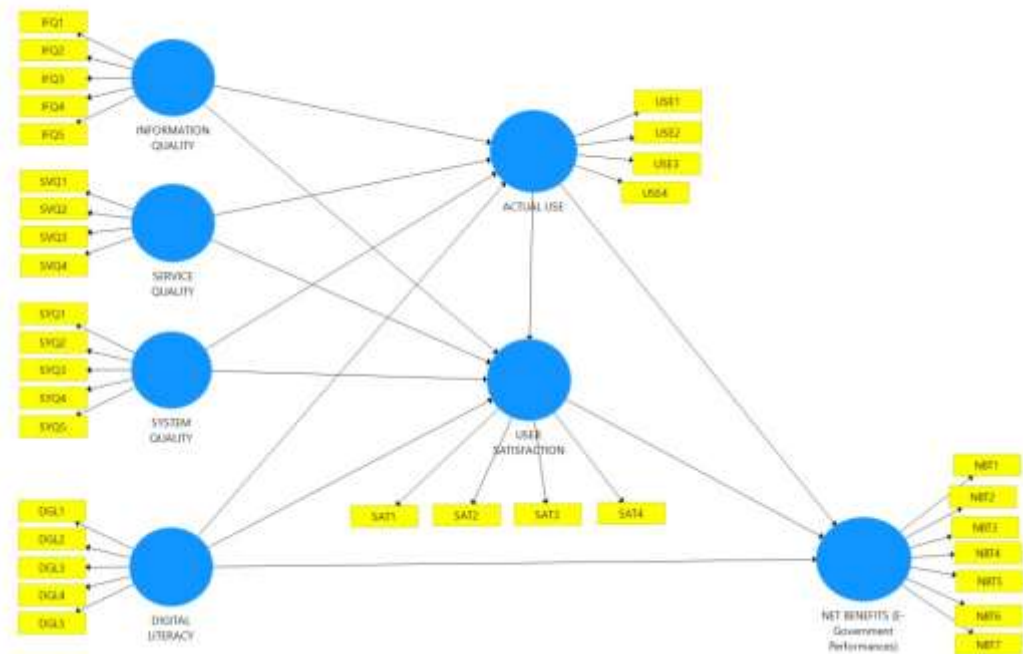
Hipotesis penelitian terdiri dari:

- H1a : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction website E-pelayanan.
- H1b : Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction website E-pelayanan.
- H1c : System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction website E-pelayanan.
- H2a : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Actual Use website E-pelayanan.
- H2b : Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Actual Use website E-pelayanan.
- H2c : System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Actual Use website E-pelayanan.
- H3 : Digital Literacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Actual Use website E-pelayanan.
- H4 Digital Literacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction website E-pelayanan.
- H5 Digital Literacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefits website E-pelayanan.
- H6 Actual Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction website E-pelayanan.
- H7 Actual Use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefits.
- H8 User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefits.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Model Pengukuran

Analisis model menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan *software* Smart PLS dijelaskan pada Gambar 3.



Gambar 4. Model Pengukuran PLS

Analisis data menggunakan pengukuran *outer* dan *inner* model dengan menggunakan 348 data yang diperoleh dari jawaban responden yang sudah dikumpulkan sebelumnya.

2. Hasil Uji *Outer Model*

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menunjukkan bahwa model pengukuran telah terbukti valid dan reliabel. Dalam pengujian model pengukuran ini terdapat tiga pengujian yaitu *Convergent Validity* dapat dilihat dari nilai *loading factor* $> 0,7$, *Discriminant validity* dapat dilihat dari nilai *Cross loading* $> 0,7$ dan *Composite Reliability* dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* (Yusuf, 2022)

a. *Convergent Validity*

Convergent validity atau validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Untuk memenuhi syarat validitas, nilai *outer loading* harus $> 0,7$ dan nilai AVE harus $> 0,5$ (Franklin et al., 2017)

	DGL	IFQ	NBT	SAT	SVQ	SYQ	USE
DGL1	0.804						
DGL2	0.854						
DGL3	0.867						
DGL4	0.784						
DGL5	0.881						
IFQ1		0.914					
IFQ2		0.780					
IFQ3		0.854					
IFQ4		0.831					
IFQ5		0.865					
NBT1			0.856				
NBT2			0.872				
NBT3			0.882				
NBT4			0.855				
NBT5			0.873				
NBT6			0.836				
NBT7			0.798				

SAT1				0.829			
SAT2				0.838			
SAT3				0.875			
SAT4				0.850			
SVQ1					0.825		
SVQ2					0.847		
SVQ3					0.867		
SVQ4					0.843		
SYQ1						0.811	
SYQ2						0.896	
SYQ3						0.874	
SYQ4						0.812	
SYQ5						0.839	
USE1							0.811
USE2							0.893
USE3							0.869
USE4							0.879

Tabel 2 *Outer Loading*

Pada Tabel 2 ditampilkan nilai *outer loading*. Dapat dilihat bahwa nilai *outer loading* indikator dari masing-masing variabel memiliki nilai lebih dari 0,7. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat digunakan untuk pengujian berikutnya, yaitu menguji nilai AVE. Nilai AVE yang diperoleh dari hasil pengujian juga menunjukkan bahwa masing-masing variabel mencapai nilai > 0,5, sehingga masing-masing variabel dianggap baik. Hasil uji AVE ditunjukkan pada tabel Nilai AVE yang diperoleh dari hasil pengujian juga menunjukkan bahwa setiap variabel mencapai nilai > 0,5, sehingga setiap variabel dianggap baik. Hasil uji AVE ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai AVE

Variabel	Average Variance Ectracted (AVE)
<i>Actual Use</i>	0.745
<i>Digital Literacy</i>	0.703
<i>Information Quality</i>	0.722
<i>Net Benefits (E-Government Performances)</i>	0.729
<i>Service Quality</i>	0.715
<i>System Quality</i>	0.718
<i>User Satisfaction</i>	0.719

b. Discriminant Validity

Discriminant Validity bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda atau bervariasi dengan konstruk lainnya. Validitas diskriminan dapat dinilai dengan menggunakan Fornell-Larcker dan *cross-loading* (Franklin et al., 2017).

Tabel 4 Nilai *Fornell-Larcker Criterion*

	USE	DGL	IFQ	NBT	SVQ	SYQ	SAT
USE	0.863						
DGL	0.406	0.839					
IFQ	0.415	0.823	0.850				

NBT	0.833	0.343	0.397	0.854			
SVQ	0.814	0.356	0.366	0.818	0.846		
SYQ	0.828	0.372	0.446	0.803	0.828	0.847	
SAT	0.653	0.290	0.249	0.583	0.561	0.555	0.848

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa seluruh akar kuadrat dari nilai AVE antar variabel laten yang sama lebih besar daripada nilai korelasi dengan variabel laten lainnya. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa syarat validitas diskriminan telah terpenuhi.

c. Composite Reliability

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai composite reliability dan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*. Dalam SEM-PLS, variabel dianggap reliabel jika nilai composite reliability dan *cronbach's alpha* ≥ 0.7 dapat dikatakan diterima (Hair et al., 2011). Hasil dari pengukuran menunjukkan bahwa semua variabel sudah reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang terdapat pada tabel 5.

Tabel 5 Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Varibel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Actual Use</i>	0.886	0.921	Reliabel
<i>Digital Literacy</i>	0.895	0.922	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0.903	0.928	Reliabel
<i>Net Benefits (E-government Performances)</i>	0.938	0.949	Reliabel
<i>Service Quality</i>	0.867	0.909	Reliabel
<i>System Quality</i>	0.901	0.927	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0.871	0.911	Reliabel

3. Hasil Uji Inner Model

Pengujian dilakukan untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten dan untuk menguji hipotesis antar konstruk dalam model konseptual (Hair et al., 2011). Langkah pengujian dimulai dari pengukuran R-Square, f-Square dan uji hipotesis (Sarstedt et al., 2021).

a. R-Square

R-square bertujuan untuk mengukur tingkat variasi pengaruh antarvariabel bebas dan variabel terikat. Adapun ketentuan nilai Rsquare yaitu apabila nilai R-square sebesar 0,25 dianggap lemah, 0,50 dianggap sedang dan 0,75 dianggap tinggi (Henseler et al., 2012).

Tabel 6 Nilai *R-Square*

Variabel	R Square
<i>Actual Use</i>	0.746
<i>Net Benefits (E-Government Performances)</i>	0.696
<i>User Satisfaction</i>	0.436

Berdasarkan hasil nilai *R-Square* bahwa variabel *Actual Use* menghasilkan nilai *R-Square* 0,746 dan variabel *Net benefits (Egovernment performances)* menghasilkan nilai *R-Square* 0,696, Sedangkan variabel *User satisfaction* menghasilkan nilai *R-Square* 0,436.

b. f-Square

Jika nilai f-Square memiliki nilai antara 0.020 dan 0.150 menunjukkan konstruk eksogen memiliki pengaruh kecil, nilai antara 0.150 dan 0.350 memiliki pengaruh sedang dan nilai lebih dari 0.350 memiliki pengaruh besar pada konstruk endogen (Hair et al., 2011).

Tabel 7 Nilai f-Square

	<i>Actual Use</i>	Keterangan
<i>Digital Literacy</i>	0.020	Berpengaruh Kecil
<i>Information Quality</i>	0.002	Berpengaruh Sangat Kecil
<i>Service Quality</i>	0.181	Berpengaruh Sedang
<i>System Quality</i>	0.259	Berpengaruh Sedang
	<i>Net Benefits (E-Government performances)</i>	Keterangan
<i>Actual Use</i>	1.064	Berpengaruh Tinggi
<i>Digital Literacy</i>	0.000	Berpengaruh Sangat Kecil
<i>User Satisfaction</i>	0.009	Berpengaruh Sangat Kecil
	<i>User Satisfaction</i>	Keterangan
<i>Actual Use</i>	0.144	Berpengaruh Sedang
<i>Digital Literacy</i>	0.011	Berpengaruh Sangat Kecil
<i>Information Quality</i>	0.011	Berpengaruh Sangat Kecil
<i>Service Quality</i>	0.002	Berpengaruh Sangat Kecil
<i>System Quality</i>	0.001	Berpengaruh Sangat Kecil

Variabel *Digital Literacy* memiliki pengaruh kecil terhadap variabel *Actual Use*. Sedangkan variabel *Information Quality* memiliki pengaruh sangat kecil terhadap variabel *Actual Use*. Variabel *Service Quality* dan *System Quality* memiliki pengaruh sedang terhadap variabel *Actual Use*. Variabel *Actual Use* memiliki pengaruh tinggi terhadap variabel *Net Benefits (E-government Performances)*. Sedangkan variabel *Digital Literacy* dan *User Satisfaction* memiliki pengaruh sangat kecil terhadap variabel *Net Benefits (E-government Performances)*. Variabel *Actual Use* memiliki pengaruh sedang terhadap variabel *User Satisfaction*. Sedangkan variabel *Digital Literacy*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *System Quality* memiliki pengaruh sangat kecil terhadap variabel *User Satisfaction*.

c. Uji Hipotesis

Nilai *original sample* menggambarkan suatu hipotesis berpengaruh positif atau negatif. Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi dari suatu hipotesis yang mengindikasikan bahwa hipotesis dapat diterima atau ditolak yaitu dapat dilihat dari *P-values* dan nilai *T-statistics*. *P-values* < 0,05 dan uji *T-statistics* harus lebih besar dari 1,96. Hasil pengujian hipotesis ditampilkan pada Tabel 8.

Tabel 8 Uji Hipotesis

	Hipotesis	O	T-Statistics	P Values	Keterangan
IFQ -> SAT	H1a	-0.146	2.217	0.045	Ditolak
IFQ -> USE	H2a	-0.046	0.834	0.027	Ditolak
SVQ -> SAT	H1b	0.069	0.885	0.377	Ditolak
SVQ -> USE	H2b	0.388	6.720	0.000	Diterima
SYQ -> SAT	H1c	0.043	0.475	0.635	Ditolak
SYQ -> USE	H2c	0.480	8.997	0.000	Diterima
DGL -> USE	H3	0.127	2.251	0.025	Diterima
DGL -> SAT	H4	0.141	2.137	0.033	Diterima
DGL -> NBT	H5	0.003	0.093	0.926	Ditolak
USE -> SAT	H6	0.566	7.148	0.000	Diterima

USE -> NBT	H7	0.787	16.522	0.000	Diterima
SAT -> NBT	H8	0.067	1.473	0.141	Ditolak

Dari analisis pada Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa dari 12 hipotesis yang telah diuji, enam di antaranya ditolak.

SIMPULAN

Penilaian masyarakat terhadap tingkat kesuksesan website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya menunjukkan bahwa 12 hipotesis yang telah diuji, enam di antaranya ditolak. Hal tersebut disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian Dinas Sosial Kota Surabaya dalam mengoptimalkan kinerja dari variabel Information quality, Service Quality, Digital Literacy dan User Satisfaction tersebut. Oleh karena itu Dinas Sosial Kota Surabaya disarankan untuk fokus pada perbaikan website e-pelayanan berdasarkan variabel-variabel tersebut untuk meningkatkan kesuksesan website e-pelayanan.

REFERENSI

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Does digital literacy predict e-government performance? An extension of Delone and Mclean information system success model. *Electronic Government*, 17(4), 466–493. <https://doi.org/10.1504/EG.2021.118103>
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(1), 43–48. <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>
- 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>
- Franklin, H. Joseph, Christian M, R., M, H. G. T., & Marko, S. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Long Range Planning* (Vol. 46). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Using partial least squares path modeling in advertising research: Basic concepts and recent issues. *Handbook of Research on International Advertising*, January 2012, 252–276. <https://doi.org/10.4337/9781781001042.00023>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Handbook of Market Research. In *Handbook of Market Research* (Issue July). <https://doi.org/10.1007/978-3-31905542-8>
- Yusuf, M. (2022). Pengaruh Promosi, Gaya Hidup, dan Persepsi Risiko terhadap Niat Beli Motor Listrik menggunakan Metode SEM - PLS. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 6(2), 241–248. <https://doi.org/10.33379/gtech.v6i2.1685>