

**SKRIPSI**

**“EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT  
KABUPATEN BADUNG (SIDUMAS) DENGAN PENDEKATAN MODEL  
DELONE DAN MCLEAN”**



**OLEH:**

**I GEDE PUTU SATRIA PRATAMA DHARMA SURYA**

**1815091036**

**PRODI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**2023**



**EVALUASI KESUKSESAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT  
KABUPATEN BADUNG (SIDUMAS) DENGAN PENDEKATAN MODEL  
DELONE DAN MCLEAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**untuk memenuhi salah satu persyaratan**

**dalam Menyelesaikan Program Sarjana Sistem Informasi**

**Jurusan Teknik Informatika**

**Oleh**

**I GEDE PUTU SATRIA PRATAMA DHARMA SURYA**

**NIM 1815091036**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.  
NIP. 198907112020122004**

**Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T.  
NIP. 199105152020121003**

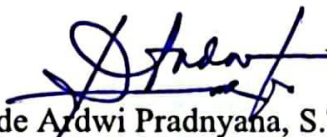


Skripsi oleh I Gede Putu Satria Pratama Dharma Surya

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 28 Desember 2022

Dewan Penguji,

  
I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.  
NIP. 198611182015041001


(Ketua)

  
I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.  
NIP. 198908272019031008

(Anggota)

  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.  
NIP. 198907112020122004

(Anggota)

  
Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T.  
NIP. 199105152020121003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer  
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 9 Februari 2023

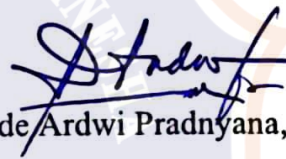
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Prof. Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si  
NIP. 197408012000032001

Sekretaris Ujian,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T  
NIP. 198611182015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd

NIP. 197106161996021001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan Sistem Pengaduan Masyarakat Kabupaten Badung (Sidumas) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, 22 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



I Gede Putu Satria Pratama Dharma Surya

NIM. 1815091036

**MOTTO**

*“Failure Make You Stronger”*





## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan Sistem Pengaduan Masyarakat Kabupaten Badung (SIDUMAS) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan skripsi ini penulis dapat selesaikan berkat banyaknya bantuan dan semangat baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T., selaku Penguji II yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. I Made Rai Suarimbawa, ST., MT, selaku Pranata Humas Ahli Muda Bidang Pengelolaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung yang telah membantu dalam penelitian ini
7. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan support baik dari segi material maupun tindakan dalam penyusunan skripsi ini
8. Seluruh teman dan sahabat utamanya Teknuk dan Cont. yang telah memberikan semangat dan support dalam penyusunan skripsi ini

9. Pacar tercinta Alm. Pande Nyoman Bintang Paramitha, S.H., yang dengan senantiasa memberi semangat dan support yang tentu sangat memberi dampak dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya dalam pengembangan sistem menuju ke arah digitalisasi.

Singaraja, 22 Desember 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LAMPIRAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	viii
PRAKATA .....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	6
2.2 Kajian Teori .....	12
2.2.1 Definisi Evaluasi .....	12
2.2.2 Sistem Informasi .....	13
2.2.3 <i>E-government</i> .....	14
2.2.4 SIDUMAS .....	15
2.2.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .....	20
2.2.6 Smart PLS .....	23
2.1.7 Teknik <i>Purposive Sampling</i> .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Tahapan Penelitian .....	25
3.2 Kerangka Konsep Penelitian .....	27

3.3	Hipotesis Penelitian .....	28
3.4	Variabel Dan Definisi Operasional .....	30
3.5	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	36
3.6	Desain Sampling.....	36
3.7.1	Populasi Penelitian .....	36
3.7.2	Sampel Penelitian.....	36
3.7.3	Kriteria Informan .....	37
3.7	Pengumpulan Data .....	37
3.7.1	Jenis Data .....	37
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7.3	Instrumen Penelitian.....	38
3.7.4	Uji Coba Instrumen Penelitian.....	39
3.8	Pengolahan Data.....	40
3.8.1	Uji Hipotesis .....	40
BAB IV	.....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	43
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Karakteristik Responden .....	43
4.1.2	Hasil Uji Instrumen .....	44
4.1.3	Hasil Analisis Univariat .....	49
4.1.4	Hasil Uji Hipotesis .....	59
4.2	Pembahasan .....	65
4.2.1	Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	65
4.2.2	Rekomendasi.....	70
BAB V	.....	74
PENUTUP	.....	74
5.1	KESIMPULAN .....	74
5.2	SARAN .....	75
DAFTAR PUSTAKA	.....	76
LAMPIRAN	.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 3. 1. Variabel Independen .....	30
Tabel 3. 2. Variabel Intervening .....	32
Tabel 3. 3. Variabel Dependen.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4. 2 Nilai Outer Loading .....	44
Tabel 4. 3 Nilai Composite Reliability .....	45
Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	46
Tabel 4. 5 Nilai Cross Loading .....	47
Tabel 4. 6 Cross loading Fornell-Lacker's.....	48
Tabel 4. 7 Persepsi Responden terhadap Kualitas Sistem.....	49
Tabel 4. 8 Persepsi Responden terhadap Kualitas Informasi.....	51
Tabel 4. 9 Persepsi Responden terhadap Penggunaan .....	53
Tabel 4. 10 Persepsi Responden terhadap Kepuasan Pengguna .....	54
Tabel 4. 11 Persepsi Responden terhadap Dampak Individual.....	56
Tabel 4. 12 Persepsi Responden terhadap Dampak Organisasi .....	57
Tabel 4. 13 Uji Path Coeficient ( $\beta$ ).....	59
Tabel 4. 14 Coefficient Of Determination .....	60
Tabel 4. 15 T-Test.....	60
Tabel 4. 16 Effect Size .....	61
Tabel 4. 17 Predictive Relevance.....	62
Tabel 4. 18 Relative Impact .....	62
Tabel 4. 19 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	64
Tabel 4. 20 Hasil Analisis SWOT.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fishbone Penelitian Sebelumnya .....	11
Gambar 2.2 Tampilan Beranda Aplikasi SIDUMAS.....	17
Gambar 2.3 Tampilan Menu SIDUMAS .....	18
Gambar 2.4 Tampilan Riwayat Pengaduan Aplikasi SIDUMAS .....	19
Gambar 2.5 Tampilan Profile User Aplikasi SIDUMAS.....	20
Gambar 2. 6 Model Delone dan Mclean (DeLone & McLean, 1992) .....	21
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	25
Gambar 3. 2 Kerangka Konsep Delone dan Mclean (Wahyuni, 2011) .....	27
Gambar 4. 1 Model Uji Instrumen .....	48
Gambar 4. 2 Grafik Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sistem .....	51
Gambar 4. 3 Grafik Persepsi Responden Terhadap Kualitas Informasi .....	52
Gambar 4. 4 Grafik Persepsi Responden Terhadap Penggunaan.....	54
Gambar 4. 5 Grafik Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pengguna.....	55
Gambar 4. 6 Grafik Persepsi Responden Terhadap Dampak Individual .....	57
Gambar 4. 7 Grafik Persepsi Responden Terhadap Dampak Organisasi.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Laporan Tahunan SIDUMAS .....	79
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Kuisisioner .....	82
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian .....	86
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara.....	87
Lampiran 6 Kuisisioner .....	88
Lampiran 7 Hasil Data Kuisisioner .....	91
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	100

