

**ANALISIS KEBERTERIMAAN PENGGUNA  
LAYANAN *TARING DUKCAPIL* DI KOTA  
DENPASAR MENGGUNAKAN METODE  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),  
DELONE & MCLEAN DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**TESIS**



oleh  
**Ayu Nyoman Waisantini Winaya**  
**NIM 1929101051**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
MARET 2022**



**ANALISIS KEBERTERIMAAN PENGGUNA  
LAYANAN *TARING DUKAPIL* DI KOTA  
DENPASAR MENGGUNAKAN METODE  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),  
DELONE & MCLEAN DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**TESIS**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer  
Program Studi Ilmu Komputer**

**Oleh  
Ayu Nyoman Waisantini Winaya  
NIM 1929101051**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
MARET 2022**

Tesis oleh Ayu Nyoman Waisantini Winaya ini telah diperiksa dan disetujui untuk  
Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, Maret 2022

Pembimbing I



Dr. Komang Setemeng, S.Si., M.T.

NIP. 19760315 200112 1 002

Pembimbing II



Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 198211112008121001

## LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Ayu Nyoman Waisantini Winaya ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

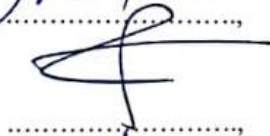
Disetujui pada tanggal: Maret 2022

Oleh  
Tim Penguji

Ketua (Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T)  
NIP. 19760102 200312 1 001



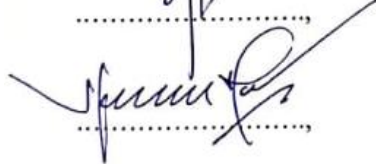
Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, Ml.Komp.)  
NIP. 19601231 198601 1 004



Anggota (Prof. Dr. Sariyasa M.Sc., Ph.D.)  
NIP. 19640615 198902 1 001



Anggota (Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.)  
NIP. 19821111 200812 1 001



Anggota (Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T.)  
NIP. 19760315 200112 1 002



Mengetahui Direktur  
Pascasarjana Undiksha,



Gusti Putu Suharta, M.Si.  
NIP. 19621215 198803 1 002

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, Maret 2022  
Yang memberi pernyataan,



Ayu Nyoman Waisantini Winaya

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah-Nya sehingga Tesis dengan judul “Analisis Keberterimaan Pengguna Layanan Taring Dukcapil di Kota Denpasar Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM), Delone & McLean dan Importance Performance Analysis (IPA) ” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Ilmu Komputer. Ijinkan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan pihak-pihak terkait sebagai berikut.

1. Bapak Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T., sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D., sebagai pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof. Drs. Sariyasa, M.Sc., Ph.D. dan Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom, sebagai penguji yang telah mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan penyusunan tesis ini.
4. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Direktur Program Pasca Sarjana, Kepala Program Studi Ilmu Komputer beserta staf dan seluruh dosen pengajar atas bimbingan dan arahan selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, Sekretaris, Para Kabid, Kasubag, Kasi, Fungsional serta seluruh staf, yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya dan memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh penulis selama penyusunan tesis.
6. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, Sekretaris, Kabid, Kasi, Fungsional dan seluruh staf tempat penulis bekerja yang selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Kedua orang tua, mertua, kakak, suami, anak-anak, ipar serta seluruh keluarga yang selalu memberi doa dan dukungan untuk kesuksesan dan kelancaran tesis ini.
8. Rekan-rekan angkatan 2019 Program Studi Ilmu Komputer yang telah banyak berkontribusi selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan berbagai dukungan dalam penyusunan tesis ini.



Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, diberikan kesehatan, kesuksesan dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu semua jenis saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan memberikan wawasan tambahan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, Maret 2022  
Penulis





## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	9
<b>1.3 Pembatasan Masalah</b> .....	10
<b>1.4 Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>1.5 Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	12
<b>BAB II</b> .....	13
<b>KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN SEBELUMNYA DAN KERANGKA BERPIKIR</b> .....	13
<b>2.1 Kajian Pustaka</b> .....	13
<b>2.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar</b> .....	13
<b>2.1.2 Taring Dukcapil</b> .....	16
<b>2.1.3 User Acceptance</b> .....	18
<b>2.1.4 Technology Acceptance Model</b> .....	19
<b>2.1.5 DeLone &amp; McLean Information System Success Model</b> .....	23
<b>2.1.6 Importance Performance Analysis (IPA)</b> .....	24
<b>2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan</b> .....	26
<b>2.3 Kerangka Konsep</b> .....	33
<b>BAB III</b> .....	38
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	38
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	38

3.1.1	Jenis Penelitian.....	38
3.1.2	Objek Penelitian.....	38
3.1.3	Tempat Penelitian .....	38
3.1.4	Alur Penelitian .....	39
3.2	Populasi Penelitian.....	40
3.3	Sampel Penelitian.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	42
3.5	Variabel Penelitian .....	44
3.6	Pengujian Instrumen .....	45
3.6.1	Uji Validitas.....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	47
3.7	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	49
3.8	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	52
BAB IV	.....	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	57
4.1	Karakteristik Responden .....	57
4.1.1	Usia .....	57
4.1.2	Jenis Kelamin .....	58
4.1.3	Pendidikan .....	58
4.1.4	Layanan .....	59
4.2	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	60
4.2.1	Uji Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....	60
4.2.2	Uji <i>Path Coefficients</i> .....	61
4.2.3	Uji Kecocokan Model.....	62
4.3	<i>Analysis Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	63
4.3.1	Analisis Kesesuaian.....	64
4.3.2	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) .....	66
4.3.3	Analisis Kuadran .....	68
4.4	Pembahasan Hasil Analisis .....	69
4.4.1	Pembahasan Karakteristik Responden.....	69
4.4.2	Pembahasan <i>Path Analysis</i> .....	70
4.4.3	Pembahasan Analisis IPA .....	74
4.5	Penyusunan Rekomendasi .....	80

<b>4.5.1 Rekomendasi Analisis Kuadran</b> .....	81
<b>4.5.2 Rekomendasi Analisis Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan</b>	82
<b>BAB V</b> .....	83
<b>PENUTUP</b> .....	83
<b>5.1 Rangkuman</b> .....	83
<b>5.2 Kesimpulan</b> .....	88
<b>5.3 Saran</b> .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	92
<b>LAMPIRAN</b> .....	98



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Bulan Oktober 2020.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pendaftaran Taring Dukcapil.....	5
Tabel 2. 1 Tabel Kajian Relevan.....	32
Tabel 2. 2 Tabel Rasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	43
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan .....	46
Tabel 3. 4 Tabel Kriteria Reliabilitas .....	47
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan.....	48
Tabel 3. 6 Persentase Tingkat Kesesuaian .....	52
Tabel 4. 1 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	61
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Path Coefficients</i> .....	62
Tabel 4. 3 Hasil Uji Kecocokan Model.....	63
Tabel 4. 4 Data Kuesioner Kinerja dan Kepentingan .....	64
Tabel 4. 5 Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan .....	65
Tabel 4. 6 Hasil Tingkat Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan .....	66
Tabel 4. 7 Tabel Ranks dan Test Statistics Hasil Pengujian <i>Mann-Whitney</i> .....	67
Tabel 4. 8 Hasil Analisis IPA.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Antrian Sebelum Layanan Buka .....	2
Gambar 1. 2 Antrian Pada Mesin Anjungan Antrian.....	3
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dukcapil Kota Denpasar .....	15
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Utama Taring Dukcapil .....	17
Gambar 2. 3 Teknologi Acceptance Model (TAM) .....	20
Gambar 2. 4 Modifikasi TAM .....	21
Gambar 2. 5 Model DeLone dan McLean .....	23
Gambar 2. 6 Model Kesuksesan DeLone dan McLean .....	24
Gambar 2. 7 Model Kombinasi TAM dan D&M IS .....	27
Gambar 2. 8 Web Portal Students' Satisfaction Model .....	28
Gambar 2. 9 Model Kombinasi TAM dan D&M IS .....	29
Gambar 2. 10 Model Kombinasi TAM dan D&M IS .....	30
Gambar 2. 11 Model Kombinasi TAM dan D&M IS .....	30
Gambar 2. 12 Model Kombinasi Pengukuran Implementasi .....	31
Gambar 2. 13 Tahapan Integrasi Model TAM dan D&M IS Taring Dukcapil.....	36
Gambar 2. 14 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	40
Gambar 3. 2 Gambar Diagram Jalur .....	50
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden.....	57
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	58
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Responden .....	59
Gambar 4. 4 Diagram Layanan Permohonan Responden .....	60
Gambar 4. 5 Kuadran IPA Taring Dukcapil .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data pengaduan bulan Oktober 2020 .....	99
Lampiran 2. Data permohonan berdasarkan kelengkapan persyaratan.....	101
Lampiran 3. Video Inovasi Taring Dukcapil pada Youtube <i>channel</i> Pemerintah Kota Denpasar .....	101
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian .....	102
Lampiran 5. Hasil Wawancara .....	107
Lampiran 6. Kuesioner Layanan Aplikasi Taring Dukcapil .....	108
Lampiran 7. Penyebaran kuisisioner .....	111
Lampiran 8. Salah satu kuesioner yang diisi oleh pemohon .....	112
Lampiran 9. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas Kinerja dan Harapan menggunakan SPSS 24 .....	115
Lampiran 10. Hasil Pengujian <i>Mann-Whitney</i> menggunakan SPSS 24.....	117
Lampiran 11. Hasil Pengujian Analisis Jalur menggunakan SmartPLS 3.3 .....	118
Lampiran 12. Data Hasil Kuesioner.....	119

