

# Faktor Kesuksesan Smart Mobility Menggunakan DeLone McLean dan E-Government Adoption Models

**Hernu Haryono\*<sup>1</sup>, Faris Muslihul Amin<sup>2</sup>, Nurissaidah Ulinnuha<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Ampel, Surabaya

<sup>3</sup> Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan.Ampel, Surabaya

Jl. Ahmad, Yani No.117, Jemur/Wonosari, Kec.Wonocolo, Kota SBY, Jawa Timur 60237

e-mail: \*<sup>1</sup>hernuharyono@gmail.com

## Abstrak

*E-government ialah upaya pemerintah memanfaatkan digitalisasi guna memudahkan layanan umum yang mudah diakses dan efisien. Pemerintah Kota Surabaya berinovasi dibidang pelayanan publik melalui Dinas Perhubungan meluncurkan aplikasi Transportasiku, yang berfungsi untuk mengetahui jadwal angkutan umum, arus lalu lintas Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi apakah implementasinya dapat dinyatakan sukses yang dinilai melalui pemakai aplikasinya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor keberhasilan smart mobility menerapkan pengembangan DeLone & McLean model yang variabel pengukurannya mencakup Service Quality, System Quality, Information Quality, Intention to Use, Net Benefit dan menambahkan variabel pendukung dari E-government Adoption Model (GAM) dengan variabel pengukuran yaitu Perceived Awareness, Computer Self-Efficacy, Perceived Trust, E-government Adoption. Pengumpulan data utama kuesioner, wawancara, pengamatan. Sampel diambil dengan teknik simple random sampling dengan kalkusi 100 responden kemudian menerapkan SEM-PLS untuk mengelola datanya. Berdasarkan hasil analisa faktor yang mempengaruhi kesuksesan smart mobility pada implementasi aplikasi Transportasiku adalah Computer Self-Efficacy, Perceived Trust, E-government Adoption, Information Quality, Intention to Use, Net Benefit.*

**Kata kunci:** DeLone & McLean, E-government, GAM, SEM-PLS, Smart Mobility

## 1. PENDAHULUAN

P rkembangan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) merupakan faktor penting dalam segala aspek, salah satunya distruktur pemerintah [1]. Penggunaan digitalisasi di pemerintahan didefinisikan sebagai e-government [2]. Sebagai smart city, Surabaya mengimplementasikan salah satu elemen smart city yakni mempunyai aplikasi smart.mobility yang digunakan untuk melayani masyarakatnya. Melalui Dinas Perhubungan Surabaya, Pemkot Surabaya membuat aplikasi mobile Transportasiku, didalamnya menyediakan informasi yang lengkap untuk segala kebutuhannya, seperti informasi CCTV jalanan kota, agenda kendaraan umum, parkir kota, jadwal Surabaya bus, lokasi wisata, informasi lalu lintas Surabaya, dan tidak hanya itu, dari aplikasi berbasis Android ini, pengguna bisa menemukan informasi tentang kepadatan dan penutupan arus lalu lintas [3].

Namun pada sistem aplikasi masih ditemukan permasalahan seperti CCTV, kamera yang menayangkan pantauan kondisi jalan raya, ada-kalanya fungsi fitur tidak berjalan sebagaimana mestinya, menu tempat parkir yang trouble, dan kendala lainnya dari pengguna yakni aplikasinya terkadang force close. Sementara itu, Dinas Perhubungan Surabaya ingin mengintensifkan tupoksi aplikasinya. Di Indonesia, e-government yang sudah dibuat kebanyakan masih ditahapan

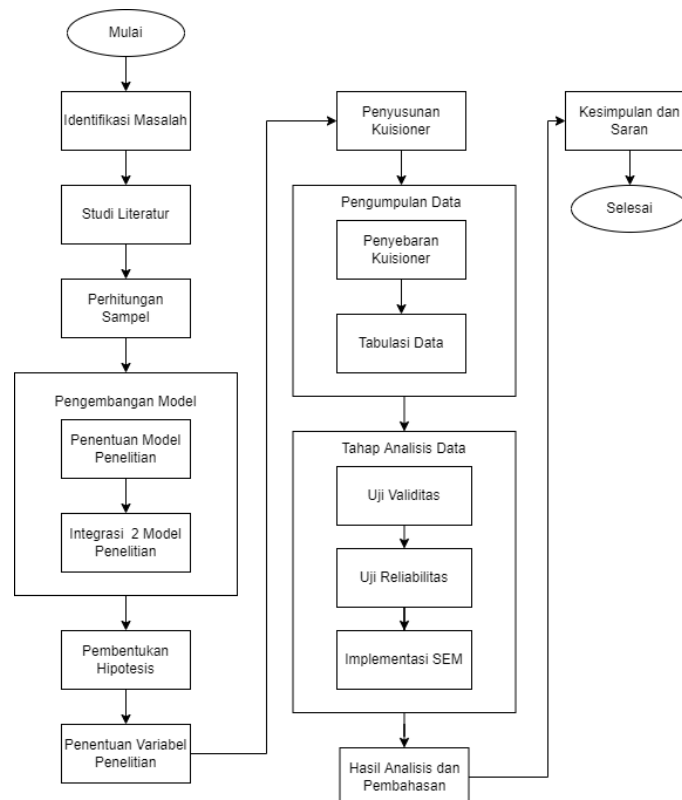
pengembangan. Namun, masih banyak pejabat pemerintah yang masih perlu mengevaluasi atau mengukur keberhasilan dan penerimaan penggunaannya terhadap layanan e-government [4]. Karena alasan tersebut, diperlukan penilaian keberhasilan, penerimaan e-government melalui masyarakat agar sistem yang dibuat dapat dimanfaatkan dengan baik [5].

Dari permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi atau pengukuran apakah implemmentasi smart.mobility dapat dinyatakan sukses yang dinilai melalui pengguna karena yang menerima informasi dari aplikasi. Pada penelitian terdahulu terdapat beberapa model pengukuran untuk evaluasi e-government seperti model TAM, UTAUT, TRI, EUCS dan E-GovQual. Menyesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari aplikasi Transportasiku, sehingga riset ini memakai DeLone McLean model dalam menilai tingkatan keberhasilan implementasi Aplikasi TransportasiKu. Implementasi keterlibatan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi akan menentukan keberhasilan tiga kualitas yakni sistem, informasi, layanan yang dihasilkan [6]. Terdapat model yang disarankan kearah e-government yakni E-Government Adoption Model (GAM) [7]. GAM merupakan konstruk atau model penerimaan sistem informasi oleh masyarakat [5]. Alasan penggunaan kedua model tersebut dikarenakan indikator dan variabel dari kedua model dinilai selaras dengan system yang diteliti ini. Kedua model ini diperuntukkan guna menganalisis factor yang berpotensi berpengaruh ke penerimaan dan kesuksesan sistem oleh masyarakat, dan juga hasil penelitian nanti diharapkan dapat dimanfaatkan untuk referensi riset mendatang.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Alur Penelitian

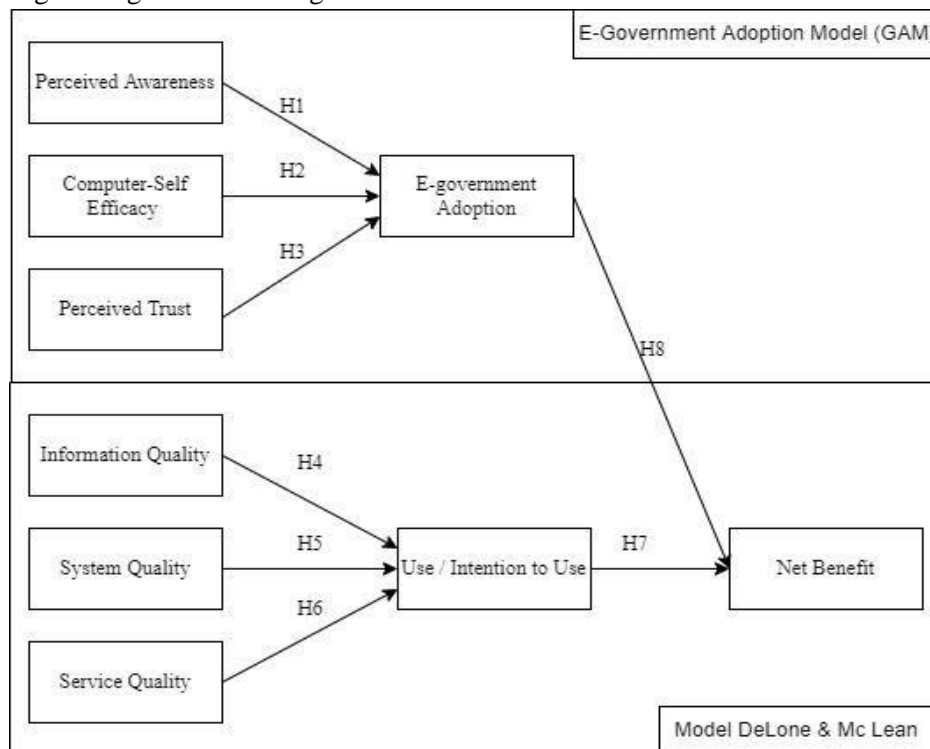
Riset ini menerapkan metode kuantitatif. Pada tahap ini, proses penelitian kuantitatif akan ditampilkan pada Gambar 1:



Gambar 1 Alur Penelitian

2. 2 Model Konseptual

DeLone McLean menyarankan perluasan atau modifikasi konstruksi modelnya [8]. Penelitian ini menyesuaikan model.DeLone McLean yakni memasukkan variabel E-Government Adoption Model (GAM) yang menjadi penunjang model DeLone & McLean dalam menentukan penerimaan sistem dari aspek publik. Konsolidasi kedua model ditujukan bisa mewujudkan model yang bisa mendapatkan faktor.penerimaan dan kesuksesan Smart Mobility. Riset ini memakai variabel prioritas yang dinilai selaras dari DeLone & McLean model serta GAM. Di bawah ini adalah pengembangan model sebagai berikut:



Gambar 2 Model Pengembangan DeLone McLean and GAM

Variabel kualitas model DeLone & McLean dipakai dalam riset ini, diperuntukkan guna menganalisa factor kegunaan atau penggunaan aplikasinya. Konstruksi kualitas meliputi kualitas sistem, layanan, informasi ketiga variabel tersebut mempengaruhi penggunaan aplikasi yang selanjutnya mempengaruhi kepuasan dan keuntungan bersih bagi pengguna [9]. Alterasi lainnya dari riset ini tidak memakai semuanya dari variabel model GAM, dengan memakai empat konstruksi yang dinilai selaras untuk adopsi e-government yaitu Perceived Awareness, Perceived Trust, Computer Self-Efficacy, dan E-government Adoption. Pada penelitian sebelumnya, konstruk Perceived Awareness, Perceived Trust, dan Computer Self-Efficacy dari GAM juga digunakan untuk mengukur faktor penerimaan sistem informasi [4] [10] [11] [12].

Penjelasan Hipotesis:

Tabel 1 Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Informasi
H1	Perceived Awareness berpengaruh signifikan terhadap E-government Adoption
H2	Computer Self-Efficacy berpengaruh signifikan terhadap E-government Adoption
H3	Perceived Trust berpengaruh signifikan terhadap E-government Adoption
H4	Information Quality berpengaruh signifikan terhadap Use/Intention to Use
H5	Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan/Niat Penggunaan
H6	Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Use/Intention to Use
H7	E-government Adoption berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit
H8	Use/Intention to Use berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit

### 2. 3 Pengumpulan Data

Sebagai metode riset, riset ini memakai metode kuantitatif dan menyertakan pengguna atau masyarakat yang telah memakai aplikasi TransportasiKu untuk sampelnya. Seluruh idiosinkrasi populasi harusnya tergambar melalui sample yang sudah diambil, maka sample yang didapat diharuskan representatif [13]. Riset ini menerapkan rumus Slovin untuk kalkulasi sampel. Menurut perhitungan rumus Slovin menunjukkan toleransi kesalahan sebesar 10% [14]. Karena untuk menganalisa teori di atas, juga untuk mengefisiensi tenaga, waktu, biaya, peneliti memakai tingkat kesalahannya 10%. Riset ini menerapkan simple random sampling dengan skala pengukuran Skala Likert, dimana dikategorikan sangat tidak setuju dengan nilai satu dan dikategori sangat setuju dengan nilai lima [15].

Tabel 2 Skala Likert

Skala	Deskripsi
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Dari populasi riset yakni 10000 pengguna aplikasi TransportasiKu, memakai penilaian Slovin yang level kesalahannya 10% atau 0,1 dijelaskan diperhitungan ini:

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

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

$$= 99,0099 (100) \quad (1)$$

Hasil perhitungan Slovin diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Kajian berlokasi di halte, jalur pejalan kaki, Dinas Perhubungan, terminal, tempat parkir, lokasi wisata Surabaya. Pada penelitian ini setelah mendapatkan data dilakukan analisa data melalui uji validitas dan reliabilitas dengan SmartPLS dengan metode SEM-PLS [16].

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Sesudah dilakukan pengumpulan data, step berikutnya dilaksanakan olah data dengan menerapkan SEM-PLS dengan tools SmartPLS 3. Pada tahap ini dilakukan penilaian outer model (model pengukuran), penilaian inner model (model struktural) serta uji hipotesis.

3.1 Outer Model (Evaluasi Model Pengukuran)

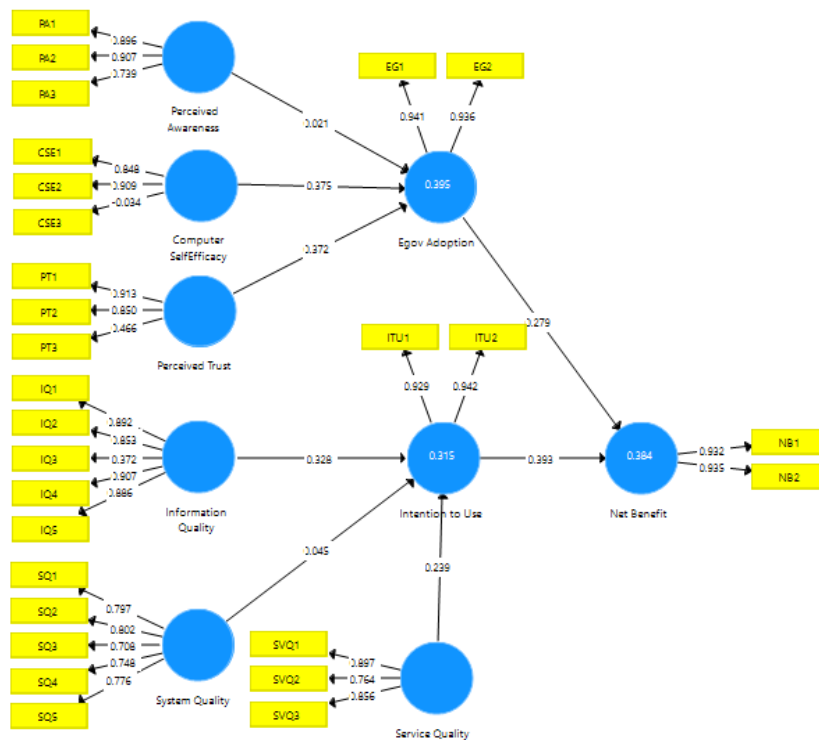
Penilaian outer model berfungsi mengetahui penilaian hubungan setiap indikator dalam variabel latensi [17]. Model outer dinilai melalui validitas konvergen & diskriminan, reliability composit, Cronbach's alpha.

a. Uji Validitas Konvergen

Menurut rules, untuk memenuhi konvergen validitas, hasil faktor loading harus diatas 0,7 tetapi nilai 0,6 bisa di terima [18].

Tabel 3 Loading Factor (Uji Konvergen Validitas)

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



Gambar 3 Pengukuran Outer Model

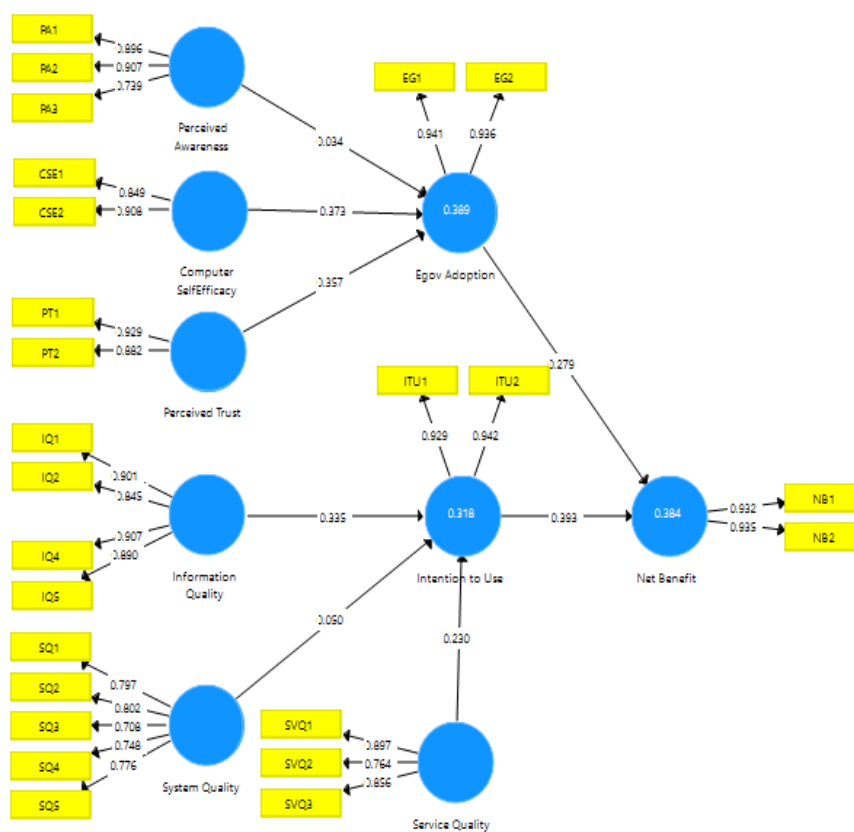
Berdasarkan Gambar 3, masing-masing indikator dari variabel yang mempunyai faktor loading diatas 0,7 sudah memenuhi validitas konvergen. Namun ada indicator yang mempunyai faktor loading < 0,7 yaitu CSE3, PT3 dan IQ3. Menunjukkan ketiga indikator itu perlu dihilangkan dari pemodelan. Faktor loading bisa ditoleransi sampai 0,60 jika berada di bawah hasil 0,50 - 0,60 bisa dihilangkan dari analisa [18]. Berikutnya, dengan menghilangkan indikator tidak valid model diestimasi ulang pada Smart-PLS kemudian diuji lagi sampai valid.

b. Konvergen Validitas Sesudah Dimodifikasi

Tabel 4 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</i>	IQ1	0,901	Valid
	IQ2	0,845	Valid
	IQ4	0,907	Valid

<i>Quality</i>	IQ5	0,890	Valid
	SQ1	0,797	Valid
	SQ2	0,802	Valid
<i>System Quality</i>	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 Pengukuran Model Outer Modifikasi

Perolehan pengujian konvergen validitas setelah modifikasi menampilkan bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel dalam riset ini mendapatkan faktor loading > 0,7. Sehingga menampilkan sesungguhnya indikator yang diterapkan diriset telah valid atau memenuhi.

## c. AVE

Hasil AVE (Average Variance Extracted) harus  $> 0,5$ . Jika nilainya di atas 0,5 model sudah mencapai validitas asumsi karna variable latensi diriset dapat menjabarkan lebih dari setengah indikator [19].

Tabel 5 Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variable	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

## d. Uji Diskriminan Validitas

Diskriminan validitas didapatkan dari hasil cross-loading dari indikator-indikator. Oleh karena itu, hasil cross-loading masing-masing indikator hendaknya lebih tinggi nilainya dari hasil cross loading yang lainnya [19].

Tabel 6 Validitas Diskriminan (Cross-Loading)

	CSE	EG	IQ	ITU	NB	PA	PT	SVQ	SQ
CSE1	<b>0,849</b>	0,398	0,305	0,214	0,260	0,385	0,278	0,308	0,402
CSE2	<b>0,908</b>	0,503	0,349	0,266	0,315	0,324	0,363	0,344	0,515
EG1	0,548	<b>0,941</b>	0,565	0,665	0,517	0,400	0,449	0,486	0,607
EG2	0,421	<b>0,935</b>	0,588	0,623	0,515	0,320	0,516	0,553	0,569
IQ1	0,299	0,554	<b>0,901</b>	0,503	0,408	0,406	0,569	0,646	0,659
IQ2	0,331	0,492	<b>0,845</b>	0,372	0,400	0,415	0,578	0,561	0,651
IQ4	0,346	0,557	<b>0,907</b>	0,517	0,471	0,498	0,601	0,642	0,668
IQ5	0,354	0,566	<b>0,890</b>	0,483	0,456	0,397	0,581	0,646	0,700
ITU1	0,237	0,638	0,489	<b>0,929</b>	0,500	0,241	0,327	0,475	0,444
ITU2	0,276	0,648	0,512	<b>0,942</b>	0,592	0,238	0,317	0,467	0,437
NB1	0,254	0,514	0,533	0,537	<b>0,932</b>	0,300	0,406	0,517	0,450
NB2	0,361	0,512	0,384	0,556	<b>0,935</b>	0,292	0,257	0,472	0,457



PA1	0,409	0,350	0,490	0,184	0,252	<b>0,896</b>	0,537	0,482	0,534
PA2	0,332	0,394	0,447	0,296	0,323	<b>0,907</b>	0,494	0,494	0,522
PA3	0,237	0,122	0,174	0,110	0,211	<b>0,739</b>	0,401	0,298	0,230
PT1	0,347	0,516	0,593	0,342	0,379	0,495	<b>0,929</b>	0,570	0,609
PT2	0,320	0,404	0,599	0,249	0,249	0,540	<b>0,882</b>	0,583	0,618
SQ1	0,375	0,554	0,595	0,449	0,465	0,424	0,501	0,622	<b>0,797</b>
SQ2	0,424	0,521	0,648	0,331	0,318	0,481	0,645	0,568	<b>0,802</b>
SQ3	0,267	0,347	0,581	0,324	0,265	0,388	0,465	0,469	<b>0,708</b>
SQ4	0,427	0,426	0,500	0,244	0,318	0,389	0,460	0,491	<b>0,748</b>
SQ5	0,526	0,517	0,557	0,395	0,443	0,433	0,515	0,613	<b>0,776</b>
SVQ1	0,324	0,496	0,631	0,465	0,434	0,440	0,505	<b>0,897</b>	0,634
SVQ2	0,341	0,426	0,527	0,339	0,483	0,360	0,452	<b>0,764</b>	0,593
SVQ3	0,286	0,471	0,617	0,450	0,436	0,512	0,632	<b>0,856</b>	0,622

Terlihat dari Tabel 6 korelasinya antar variabel dengan masing-masing indikator yang dimiliki lebih tinggi apabila diperbandingkan dengan korelasinya indikator konstruksi lainnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa nilai tersebut telah memenuhi cross-loading.

e. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas uji dijalankan untuk memverifikasi kestabilan, presisi, dan keakuratan instrumen saat menilai konstruk. Hasil reliabilitas composit dan hasil cronbach's alpha diamati dengan melakukan uji reliabilitas [19].

Tabel 7 Reliability

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
<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

Diamati dari data Tabel 7 memaparkan bahwa seluruh variabel reliabilitasnya bagus, dikarenakan hasil reliabilitas composit masing-masing konstruk didapatkan > 0,6 dan hasil cronbach's alpha didapatkan > 0,7. Sehingga, dapat dikatakan bahwa semua konstruksi diriset ini dinyatakan reliabel.

3.2 Inner Model (Evaluasi Model Struktural)

Model inner merupakan evluasi merepresentasikan koneksi antar konstruk latensi dengan rujukan atau teori [17]. Uji SEM, struktural model dilakukan penilaian hubungan antara konstruksi dependen, independen, serta model.penilaian yang dipergunakan mengetahui keterkaitan antara konstruksi latensi & konstruksi manifest [20].

a. R-Square

Pengukuran model inner memakai PLS bisa dijalankan melalui R-square disetiap variabel laten. Untuk menganalisa berapa besar pengaruh variable eksogen terhadap endogen maka dijalankan analisis nilai r-square. Hasilnya r-square konstruk latensi endogen pada model structural mencetuskan 0,19 lemah, 0,33 sedang, 0,67 baik [21].

Tabel 8 Hasil R-Square

	R Square
<i>E-government Adoption</i>	0,389
<i>Intention to Use</i>	0,318
<i>Net Benefit</i>	0,384

Penjelasan dari Tabel 8 adalah sebagai berikut:

1. Hasil e-government 0,389 dan termasuk kategori sedang. Artinya konstruk E-government Adoption bisa ditentukan konstruk Perceived Awareness, Computer Self-efficacy dan Perceived Trust senilai 38,9%. Sebagai perbandingan, nilai sisanya 61,1% yang lain dipengaruhi faktor lain diluar riset ini.
2. Niat Menggunakan hasilnya 0,318 menunjukkan lemah tapi menuju sedang. Yang berarti konstruk Intention to Use bisa ditentukan Information Quality, System Quality, dan Service Quality senilai 31,8%. Sebagai perbandingan, hasil sisanya 68,2% yang lain dipengaruhi faktor lain diluar riset ini.
3. Net Benefit diperoleh 0,384 yang tergolong tingkatan sedang. Dimana konstruk Net Benefit bisa dijabarkan E-government Adoption, Intention to Use senilai 38,4%. Sebagai perbandingan, hasil sisanya 61,6% yang lain dipengaruhi faktor lain diluar riset ini.

b. GOF / Uji Kecocokan Model

Goodness of fit diadopsi guna menilai model pengukuran & structural serta memberikan penilaian simple dengan tujuan memprediksi model secara keseluruhan [22]. Uji Kecocokan Model dikalkusi melalui hasil akar kuadrat AVE, nilai rata-rata r-square. Hasil komunaliti didapat dengan mengalikan hasil loading dengan patokan Uji Kecocokan Model 0,1 kecil, 0,25 sedang, 0,36 besar [23] [20].

$$\begin{aligned}
 GOF &= \sqrt{\overline{AVE} \times \overline{R^2}} \\
 GOF &= \sqrt{0,780 \times 0,363} \\
 GOF &= 0,5321090 \quad (2)
 \end{aligned}$$

Keterangan:

$\overline{AVE}$  = Nilai rata-rata AVE

$\overline{R^2}$  = Nilai rata-rata  $R^2$

Hasil kalkulasi diatas bisa diamati bahwasannya Uji Kecocokan Model didapatkan hasil 54%, yang mana hasil tersebut berada diatas tolok ukur yang telah dicetuskan. Hal itu menggambarkan bahwasannya model riset layak untuk diterapkan.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesa diimplementasikan dengan tahapan Bootstrapping [24]. Uji hipotesa dilakukan untuk mengetahui atau membuktikan apa benar hipotesis yang sudah disusun diriset ini ditolak maupun diterima dengan mengamati pengaruh korelasi antara variabel [13]. Uji dapat dilihat dengan tahapan koefisien jalur, Statistik T, Nilai P [25]. Jika koefisien jalur mempunyai nilai > 0, maka diinterpretasikan berpengaruh positif. Sebaliknya, apabila koefisien jalur < 0, maka diinterpretasikan berpengaruh negatif [13]. Statistik T serta Nilai P dipakai untuk signifikansi. Riset ini digunakan nilai signifikansi two-tailed yang nilainya t-statistic sebesar 1,96 serta nilai p sebesar 0,05 (level signifikansinya = 5%) [26]. Apabila t statistics > 1,96 & p values < 0,05 maka dikatakan signifikan sehingga hipotesa diterima, begitu pula sebaliknya [23].

Tabel 9 Pengujian Hipotesis

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

Hasil riset menampilkan bahwasanya dari delapan korelasi konstruk terbukti hasilnya lima korelasi konstruk positif dan signifikan memproyeksikan penerimaan & kesuksesan e-government di warga Surabaya.

## 4. KESIMPULAN

Simpulan dari persoalan yang sudah dicetuskan, hasil analisa data dan juga uji hipotesa yang sudah dijalankan terlebih dahulu, sehingga dari riset yang dilaksanakan bisa disimpulkan bahwasannya konstruk yang berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan smart mobility meliputi Computer Self-Efficacy, Perceived Trust, E-government Adoption, Information Quality, Intention to Use, Net Benefit. Diamati dari nilai pengujian hipotesa dari kedua model yang diterapkan, terdapat beberapa variabel dari model yang dikemukakan berpengaruh secara signifikan dan tidak signifikan terhadap keberhasilan serta adopsi smart mobile. Tiga konstruk tidak signifikan dan lima konstruk berpengaruh signifikan.

## 5. REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan Dinas Perhubungan Surabaya sebagai pemilik hak akses aplikasi tersebut hendaknya terus mengintensifkan sosialisasi agar meningkatkan pemahaman dan pengetahuan citizen umumnya terkait e-government yang telah dilayankan, kemudian bekerja sama dengan pihak lain. pemangku kepentingan agar aplikasi yang dikembangkan dapat direvisi secara berkala dan ditingkatkan kinerjanya untuk mengoptimalkan sistem agar tetap memberikan manfaat bagi masyarakat.

## REFERENSI

- [1] Risnandar, “Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah,” *Katalogis*, vol. 2, no. 7, pp. 192–199, 2014.
- [2] A. Monga, “E-government in India : Opportunities and challenges,” vol. 3, no. 2, pp. 52–61, 2008.
- [3] Advertorial, “Aplikasi Transportasiku Permudah Layanan Transportasi Warga Surabaya,” *detikNews*, 2019. <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-4625614/aplikasi-transportasiku-permudah-layanan-transportasi-warga-surabaya> (accessed Jul. 10, 2022).
- [4] W. W. Winarno, Mafis, and A, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan E-Government di Kabupaten Gunungkidul,” 2020, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/30935>
- [5] L. A. S. Dewi and Mudjahidin, “Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM),” *J. Tek. Pomits*, vol. 3, no. 2, p. A-210-A-215, 2014.
- [6] S. Martono, A. NURKHIN, H. MUKHIBAD, I. ANISYKURLILLAH, and C. W. WOLOR, “Understanding the Employee’s Intention to Use Information System: Technology Acceptance Model and Information System Success Model Approach,” *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 7, no. 10, pp. 1007–1013, 2020, doi: 10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.1007.
- [7] M. A. Shareef, V. Kumar, U. Kumar, and Y. K. Dwivedi, “E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 28, no. 1, pp. 17–35, 2011, doi: 10.1016/j.giq.2010.05.006.
- [8] 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.
- [9] N. Thongsri, L. Shen, and Y. Bao, “Investigating factors affecting learner’s perception toward online learning: evidence from ClassStart application in Thailand,” *Behav. Inf. Technol.*, vol. 38, no. 12, pp. 1243–1258, 2019, doi: 10.1080/0144929X.2019.1581259.
- [10] M. A. Almaiah, A. Al-Khasawneh, A. Althunibat, and S. Khawatreh, “Mobile Government Adoption Model Based on Combining GAM and UTAUT to Explain Factors According to Adoption of Mobile Government Services,” *Int. J. Interact. Mob. Technol.*, vol. 14, no. 3, pp. 199–225, 2020, doi: 10.3991/ijim.v14i03.11264.
- [11] M. Z. I. Lallmahomed, N. Lallmahomed, and G. M. Lallmahomed, “Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius,” *Telemat. Informatics*, vol. 34, no. 4, pp. 57–72, 2017, doi: 10.1016/j.tele.2017.01.003.
- [12] P. S. K. dan A. D. M. Suharno Pawirosumarto, “PENGARUH COMPUTER SELF-EFFICACY TERHADAP KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN DAMPAK INDIVIDU,” *J. Mix. Vol. VI, No. 2, Juni 2015*, vol. VI, no. Juni, pp. 1–23, 2015.
- [13] I. Ghozali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan PLS. Edisi 4 - Imam*

- 
- Al-Ghozali*, 4th ed. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- [14] Suwardi, "Pengaruh Penggunaan E-Form Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak," *Simposium Nasional Keuangan Negara*. pp. 654–676, 2020.
- [15] A. Kurniati, D. J. H. W. M.Si., and M. M. Dewi Sri Andika Rusmana, S.i.Kom., "HUBUNGAN MOTIF MENONTON FILM DAN TINGKAT KEPUASAN PENONTON TERHADAP FILM 'DILAN 1990,'" no. X, 2019.
- [16] M. Rodliyah, "Estimated Score Factor With Partial Least Square (PLS) on Measurement Model," pp. 37–42, 2016.
- [17] R. W. Putri and M. Miftahuddin, "Perbandingan Data Harian dan Data Bulanan pada Suhu Permukaan Laut di Samudera Hindia Menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling," *Jambura J. Math.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–16, 2022, doi: 10.34312/jjom.v4i1.11191.
- [18] A. Ermawati, "Discriminant Validity, Convergent Validity, Composite Reliability," *J. Agora*, vol. 6, no. 2, p. 287097, 2018.
- [19] M. Amin, A. Muta'ali, and M. C. Nafis, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Calon Jemaah Haji DKI Jakarta dan Jawa Barat Untuk Menggunakan Layanan Transaksi Nontunai," *J. Middle East Islam. Stud.*, vol. 12, no. 3, pp. 79–98, 2020.
- [20] A. Y. Nawangsari, *Structural Equation Modeling Pada Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Software Amos (Studi Kasus: Perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa FMIPA UNY Terhadap Operator IM3)*. 2011.
- [21] R. D. Darmawan, "Analisa Pengaruh Work-Family Conflict Dan Job Stress Terhadap Job Performance Perawat Di Rumah Sakit 'X,'" *Agora*, vol. 6, no. 2, pp. 1–6, 2018.
- [22] Z. Wildhania Basuki and I. Rachmawati, "PENGARUH 'APPSCAPE' TERHADAP ADOPTSI APLIKASI MOBILE DAN M-LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DI INDONESIA Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)," *Zelda Wildhania Basuki*, vol. 1, no. 2, pp. 339–354, 2019.
- [23] S. Haryono, "METODE SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS," *Luxima Metro Media*, p. 450, 2017.
- [24] J. Gaskin and P. B. Lowry, "Partial Least Squares (PLS) Structural Equation Modeling (SEM) For Building And Testing Behavioral Causal Theory: When To Choose It And How To Use It," *IEEE Trans. Prof. Commun.*, vol. 57, no. 2, pp. 123–146, 2014.
- [25] J. E. P. Marpaung, B. Suharjo, and Y. H. Asnawi, "Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink," *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 144–158, 2022, doi: 10.17358/jabm.8.1.144.
- [26] D. Junianto and J. Sabtohadhi, "Pengaruh Sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Pabrik Gula," *Equilib. J. Ilm. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–9, 2020, doi: 10.35906/je001.v9i1.423.
-