

KEPUASAN PENGGUNA PADA PENERAPAN APLIKASI TRANSPORTASIKU DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Isni Yuniar Fajaratri¹⁾, Tri Lathif Mardi Suryanto²⁾, Asif Faruqi³⁾
E-mail : ¹⁾isniyuniarfajaratri@gmail.com, ²⁾trilathif.upnjatim@gmail.com,
³⁾asif_teaching@yahoo.com

^{1,2,3} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Abstrak

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik. Maka Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya sejak tahun 2013 mengupayakan adanya inovasi di bidang pelayanan publik. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi bernama Transportasiku. Transportasiku ini satu aplikasi untuk semua, baik untuk kendaraan pribadi, dan angkutan umum, serta arus lalu lintas di Kota Surabaya. Maka dari itu dirasakan telah cukup untuk dievaluasi apakah penerapan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dari pemakai sistem sebagai penerima informasi. Tujuan penelitian ini adalah mengukur dan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada penerapan Aplikasi “TransportasiKu” Dinas Perhubungan Surabaya. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah ISSM pengembangan model Delone and McLean, dengan enam variabel pengukuran yaitu variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, dan *user satisfaction*. Kuesioner dalam penelitian disebarkan kepada 270 masyarakat kota Surabaya yang telah mengunduh Aplikasi TransportasiKu. Berdasarkan hasil analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada penerapan Aplikasi TransportasiKu yakni *information quality*, *system quality*, dan *service quality*.

Kata kunci: ISSM, aplikasi TransportasiKu, kepuasan pengguna

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan majunya Teknologi Informasi dan juga berkembang pesatnya internet, kegiatan sehari-hari masyarakat pun banyak yang semakin terbantu. Hampir sebagian besar masyarakat dikehidupannya dikelilingi oleh internet bahkan sudah menjadi ketergantungan dengan penggunaan internet. Seperti telah diketahui dasar dari pelaksanaan e-government adalah Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk meningkatkan layanan publik di Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik di Kota Surabaya. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya sejak tahun 2013 mengupayakan adanya inovasi di bidang pelayanan publik. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi bernama Transportasiku di Hari Jadi Kota Surabaya ke-726 pada 31 Mei 2019 [3]. Transportasiku ini satu aplikasi untuk semua, baik untuk kendaraan pribadi, dan angkutan umum, serta arus lalu lintas di Kota Surabaya. Tak hanya itu, dari aplikasi berbasis android ini, pengguna dapat mengetahui informasi penutupan dan kepadatan jalan. Info-info ini akan selalu terupdate dan dikabarkan pada pengguna melalui notifikasi [5]. Namun, pengguna merasa fitur CCTV pada aplikasi Transportasiku sering down dan kurang memberikan informasi. Maka dari itu dirasakan telah cukup untuk dievaluasi apakah penerapan sistem

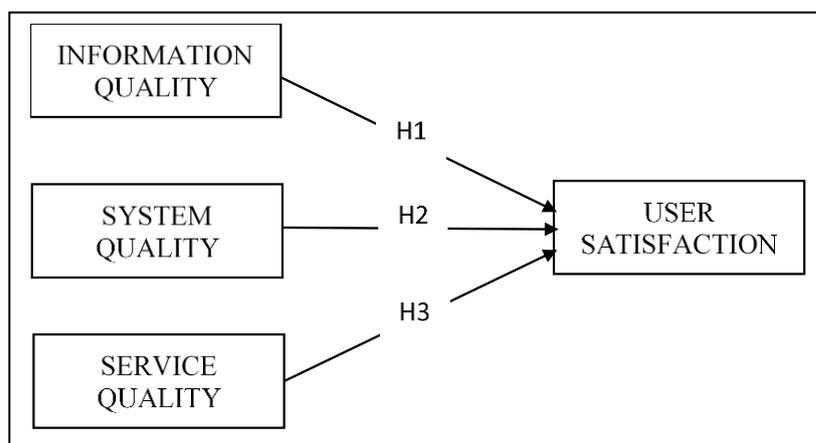
informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dari pemakai sistem sebagai penerima informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi adalah langkah evaluasi yang panjang, karena terdiri dari berbagai macam langkah dan dimensi yang digunakan. Salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean [10].

2. METODOLOGI

Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka atau jumlah dan dapat diukur besar kecilnya (Aditya, 2013) [1]. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Untuk melakukan penelitian kuantitatif diperlukan adanya pembangunan model konseptual.

2.1 Model Konseptual

Model konseptual dibangun berdasarkan penelitian terdahulu [2] [7] [9].



Gambar 1. Model Konseptual

2.2 Hipotesis Penelitian

1. H1: Information Quality akan mempengaruhi User Satisfaction pada konten Aplikasi TransportasiKu secara positif.
2. H2: System Quality akan mempengaruhi User Satisfaction pada Aplikasi TransportasiKu secara positif.
3. H3: Service Quality akan mempengaruhi User Satisfaction pada Aplikasi TransportasiKu secara positif.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti (NASUTION, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya sesuai dengan data yang mengunduh aplikasi TransportasiKu pada *PlayStore* hingga bulan Oktober 2019 adalah sebanyak 10.000 jiwa [6].

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010: 174). Penelitian ini menggunakan tabel sampel Isaac dan Michael dalam penarikan sampel. Dimana terdapat tingkat kesalahan yaitu 1%, 5% dan 10%. Pada penelitian ini dipilih dengan tingkat kesalahan 10% karena semakin besar tingkat kesalahan akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data serta tingkat kesalahan 10% ini sudah memenuhi standar pengambilan sampel untuk sebuah penelitian ilmu sosial.

Pada tabel Isaac dan Michael, hasil perhitungan jumlah sampel dari populasi berdasarkan taraf kesalahan 10% adalah 263 responden dan dibulatkan menjadi 270 responden [4].

Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dimana teknik *Simple Random Sampling* juga sering digunakan untuk populasi yang tidak pasti.

2.4 Penyusunan Instrumen

Tabel 1. Tabel Indikator Variabel

No	Variabel	Sumber	Kode	Indikator	Instrumen Pertanyaan
1	<i>Information Quality</i>	(Bailey, J and Pearson, 1983)	IQ1	<i>Completeness</i>	Saya mendapat informasi yang lengkap dari Aplikasi TransportasiKu
2			IQ2	<i>Precision</i>	Aplikasi TransportasiKu menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta
3			IQ3	<i>Accuracy</i>	Aplikasi TransportasiKu menyediakan informasi yang akurat
4			IQ4	<i>Reliability</i>	Aplikasi TransportasiKu dapat memenuhi kebutuhan aktivitas saya
5			IQ5	<i>Format of output</i>	Informasi dari Aplikasi TransportasiKu dapat saya gunakan untuk memantau jalanan ditutup
6	<i>System Quality</i>	(Bailey, J and Pearson, 1983)	SQ1	<i>Flexibility of the system</i>	Aplikasi TransportasiKu dapat digunakan dimana saja
7			SQ2	<i>Integration of the system</i>	Aplikasi Transportasiku berinteraksi dengan aplikasi lainnya yaitu Go bis, Go parkir, dan e-dishub sehingga dapat mengakses dalam satu aplikasi
8			SQ3	<i>Response/turnaround time</i>	Waktu tunggu (loading) pada Aplikasi TransportasiKu tidak membutuhkan waktu yang lama

9		SQ4	<i>Error Recovery</i>	Aplikasi Transportasiku menyediakan fasilitas untuk perbaikan fitur	
10		SQ5	<i>Convenience of access</i>	Aplikasi Transportasiku memberikan rasa aman dan sangat mudah untuk digunakan	
11		SQ6	<i>Language</i>	Bahasa pada Aplikasi TransportasiKu mudah untuk dimengerti	
12		SV1	<i>Assurance</i>	Aplikasi TransportasiKu menyediakan keamanan dalam memilih transportasi	
13	<i>Service Quality</i>	(Trihandayani, L.H, Aknuranda & Mursityo, 2018)	SV2	<i>Empathy</i>	Aplikasi TransportasiKu memberikan masukan pemilihan jalan raya
14		SV3	<i>Responsiveness</i>	Aplikasi TransportasiKu memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	
15		US1	<i>Repeat Purchase</i>	Saya merasa puas dan akan menggunakan ulang Aplikasi TransportasiKu	
16	<i>User Satisfaction</i>	(DeLone & McLean, 2003)	US2	<i>Repeat Visit</i>	Saya merasa puas karena Aplikasi TransportasiKu telah memenuhi ekspektasi saya
17		US3	<i>User Surveys</i>	Saya merasa puas dengan fitur yang disediakan oleh Aplikasi TransportasiKu	

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini meliputi pembahasan karakteristik demografi responden, pembahasan analisis inferensial, dan pengujian hipotesis.

3.1 Data Demografi Responden

- a. Jenis Kelamin

Tabel 2. Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki – laki	100

b. Usia

Perempuan	170
-----------	-----

Tabel 3. Tabel Usia Responden

Usia	Jumlah
15 – 19 tahun	31
20 – 24 tahun	233
25 – 29 tahun	3
30 – 34 tahun	1
35 – 39 tahun	2
>40 tahun	0

3.2 Analisis Statistik Inferensial

a. Outer Model

Tabel 4. Nilai Outer Model

Variabel	Indikator	Loading	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	AVE
<i>Information Quality</i>	IQ1	(0.787)	0.883	0.834	0.603
	IQ2	(0.806)			
	IQ3	(0.809)			
	IQ4	(0.708)			
	IQ5	(0.767)			
<i>System Quality</i>	SQ1	(0.632)	0.869	0.819	0.527
	SQ2	(0.693)			
	SQ3	(0.699)			
	SQ4	(0.742)			
	SQ5	(0.827)			
	SQ6	(0.748)			
<i>Service Quality</i>	SV1	(0.850)	0.891	0.816	0.731
	SV2	(0.861)			
	SV3	(0.854)			
<i>User Satisfaction</i>	US1	(0.887)	0.923	0.875	0.800
	US2	(0.899)			
	US3	(0.898)			

Nilai loading dikatakan telah memenuhi syarat validitas konvergen jika lebih dari 0.6. Nilai *Composite Reliability* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0.7 dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel lebih besar 0.6. Dengan demikian reliabilitas instrument serta nilai AVE yang harus di atas 0,50 sehingga dikatakan kriteria tersebut telah terpenuhi.

b. Inner Model

Inner model dievaluasi dengan melihat koefisien determinasi (R-square) dan Uji Hipotesis [8].

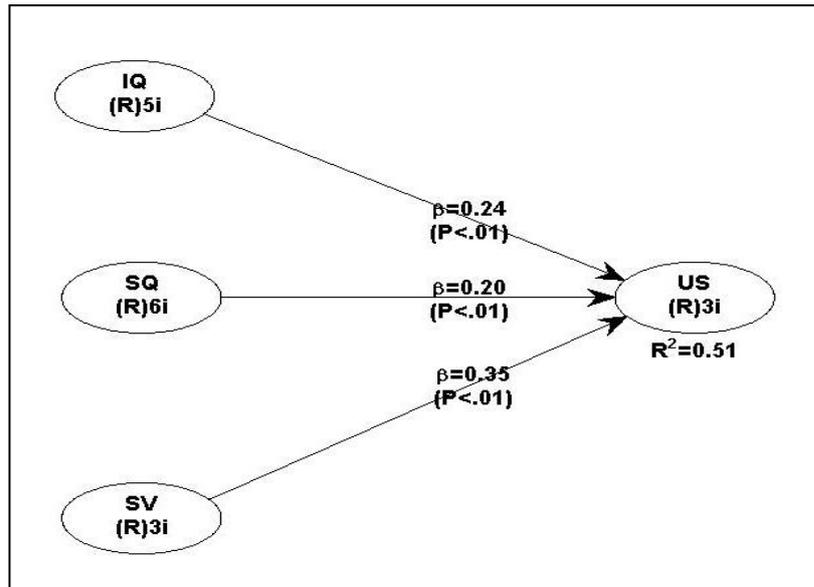
Tabel 5. Nilai R-Square

<i>R-Square</i>	
US	0.513

Nilai *R-Square* untuk variabel laten *information quality*, *system quality*, dan *service quality* yang mempengaruhi variabel *user satisfaction* dalam model struktural memiliki nilai *R-Square* sebesar 0.513 yang dapat di interpretasikan 51,3%, sehingga 48,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut.

3.3 Pengujian Hipotesis

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis ini seperti yang disajikan pada Gambar 2 :



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis

	Path Coefficient	P values	Keterangan
IQ – US	0.237	<0.001	Signifikan
SQ – US	0.196	<0.001	Signifikan
SV – US	0.346	<0.001	Signifikan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa koefisien jalur nilai *P values* <0.05 dari variabel *information quality*, *system quality*, dan *service quality* ISSM pengembangan model Delone and Mclean memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Nilai *P values* <0.05 menunjukkan bahwa signifikan yang berarti hipotesis diterima [9].

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan pengguna pada penerapan aplikasi transportasi menggunakan ISSM pengembangan model Delone and Mclean, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada penerapan Aplikasi TransportasiKu yakni *information quality*, *system quality*, dan *service quality*. Maka aplikasi TransportasiKu dapat bermanfaat bagi penggunanya.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Aditya, D. 2013. *Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*.
- [2] Bouaissa, D., Chalal, R., 2017. *Modelization of User Satisfaction in IS research*. Communication and Information Technology- CCIT, pp. 108-112.
- [3] DISHUB SURABAYA. Available at: <https://dishub.surabaya.go.id/portal/>. [Accessed: 17-Sep-2019].
- [4] Hanif, L., & Krismayani, I. (n.d.). *Relevansi ketersediaan koleksi terhadap pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa di perpustakaan pusat universitas PGRI Semarang*.

- [5] Liputan6.com. Available at: <https://surabaya.liputan6.com/>. [Accessed: 1-Jan-2020].
- [6] Nasution, R. 2003. *Teknik Sampling*. Universitas Sumatera Utara : Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- [7] Nursudi, A., Sudarno. 2013. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah*. Diponegoro Journal Of Accounting, 2 (3), pp. 1-12.
- [8] Utami, A. W., & Samopa, F. 2013. *ANALISA KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) DI PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN D & M IS SUCCESS MODEL (STUDI KASUS: ITS SURABAYA)*. Ardhini. Sisfo, 4(5), pp. 294–309.
- [9] Vaezi, R., Mills, A., & Chin, W. 2019. *User Satisfaction with Information Systems: A Comprehensive Model of Attribute-level Satisfaction*. Communications of the Association for Information Systems, 45 (13), pp. 165-206.
- [10] Wisudiawan, G. A. A., 2015. *Analisis faktor kesuksesan sistem informasi menggunakan model delone and mclean*. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 2 (1), pp. 55–59.