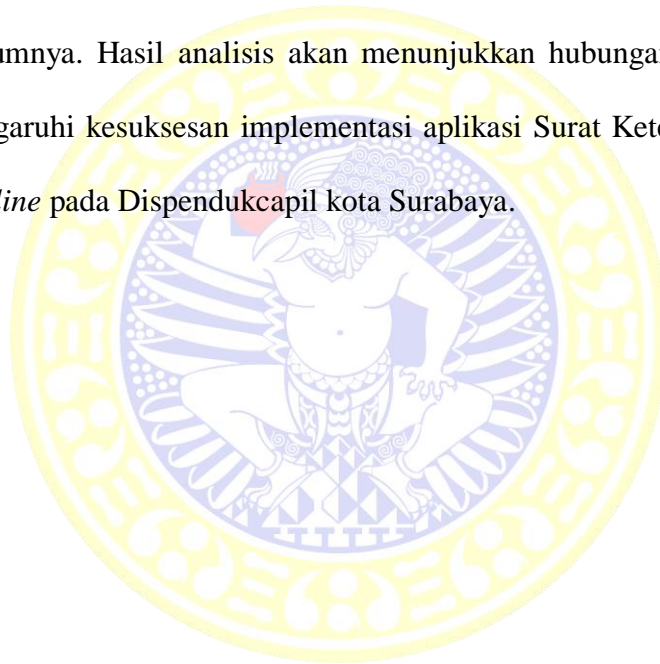


3.9.4. Uji *goodnes of fit* (GoF)

Digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) yang nilainya terbentang antara 0-1 dengan interpretasi yaitu 0- 0,25 (GoF Kecil), 0,25-0,36 (GoF moderat), dan diatas 0,36 (GoF besar).

3.10. Analisis Hasil

Pada tahap analisis hasil temuan akan menganalisa hasil uji hipotesis dari tahapan sebelumnya. Hasil analisis akan menunjukkan hubungan antar variabel yang mempengaruhi kesuksesan implementasi aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* pada Dispendukcapil kota Surabaya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Variabel

Kuesioner disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Rasman, 2012) dimana mengangkat kesuksesan sistem informasi menggunakan model *End User Computing Satisfaction*. Berdasarkan terori tersebut, peneliti melakukan pengujian model tersebut pada sistem aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya atau biasa disebut dispendukcapil. Kuesioner ini terdiri dari lima variabel yaitu kelengkapan informasi (*Content*), keakuratan informasi (*Accurancy*), penyajian informasi (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu pengguna (*Timelines*). Lembar kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada lampiran.

4.1.1. Kualitas Kelengkapan Informasi (*Content*)

Variabel kualitas sistem informasi disusun dari beberapa indikator. Pernyataan dari setiap indikator pada kuesioner dijabarkan pada tabel 4.1.

4.1.2 Kualitas Keakuratan Data (*Accuracy*)

Variabel kualitas akurasi data disusun dari beberapa indikator. Pernyataan dari setiap indikator pada kuesioner dijabarkan pada tabel 4.2

Tabel 4. 1 Kuesioner Kualitas Sistem Informasi

No	Kode	Pernyataan
1.	C1	Sistem SKTS <i>Online</i> menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan.
2.	C2	Sistem SKTS <i>Online</i> menyediakan laporan yang lengkap
3.	C3	Isi dan Informasi yang dihasilkan oleh sistem SKTS <i>Online</i> sangat membantu anda.

Tabel 4. 2 Kuesioner Kualitas Akurasi Data

No	Kode	Pernyataan
1.	A1	Penyajian Informasi yang dihasilkan sistem SKTS <i>Online</i> sangat akurat
2.	A2	Hasil <i>output</i> pada layar, dari sistem SKTS <i>Online</i> telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan atau input.
3.	A3	Sistem SKTS <i>Online</i> jarang terjadi <i>error</i> ketika anda menggunakannya
4.	A4	Sistem SKTS <i>Online</i> dapat memperkecil kesalahan.
5.	A5	Sistem SKTS <i>Online</i> dapat menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya

4.1.3 Kualitas Penyajian Informasi (*Format*)

Variabel kualitas format disusun dari beberapa indikator. Pernyataan dari setiap indikator pada kuesioner dijabarkan pada tabel 4.3

Tabel 4. 3 Kuesioner Kualitas Format

No	Kode	Pernyataan
1.	F1	Informasi yang ditampilkan oleh sistem SKTS <i>Online</i> sangat jelas
2.	F2	Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) sistem SKTS <i>Online</i> sangat menarik.
No	Kode	Pernyataan
3.	F3	Komposisi warna dalam sistem SKTS <i>Online</i> sangat baik tidak melelahkan mata.
4.	F4	Komposisi warna dalam sistem SKTS <i>Online</i> sangat baik sehingga tidak membosankan
5.	F5	Format dan bentuk laporan yang dihasilkan sistem SKTS <i>Online</i> mudah dimengerti dan dipahami
6.	F6	Cara sistem SKTS <i>Online</i> menampilkan sebuah informasi sangat baik

4.1.4. Kualitas Kemudahan Menggunakan Sistem (*Ease of use*)

Variabel kualitas kemudahan menggunakan sistem disusun dari beberapa indikator. Pernyataan dari setiap indikator pada kuesioner dijabarkan pada tabel 4.4

4.1.5 Kualitas Ketepatan Waktu (*Timelines*)

Variabel kualitas ketepatan waktu disusun dari beberapa indikator. Pernyataan dari setiap indikator pada kuesioner dijabarkan pada tabel 4.5.

4.1.6 Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna disusun dari beberapa indikator. Pernyataan dari setiap indikator pada kuesioner dijabarkan pada tabel 4.6.

Tabel 4. 4 Kuesioner Kualitas Kemudahan Menggunakan Sistem

No	Kode	Pernyataan
1.	E1	Sistem SKTS <i>Online</i> sangat <i>user-friendly</i>
2.	E2	Tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari Sistem SKTS <i>Online</i>
3.	E3	Sangat mudah dalam berinteraksi dengan sistem SKTS <i>Online</i>

Tabel 4. 5 Kuesioner Kualitas Ketepatan Waktu

No	Kode	Pernyataan
1.	T1	Sistem SKTS <i>Online</i> memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.
2.	T2	Sistem SKTS <i>Online</i> dapat memberikan data terkini
3.	T3	Sistem SKTS <i>Online</i> yang ada menyediakan informasi pada saat diperlukan

Tabel 4. 6 Kuesioner Kepuasan Pengguna

No	Kode	Pernyataan
1.	KP1	Penilaian anda terhadap Sistem SKTS <i>Online</i> yang disediakan saat ini dapat membantu dan memuaskan anda
2.	KP2	Penilaian anda terhadap Sistem SKTS <i>Online</i> dalam memberikan layanan secara akurat dan tepat
3.	KP3	Penilaian anda terhadap Sistem SKTS <i>Online</i> terhadap penyedia informasi (Dipendukcapil)
4.	KP4	Penilaian anda terhadap kemampuan sistem informasi sehingga anda merekomendasikan kepada orang lain

4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Data responden penelitian diperoleh melalui pengisian kuesioner yang telah disebarakan kepada responden. Responden adalah warga pendatang yang berada pada 36 kecamatan di kota Surabaya yang telah mengurus surat keterangan tinggal sementara *online*. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 2 November sampai 10 Desember 2015. Pengambilan sampling kuesioner dilakukakn dengan menyeleksi responden dari warga pendatang di kota Surabaya atau biasa dengan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster sampling*.

Data yang diperoleh sebanyak 50 responden. Tahap selanjutnya adalah anaisis karakteristik reponden. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, wilayah, dan pendidikan.

4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Data hasil pengisian kuesioner kemudian ditabulasi dan dikelompokkan bedasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan seperti yang disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4. 7 Data Responden bedasarkan Jenis Kelamin

No	Indikator	Kode	Pernyataan
1	Laki-laki	30	70%
2	Perempuan	20	30%
Jumlah		50	100%

Dari tabel 4.7 dapat terlihat bahwa responden perempuan yaitu sebesar 30% atau sebanyak 20 orang memiliki frekuensi lebih rendah dibanding responden laki-laki yang memiliki 70% atau sebanyak 30 orang.

4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Data hasil pengisian kuesioner kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan usia seperti yang disajikan pada tabel 4.8.

Tabel 4. 8 Data Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	21-30	27	54%
2	31-40	18	36%
3	41-50	5	10%
Jumlah		50	100%

Dari tabel 4.8 dapat terlihat bahwa responden yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu responden dengan usia antara 21-30 tahun sebesar 54% atau sebanyak 27 orang dan adalah responden terendah adalah responden usia antara 41-50 tahun sebesar 10% atau sebanyak 5 orang.

4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan wilayah

Data hasil pengisian kuesioner kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan wilayah seperti yang disajikan pada tabel 4.9. Dari tabel 4.9 dapat terlihat bahwa responden yang memiliki frekuensi tertinggi yaitu responden dari kecamatan Mulyorejo sebesar 18% atau sebanyak 9 orang.

Tabel 4. 9 Data Responden berdasarkan Wilayah

No	Wilayah	Frekuensi	Presentase (%)
1	Surabaya Timur	26	52%
2	Surabaya Pusat	4	8%
3	Surabaya Selatan	8	16%
4	Surabaya Barat	7	14%
5	Surabaya Utara	5	10%

4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Data hasil pengisian kuesioner kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan seperti yang disajikan pada tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Data Responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Dasar (SD-SMA)	24	48%
2	Lanjut (D1-S3)	26	52%

Dari tabel 4.10 dapat terlihat bahwa responden yang berpendidikan lanjut mempunyai frekuensi terbesar yaitu 52% atau sebanyak 26 orang dan yang frekuensi terendah adalah pendidikan dasar 48% atau sebanyak 24 orang.

4.3 Penyajian Data Penelitian

Penyajian data penelitian ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban pada kuesioner. Item pertanyaan merupakan indikator dari variabel yang

telah dijelaskan sebelumnya. Terdapat empat kategori pilihan jawaban pada kuesioner yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) yang berskala 1, Tidak Setuju (TS) yang berskala 2, Setuju (S) yang berskala 3, dan Sangat Setuju (SS) yang berskala 4. Data yang terkumpul kemudian ditabulasi untuk mengetahui distribusi jawaban responden dari masing-masing indikator pada setiap variabel.

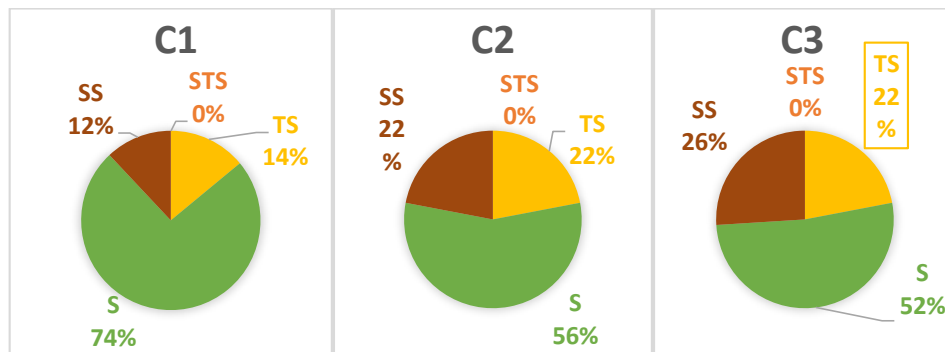
4.3.1. Frekuensi jawaban variabel kualitas sistem informasi (*content*)

Frekuensi jawaban responden pada variabel kualitas sistem informasi disajikan pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Evaluasi Statistik Kualitas Sistem Informasi

Indikator	Skala								Jumlah	Modus
	STS		TS		S		SS			
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%		
C1	0	0%	7	14%	37	74%	6	12%	50	3
C2	0	0%	11	22%	28	56%	11	22%	50	3
C3	0	0%	11	22%	26	52%	13	26%	50	3

Dari tabel 4.11 dapat dilihat bahwa variabel kualitas informasi terdiri dari tiga indikator, dimana responden tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1). Frekuensi pilihan jawaban terbanyak dari semua indikator pada variabel kualitas informasi adalah setuju (3) yaitu semua memiliki presentase di atas 50%. Hasil analisis frekuensi jawaban variabel kualitas informasi juga disajikan pada gambar 4.1.



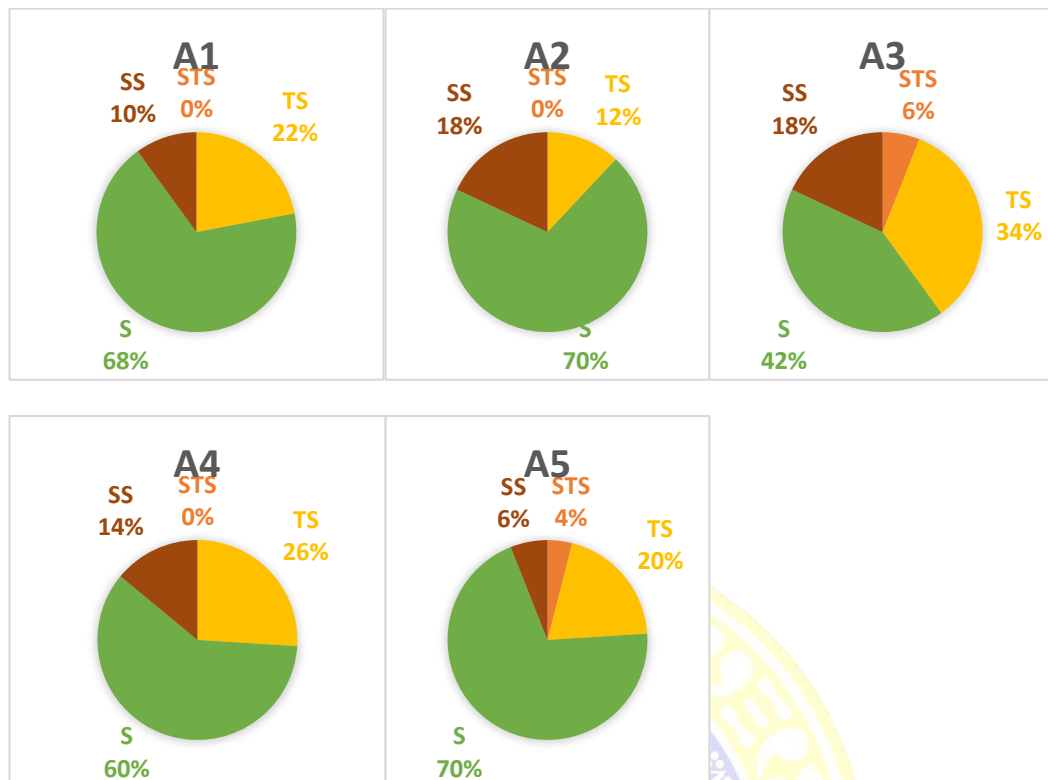
Gambar 4. 1 Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Sistem Informasi

4.3.2 Frekuensi jawaban variabel kualitas akurasi ketepatan data (*accuracy*)

Frekuensi jawaban responden pada variabel kualitas akurasi data yang disajikan pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Evaluasi Akurasi Data

Indikator	Skala								Jumlah	Modus
	STS		TS		S		SS			
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%		
A 1	0	0%	11	22%	34	68%	5	10%	50	3
A 2	0	0%	6	12%	35	70%	9	18%	50	3
A 3	3	6%	17	34%	21	42%	9	18%	50	3
A 4	0	0%	13	26%	30	60%	7	14%	50	3
A 5	2	4%	10	20%	35	70%	3	6%	50	3



Gambar 4. 2 Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Akurasi Data

Dari tabel 4.12 dapat dilihat bahwa variabel akurasi data terdiri dari lima indikator, dimana hanya ada 4 responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1). Frekuensi pilihan jawaban terbanyak dari semua indikator pada variabel akurasi ketepatan data adalah setuju (3) yaitu semua memiliki presentase di atas 50%. Hasil analisis frekuensi jawaban variabel kualitas akurasi data juga disajikan pada gambar 4.2.

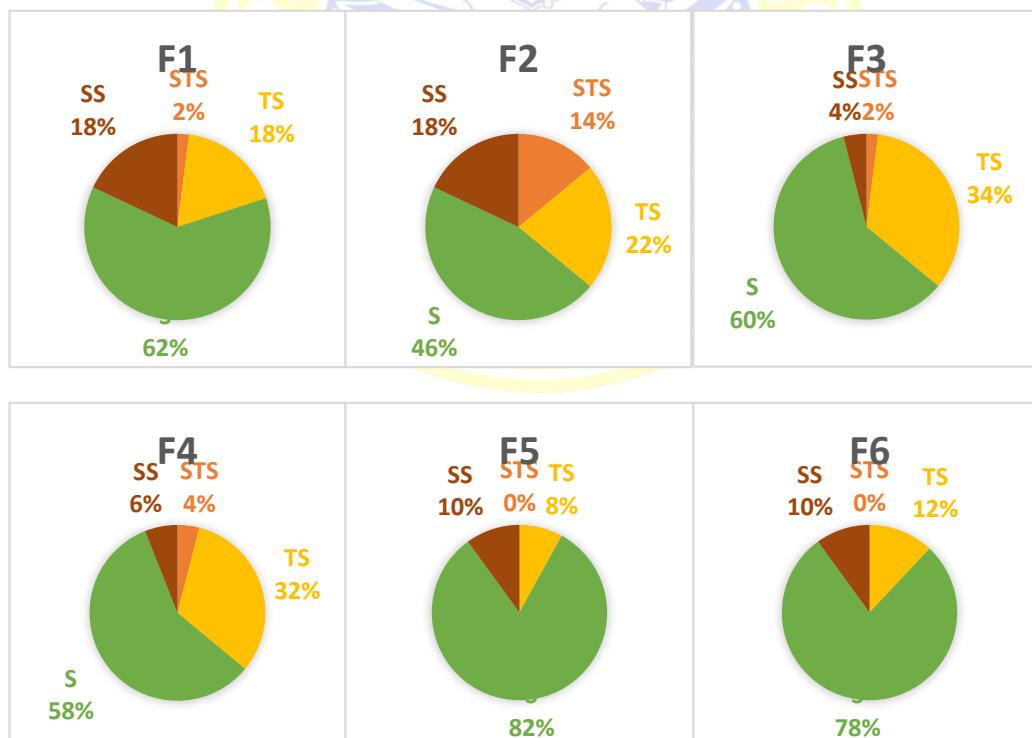
4.3.3 Frekuensi jawaban variabel kualitas format (*format*)

Frekuensi jawaban responden pada variabel kualitas format yang disajikan pada Tabel 4.13. Dari tabel 4.13 dapat dilihat bahwa variabel kualitas format terdiri dari enam indikator, dimana responden paling sedikit yang memilih jawaban sangat

tidak setuju 10 responden (1). Frekuensi pilihan jawaban terbanyak dari semua indikator pada variabel akurasi ketepatan data adalah setuju (3) yaitu semua memiliki presentase di atas 50%. Hasil analisis frekuensi jawaban variabel kualitas akurasi data juga disajikan pada gambar 4.3.

Tabel 4. 13 Evaluasi Variabel Kualitas Format

Indikator	Skala								Jumlah	Modus
	STS		TS		S		SS			
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%		
F 1	1	2%	9	18%	31	62%	9	18%	50	3
F 2	7	14%	11	22%	23	46%	9	18%	50	3
F 3	1	2%	17	34%	30	60%	2	4%	50	3
F 4	2	4%	16	32%	29	58%	3	6%	50	3
F 5	0	0%	4	8%	41	82%	5	10%	50	3
F 6	0	0%	6	12%	39	78%	5	10%	50	3



Gambar 4. 3 Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Format

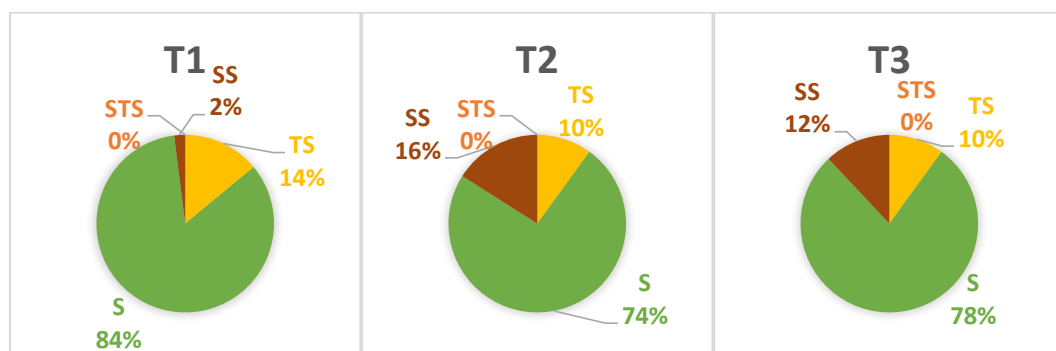
4.3.4 Frekuensi jawaban variabel kualitas ketepatan waktu (*Timelines*)

Frekuensi jawaban responden pada variabel ketepatan waktu yang disajikan pada Tabel 4.14.

Tabel 4. 14 Evaluasi Statistik Kualitas Ketepatan waktu

Indikator	Skala								Jumlah	Modus
	1		2		3		4			
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%		
T 1	0	0%	7	14%	42	84%	1	2%	50	3
T 2	0	0%	5	10%	37	74%	8	16%	50	3
T 3	0	0%	5	10%	39	78%	6	12%	50	3

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa variabel ketepatan waktu terdiri dari tiga indikator, dimana responden paling sedikit yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1). Frekuensi pilihan jawaban terbanyak dari semua indikator pada variabel ini adalah setuju (3) yaitu semua memiliki presentase di atas 50%. Hasil analisis frekuensi jawaban variabel kualitas akurasi data juga disajikan pada gambar 4.4.



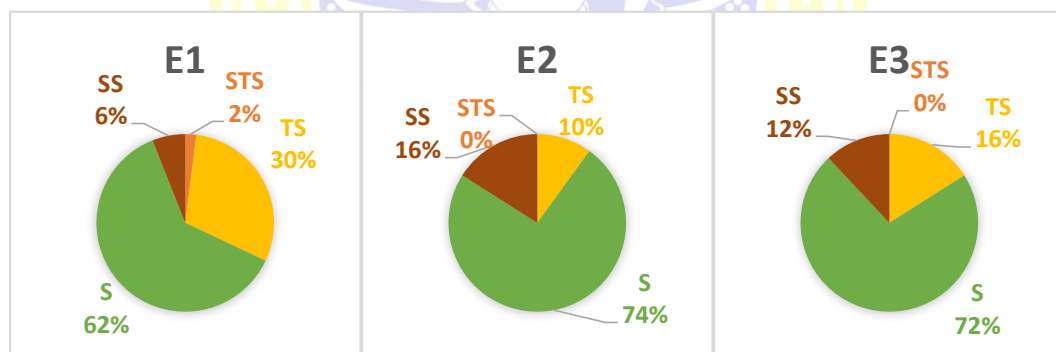
Gambar 4. 4 Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Timelines

4.3.5 Frekuensi jawaban variabel kualitas kemudahan menggunakan sistem (*ease of use*)

Frekuensi jawaban responden pada variabel kualitas kemudahan menggunakan sistem yang disajikan pada Tabel 4.15

Tabel 4. 15 Evaluasi Statistik Kualitas Kemudahan menggunakan sistem

Indikator	Skala								Jumlah	Modus
	1		2		3		4			
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%		
E 1	1	2%	15	30%	31	62%	3	6%	50	3
E 2	0	0%	5	10%	37	74%	8	16%	50	3
E 3	0	0%	8	16%	36	72%	6	12%	50	3



Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Kemudahan

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa variabel kemudahan menggunakan sistem terdiri dari tiga indikator, dimana responden paling sedikit yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1). Frekuensi pilihan jawaban terbanyak dari semua indikator pada variabel kemudahan menggunakan sistem adalah setuju (3) yaitu

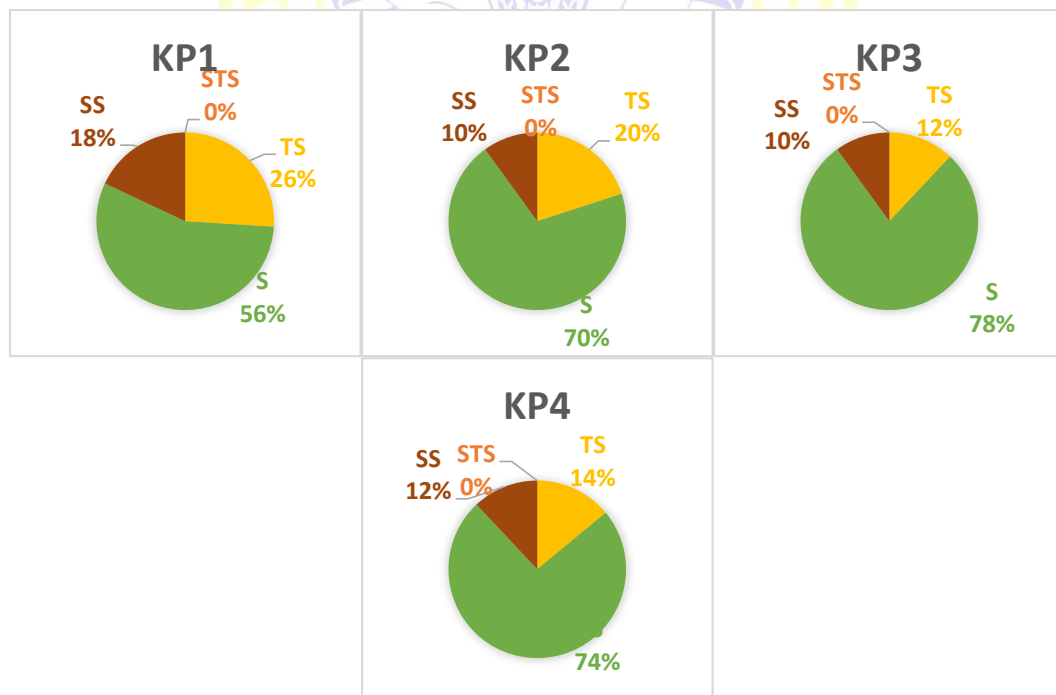
semua memiliki presentase di atas 50%. Hasil analisis frekuensi jawaban variabel kualitas akurasi data juga disajikan pada gambar 4.5

4.3.6 Frekuensi jawaban variabel kualitas kepuasan pengguna

Frekuensi jawaban responden pada variabel kepuasan pengguna yang disajikan pada Tabel 4.16.

Tabel 4. 16 Evaluasi Statistik Kepuasan Pengguna

Indikator	Skala								Jumlah	Modus
	STS		TS		S		SS			
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%		
KP 1	0	0%	13	26%	28	56%	9	18%	50	3
KP 2	0	0%	10	20%	35	70%	5	10%	50	3
KP 3	0	0%	6	12%	39	78%	5	10%	50	3
KP 4	0	0%	7	14%	37	74%	6	12%	50	3



Gambar 4. 6 Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Kepuasan pengguna

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa variabel kepuasan pengguna terdiri dari empat indikator, dimana responden paling sedikit yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1). Frekuensi pilihan jawaban terbanyak dari semua indikator pada variabel kepuasan pengguna ini adalah setuju (3) yaitu semua memiliki presentase di atas 50%. Hasil analisis frekuensi jawaban variabel kualitas akurasi data juga disajikan pada gambar 4.6.

4.4 Pengolahan data dengan *Partial Least Square* (PLS)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dimana terdapat dua tahapan evaluasi yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Pengolahan data dilakukan dengan *software* SmartPLS 3.0.

4.4.1. Evaluasi Model Pengukuran (*outer model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model yang dilakukan dengan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

1. Convergent Validity

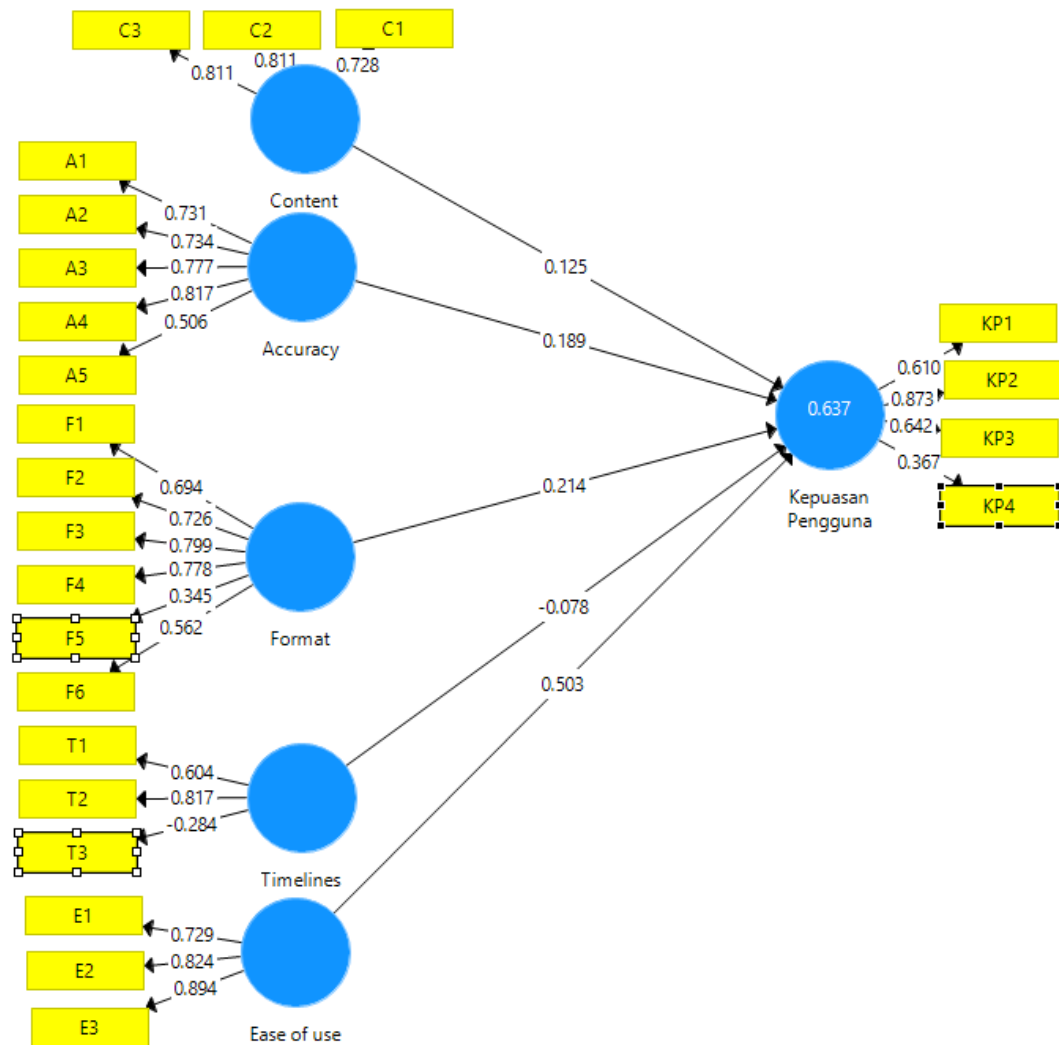
Convergent validity digunakan untuk validasi indikator terhadap variabelnya yang ditinjau dari nilai loading factor. Nilai ini akan diterima jika nilai loading factor diatas 0,7. Namun, nilai loading factor yang berkisar diantara 0,4 sampai 0,7 akan benar-benar dihapus jika dapat meningkatkann nilai AVE yang dimiliki, yang mana harus diatas 0,5. Tabel 4.17 menunjukkan nilai loading factor yang dimiliki oleh tiap indikator.

Dapat diamati bahwa beberapa indikator memiliki loading factor dibawah 0,4 yang mana akan langsung dihapus untuk meningkatkan AVE yang dimiliki oleh model penelitian.

Tabel 4. 17 Loading factor awal

	Accuracy	Content	Ease of use	Format	Timelines	Kepuasan Pengguna
A1	0.731					
A2	0.734					
A3	0.777					
A4	0.817					
A5	0.506					
C1		0.728				
C2		0.811				
C3		0.811				
E1			0.729			
E2			0.824			
E3			0.894			
F1				0.694		
F2				0.726		
F3				0.799		
F4				0.778		
F5				0.345		
F6				0.562		
T1					0.604	
T2					0.817	
T3					-0.284	
KP1						0.610
KP2						0.873
KP3						0.642
KP4						0.367

Indikator yang nilainya tidak valid atau dibawah 0,4 harus dikeluarkan dari model, maka untuk model indikator T3, F5, KP4 harus dikeluarkan dan selanjutnya dilakukan PLS *algorithm* ulang dan hasilnya dapat terlihat pada tabel 4.18 dimana menunjukkan semua indikator lebih dari 0,5.



Gambar 4. 7 Loading factor awal

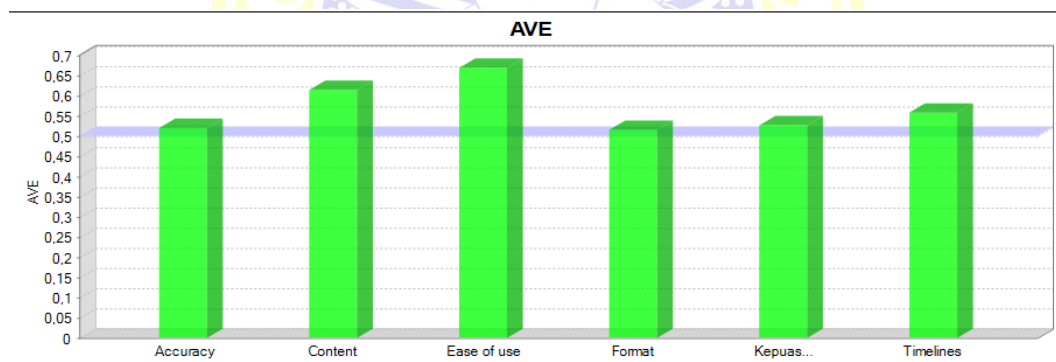
Pemeriksaan terakhir dari *convergent validity* ialah dengan melihat nilai AVE. Indikator dianggap memiliki *convergent validity* yang baik adalah apabila dengan memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Nilai akhir AVE dapat dilihat pada table 4.19. Dapat dilihat bahwa nilai AVE yang ada pada gambar 4.12 semua variabel diatas 0.5.

Tabel 4. 18 Loading Factor Akhir

	Accuracy	Content	Ease of use	Format	Timelines	Kepuasan Pegguna
A1	0.721					
A2	0.736					
A3	0.782					
A4	0.815					
A5	0.515					
C1		0.733				
C2		0.811				
C3		0.805				
E1			0.726			
E2			0.824			
E3			0.896			
F1				0.717		
F2				0.728		
F3				0.786		
F4				0.774		
F6				0.563		
T1					0.531	
T2					0.914	
KP1						0.607
KP2						0.892
KP3						0.646

Tabel 4. 19 Convergent Validity

	AVE
<i>Accuracy</i>	0,520
<i>Content</i>	0,614
<i>Ease of Use</i>	0,669
<i>Format</i>	0,516
<i>Timelines</i>	0,558
<i>Kepuasan Pengguna</i>	0,527



Gambar 4. 8 Grafik AVE

2. *Discriminant Validity*

Pemeriksaan *discriminant validity* dilakukan dengan meninjau nilai *crossloading* indikator. *Discriminant validity* dinyatakan baik bila indikator berkorelasi lebih tinggi kepada variabelnya daripada variabel lainnya. Dari

crossloading yang terdapat pada tabel 4.20 dapat disimpulkan bahwa *discriminant validity* yang dimiliki baik.

Tabel 4. 20 Crossloading

	Accuracy	Content	Ease of use	Format	Kepuasan Pengguna	Timelines
A1	0.721	0.532	0.338	0.531	0.509	0.417
A2	0.736	0.280	0.215	0.406	0.322	0.325
A3	0.782	0.465	0.322	0.445	0.448	0.378
A4	0.815	0.303	0.336	0.381	0.358	0.262
A5	0.515	0.230	0.469	0.294	0.363	0.368
C1	0.415	0.733	0.236	0.388	0.402	0.240
C2	0.396	0.811	0.453	0.391	0.475	0.371
C3	0.446	0.805	0.391	0.513	0.329	0.339
E1	0.286	0.346	0.726	0.373	0.454	0.503
E2	0.367	0.378	0.824	0.526	0.520	0.914
E3	0.471	0.414	0.896	0.631	0.759	0.633
F1	0.285	0.385	0.511	0.717	0.566	0.384
F2	0.386	0.222	0.532	0.728	0.453	0.591
F3	0.638	0.456	0.379	0.786	0.421	0.361
F4	0.636	0.383	0.560	0.774	0.455	0.585
F6	0.207	0.480	0.285	0.563	0.466	0.163
KP1	0.381	0.382	0.149	0.405	0.607	0.197
KP2	0.556	0.415	0.870	0.626	0.892	0.680
KP3	0.252	0.401	0.234	0.374	0.646	0.045
T1	0.448	0.203	0.287	0.322	0.250	0.531
T2	0.367	0.378	0.824	0.526	0.520	0.914

3. *Composite reliability*

Uji reliabilitas konstruk dilakukan dengan cara mengukur dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk yang dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* diatas 0,7. Hasil uji *composite reliability* dan *cronbach alpha* terdapat pada tabel 4.21 dan 4.22.

Dari tabel-tabel yang disajikan, dapat dilihat semua variabel memiliki *composite reliability* diatas 0,7. Namun, untuk nilai *cronbach alpha* pada variabel *content, ease of use*, dan kepuasan pengguna masih dibawah 0,7. Namun ketiganya masih memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 sehingga dikatakan reliabel.

Tabel 4. 21 composite reliability

Variabel	Composite Reliability
<i>Accuracy</i>	0,841
<i>Content</i>	0,827
<i>Ease of Use</i>	0,858
<i>Format</i>	0,840
<i>Timelines</i>	0,703
Kepuasan Pengguna	0,764

Tabel 4. 22 cronbach alpha

Variabel	Cronbachs alpha
<i>Accuracy</i>	0,763
<i>Content</i>	0,689
<i>Ease of Use</i>	0,756
<i>Format</i>	0,761
<i>Timelines</i>	0,247
Kepuasan Pengguna	0,603

4.4.2. Evaluasi Model Struktural (*inner model*)

Setelah penujian model pengukuran (*outer model*) langkah selanjutnya adalah pengujian pada model struktural (*inner model*) dimana untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Penelitian ini akan menggunakan nilai signifikan (α) 0.05 atau 5%.

Hubungan antar variabel dapat dianggap signifikan jika nilai P lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditetapkan ($P < 0.05$). Tabel 4.23 menunjukkan bahwa variabel kemudahan menggunakan sistem (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna yang saling signifikan dengan nilai dibawah 0,05 (0,003).

Tabel 4. 23 Nilai P Inner Model

Relasi	Original sample (O)	Sampe Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Accuracy -> Kepuasan Pengguna	0,217	0,213	0,166	1,310	0,191
Content -> Kepuasan Pengguna	0,087	0,110	0,138	0,631	0,529
Ease of use -> Kepuasan Pengguna	0,683	0,656	0,229	2,978	0,003
Format -> Kepuasan Pengguna	0,227	0,241	0,187	1,217	0,225
Timelines -> Kepuasan Pengguna	-0,291	-0,297	0,158	1,837	0,067

4.4.3. Uji *Goodness of Fit* (GoF)

Hasil uji GoF didapat dari perkalian nilai akar rata – rata *communalities* dengan nilai akar rata - rata *r-square*, yang dapat ditinjau dari tabel 4.24 dan 4.25. Dari hasil perhitungan GoF di atas diperoleh nilai 0,614 sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki GoF yang besar dan semakin besar nilai GoF maka semakin sesuai dalam menggambarkan sampel penelitian. Rumus untuk menghitung nilai GoF ditunjukkan pada bab persamaan 2.1.

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{Com \times R^2} \\
 &= \sqrt{0,567 \times 0,664} \\
 &= 0,614
 \end{aligned}
 \tag{2.1}$$

Tabel 4. 24 R-Square

Varabel	R-Square
Kepuasan Pengguna	0,664

Tabel 4. 25 Communalities

	Communalities
<i>Accuracy</i>	0,520
<i>Content</i>	0,614
<i>Ease of Use</i>	0,669
<i>Format</i>	0,516
<i>Timelines</i>	0,558
<i>Kepuasan Pengguna</i>	0,527

4.5 Analisis Hasil

Analisis hasil dilakukan berdasarkan hasil evaluasi model struktural yang telah didapatkan yaitu nilai signifikan hubungan antar variabel untuk penentuan hipotesis nol (H_0) diterima atau ditolak. Jika nilai P lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan jika lebih dari 0,05, maka H_0 diterima. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.26.

Tabel 4. 26 Pengujian Hipotesis Alternatif

	Hipotesis	Keterangan
H1	Kualitas kelengkapan informasi (<i>content</i>) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS <i>Online</i>	Ditolak
H2	Kualitas penyajian informasi (<i>format</i>) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS <i>Online</i>	Ditolak
H3	Kualitas keakuratan data informasi (<i>accuracy</i>) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS <i>Online</i>	Ditolak
H4	Kualitas ketepatan waktu (<i>timelines</i>) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS <i>Online</i>	Ditolak
H5	Kualitas kemudahan menggunakan sistem oleh user (<i>ease of use</i>) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS <i>Online</i>	Diterima

4.5.1 Hipotesis Pertama

H_1 : Kualitas kelengkapan informasi (*content*) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS *Online*

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada tabel 4.23 hubungan antara kelengkapan informasi dengan kepuasan pengguna (*content* \rightarrow kepuasan pengguna) menghasilkan *p-value* 0,529 tidak signifikan pada $\alpha = 5\%$. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh terhadap kelengkapan informasi yang disajikan sistem SKTS *online* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan *content* dari SKTS *online* itu sendiri kurang lengkap dalam menyediakan informasi, laporan dan isi serta informasi yang dihasilkan kurang memenuhi kebutuhan *user*.

4.5.2 Hipotesis Kedua

H_2 : Kualitas penyajian informasi (*format*) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS *Online*

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada tabel 4.23 hubungan antara penyajian informasi dengan kepuasan pengguna (*format* \rightarrow kepuasan pengguna) menghasilkan *p-value* 0,225 tidak signifikan $\alpha = 5\%$. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh terhadap penyajian informasi sistem SKTS *online* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan *format* dari SKTS *online* itu sendiri kurang dalam menyediakan informasi yang ditampilkan, kurang dalam menampilkan *interface*, mudah melelahkan

mata, bentuk laporan yang dihasilkan sistem SKTS *online* masih kurang memenuhi kebutuhan *user*.

4.5.3 Hipotesis Ketiga

H₃ : Kualitas keakuratan data informasi (*accuracy*) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS *Online*

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada tabel 4.23 hubungan antara keakuratan data informasi dengan kepuasan pengguna (*accuracy* → kepuasan pengguna) menghasilkan *p-value* 0,191 tidak signifikan $\alpha = 5\%$. Dengan demikian hipotesis H₀ diterima, artinya tidak ada pengaruh terhadap keakuratan data informasi sistem SKTS *online* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan model *accuracy* dari SKTS *online* kurang dalam menyajikan informasi yang dihasilkan sistem, hasil *output* pada layar SKTS *online* masih kurang akurat dalam memenuhi kebutuhan *user*.

4.5.4 Hipotesis Keempat

H₄ : Kualitas ketepatan waktu (*timelines*) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS *Online*

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada tabel 4.23 hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pengguna (*timelines* → kepuasan pengguna) menghasilkan *p-value* 0,067 tidak signifikan $\alpha = 5\%$. Dengan demikian hipotesis H₀ diterima, artinya tidak ada pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan *timeline* kurang, menunjukkan bahwa indikator

menyediakan informasi pada saat diperlukan masih kurang cepat dalam memenuhi kebutuhan kepuasan pengguna.

4.5.5 Hipotesis Kelima

H₅ : Kualitas kemudahan menggunakan sistem oleh user (*ease of use*) akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SKTS *Online*

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada tabel 4.23 hubungan antara kemudahan menggunakan sistem dengan kepuasan pengguna (*ease of use* → kepuasan pengguna) menghasilkan *p-value* 0.003 signifikan pada $\alpha = 5\%$. Dengan demikian hipotesis H₀ ditolak, artinya ada pengaruh pada kemudahan menggunakan sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa *user* mudah dalam berinteraksi terhadap sistem SKTS *online*

4.6 Rekomendasi dan Saran untuk Dispendukcapil kota Surabaya

Dari hasil penelitian untuk memvalidasi kesuksesan sistem aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *online* dispendukcapil kota Surabaya yang didasarkan pada model *End User Computing Satisfaction*. Menurut model yang diusulkan, kemudahan menggunakan sistem atau *ease of use* merupakan pengukuran yang paling tepat untuk mengukur kesuksesan aplikasi SKTS-*online* dibandingkan dengan empat variabel lainnya. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pihak pembangun perlu pengembangan sistem, baik kualitas sistem informasi, kualitas akurasi data, kualitas format, kualitas ketepatan waktu, sehingga akan mempengaruhi keuntungan kepuasan pengguna.

Temuan jelas menunjukkan bahwa efek kualitas kemudahan menggunakan sistem sangat mempengaruhi niat untuk menggunakan dan kepuasan pemakai, di mana niat untuk menggunakan berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan sistem (*ease of use*) itu sendiri. Variabel yang kurang mendukung kemungkinan hal ini terjadi karena pengguna kurang memahami dari aplikasi tersebut atau mengalami kendala dalam memahami kuesioner. Hasil temuan tersebut akan digunakan rekomendasi saran kepada dispendukcapil.

Rekomendasi saran digunakan sebagai masukan untuk dispendukcapil agar penerapan sistem aplikasi SKTS *Online* dapat sepenuhnya membantu dan diterima oleh para penggunanya. Rekomendasi diambil berdasarkan jawaban terendah responden pada tiap variabel yang hipotesisnya ditolak serta kritik dan saran yang disediakan penulis dalam kuesioner sebelumnya. Berikut adalah rekomendasi saran yang diajukan:

1. Pada variabel kualitas *format* yang memiliki jawaban terendah adalah F1 yang merupakan format bentuk dan laporan yang dihasilkan sistem SKTS *online* mudah dimengerti dan dipahami, maka aplikasi harus membuat bentuk format yang lebih baik sehingga mudah dipahami oleh pengguna aplikasi SKTS *online*, terlebih untuk format pada versi mobile harus lebih diperhatikan.
2. Pada variabel kualitas *timelines* yang memiliki jawaban terendah adalah T3 yang merupakan kualitas ketepatan waktu sistem SKTS *online* yang menyediakan informasi pada saat diperlukan, maka pada aplikasi ini perlu adanya fitur bantuan seperti *helpdesk* untuk membantu warga yang mengalami kesulitan dan meningkatkan kualitas pelayanan dispendukcapil kota Surabaya.

3. Pada variabel kualitas kepuasan pengguna yang memiliki jawaban terendah adalah KP4 yang merupakan kualitas penilaian anda terhadap kemampuan sistem informasi sehingga anda merekomendasikan kepada orang lain, hal tersebut dikarenakan kurang kepedulian terhadap penggunaan aplikasi SKTS *online* sehingga perlu disosialisasikan pemahaman dan kegunaan apa yang dapat diperoleh oleh pengguna apabila menggunakan aplikasi SKTS *online* .

Sedangkan rekomendasi strategi yang dapat diberikan pada pembangun sistem berdasarkan hipotesis yang diterima yakni:

1. Berdasarkan indikator E1 pada variabel *ease of use* , saran yang dapat diberikan dengan memberikan sosialisasi bagaimana cara menggunakan aplikasi SKTS *online*

