

Putri Diva Aulia, 2019. **Analisis Niat Kontinuitas Penggunaan Media Sosial Pemerintah Kota Surabaya dalam Mendukung *E-Government* menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *Information Systems Success Model***. Skripsi ini di bawah bimbingan Army Justitia, S. Kom., M. Kom. dan Dra. Rini Semiati, M.Si.. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

---

---

## ABSTRAK

Media sosial dapat menjadi alternatif bagi pemerintah dalam mendukung *e-government* untuk penyampaian informasi, transparansi pemerintahan, dan menerima masukan dari masyarakat. Salah satu pemerintah kota yang sudah memiliki akun resmi di media sosial adalah pemerintah kota Surabaya, yang dimanfaatkan dalam menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Organisasi pemerintah di Indonesia perlu mengembangkan akun media sosialnya dikarenakan masih rendahnya penggunaan dari masyarakat, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap niat kontinuitas untuk meningkatkan penggunaan media sosial pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah dalam mendukung *e-government* serta memberikan rekomendasi dalam hal pengelolaan media sosial pemerintah. Tahapan dalam penelitian ini meliputi penentuan model dan hipotesis penelitian, penentuan populasi dan sampel responden, penyusunan kuesioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, pengolahan data, dan analisis hasil temuan. Penelitian ini menggunakan model *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*, dengan 400 responden dari pengguna media sosial pemerintah kota Surabaya, dan pengolahan data menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dan niat kontinuitas dalam penggunaan media sosial pemerintah. Sehingga niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah dapat ditingkatkan dengan memberikan kualitas informasi yang tinggi. Kualitas informasi dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi yang dapat diandalkan (*reliability*), lengkap (*completeness*), relevan (*relevance*), mudah dipahami (*understandable*), dan tepat waktu (*timeliness*). Dengan meningkatkan niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah, dapat berpengaruh positif bagi lembaga pemerintah dalam menerapkan *e-government*.

**Kata Kunci:** Niat Kontinuitas, Media Sosial Pemerintah, *E-government*, *Expectation Confirmation Theory* (ECT), *IS Success Model*, PLS-SEM

Putri Diva Aulia, 2019. *Analysis of Continuance Intention of Government Social Media Use in Surabaya City to Support E-Government Using The Expectation Confirmation Theory (ECT) and Information Systems Success Model*. This thesis was written under the supervision of Army Justitia, S. Kom., M. Kom. and Dra. Rini Semiati, M.Si.. Bachelor degree of Information System. Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

---

---

## ABSTRACT

*Social Media is an alternative way to support e-government in delivering information, receiving feedback from citizens and transparency of government. Surabaya is one of the cities that have official social media accounts, which is used to connect local government with citizen. In order to attract citizen's interest, government need to develop their social media account. This research aims to analyze the continuity of social media use in supporting e-government and providing recommendations for government's social media management. There are six phases which consist of determining research models and hypotheses, determining the population and sample of respondents, creating questionnaires, disseminating and collecting questionnaires, processing data, and analyzing the results. This research uses Expectation Confirmation Theory (ECT) and IS Success Model, with 400 respondents from the social media user of Surabaya city government, and data processing using the PLS-SEM method. The results of this research shows that Information quality positively affects the satisfaction and intention of continuity in the use of government social media. So the continuity intention of government social media use can be increased by providing high quality information. The quality of the information can be improved by providing reliable, complete, relevant, understandable and timeliness. By increasing the continuity of the government's social media use, it could have a positive effect for Indonesian government to implement e-government.*

**Keywords:** *Continuance Intention, Government Social Media, E-government, Expectation Confirmation Theory (ECT), IS Success Model, PLS-SEM*