

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM E-KINERJA PADA
SATUAN KERJA DI KOTA DENPASAR
MENGUNAKAN *ENHANCED INFORMATION
SYSTEM SUCCESS MODEL***

TESIS



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
2024**

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM E-KINERJA PADA
SATUAN KERJA DI KOTA DENPASAR
MENGUNAKAN *ENHANCED INFORMATION
SYSTEM SUCCESS MODEL***

TESIS



oleh
I Made Dedi Suardika
NIM 1929101064

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
2024**

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM E-KINERJA PADA
SATUAN KERJA DI KOTA DENPASAR
MENGUNAKAN *ENHANCED INFORMATION
SYSTEM SUCCESS MODEL***

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Komputer
Program Studi Ilmu Komputer



oleh
I Made Dedi Suardika
NIM 1929101064

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh I Made Dedi Suardika ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 15 Pebruari 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. I Made Candiasa, MI, Kom.
NIP. 196012311986011004

Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom., M.Kom., IPM., ASEAN.Eng.
NIP. 198407242015041002

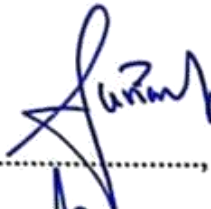


LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh I Made Dedi Suardika ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal : 15 Pebruari 2024

oleh
Tim Penguji



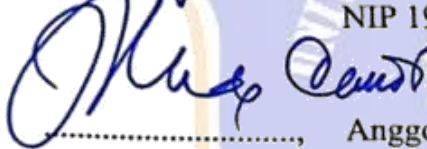
....., Ketua (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs)
NIP 198307252008011008



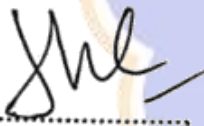
....., Anggota (Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.)
NIP 198211112008121001



....., Anggota (Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd.)
NIP 197606252001122001



....., Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom.)
NIP 196012311986011004



....., Anggota (Prof. Dr. Ir. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom.,
M.Kom., IPM., ASEAN.Eng.)
NIP 198407242015041002


Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha,
Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program 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.

LEMBAR PERNYATAAN

Singaraja, 15 Pebruari 2024

Yang memberi pernyataan,



(I Made Dedi Suardika)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem E-Kinerja Pada Satuan Kerja Di Kota Denpasar Menggunakan *Enhanced Information System Success Model*” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom., sebagai dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai halangan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Dewa Gede Hendra Divayana, S. Kom., M. Kom., IPM., ASEAN.Eng. sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan
3. Bapak Made Windu Antara Kesiman, M.Sc., Ph.D. dan Ibu Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini

4. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kota Denpasar
5. Ibu Rektor Universitas Ngurah Rai dan Bapak Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ngurah Rai, yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis ini
6. Koordinator Program Studi Magister Komputer Universitas Pendidikan Ganesha dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini
7. Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah banyak memberikan pengarahan serta petunjuk hingga terselesaikannya tesis ini.
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama Penulis menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Magister Komputer yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kepribadian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini
10. Segenap keluarga tercinta, Bapak, Ibu, dan Saudara yang telah banyak membantu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan moril dan materiil dalam penulisan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 15 Pebruari 2024



DAFTAR ISI

| | <i>(Halaman)</i> |
|--|------------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI | vi |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN | vii |
| PRAKATA | viii |
| 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 Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.3 Batasan Masalah | 10 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 12 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.7 Penjelasan Istilah | 14 |
| 1.8 Rencana Publikasi..... | 16 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 50 |
| 2.1 Landasan Teori | 50 |
| 2.1.1 Sistem Elektronik..... | 50 |
| 2.1.2 Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Kota Denpasar..... | 51 |
| 2.1.3 Teori Pemanfaatan Teknologi Informasi | 58 |
| 2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi | 59 |
| 2.2 Hasil Kajian Penelitian yang Relevan | 65 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 72 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna | 74 |
| 2.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna | 75 |
| 2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna | 77 |
| 2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih..... | 78 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 80 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 81 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 81 |

| | | |
|---------------|--|------------|
| 3.2 | Populasi dan Sampel..... | 81 |
| 3.2.1 | Populasi | 82 |
| 3.2.2 | Sampel..... | 82 |
| 3.3 | Waktu Penelitian..... | 84 |
| 3.4 | Tahapan Penelitian | 85 |
| 3.5 | Variabel Penelitian | 90 |
| 3.5.1 | Variabel Eksogen | 91 |
| 3.5.2 | Variabel Endogen..... | 92 |
| 3.6 | Instrumen Penelitian | 93 |
| 3.6.1 | Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Informasi..... | 93 |
| 3.6.2 | Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Sistem | 94 |
| 3.6.3 | Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Layanan..... | 95 |
| 3.6.4 | Instrumen Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna | 96 |
| 3.6.5 | Instrumen Pengukuran Variabel Manfaat Bersih..... | 96 |
| 3.7 | Pengujian Kualitas Instrumen..... | 97 |
| 3.7.1 | Uji Validitas Instrumen..... | 97 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas Instrumen | 99 |
| 3.8 | Analisis Statistik Deskriptif..... | 101 |
| 3.9 | Analisis Data..... | 102 |
| 3.9.1 | Uji Hipotesis..... | 102 |
| 3.9.2 | Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>)..... | 104 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 109 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 109 |
| 4.1.1 | Deskripsi Data..... | 109 |
| 4.1.2 | Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis | 118 |
| 4.2 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 129 |
| 4.2.1 | Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna ... | 130 |
| 4.2.2 | Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna..... | 132 |
| 4.2.3 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna..... | 134 |
| 4.2.4 | Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih | 135 |
| BAB V | PENUTUP | 137 |
| 5.1 | Simpulan..... | 137 |
| 5.2 | Saran | 140 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 144 |
| | LAMPIRAN..... | 150 |

DAFTAR TABEL

| | <i>(Halaman)</i> |
|---|------------------|
| Tabel 3.1 Jumlah ASN di Kota Denpasar Tahun 2023 | 82 |
| Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Informasi..... | 94 |
| Tabel 3.3 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Sistem | 94 |
| Tabel 3.4 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Layanan | 95 |
| Tabel 3.5 Instrumen Pengukuran Variabel Kepuasan Pengguna | 96 |
| Tabel 3.6 Instrumen Pengukuran Variabel Manfaat Bersih..... | 97 |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen | 98 |
| Tabel 3.8 Kriteria Reliabilitas Instrumen..... | 100 |
| Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian | 100 |
| Tabel 3.10 Rentang Kategori Nilai Tingkat Pencapaian Responden..... | 102 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 109 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 110 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 111 |
| Tabel 4.4 Hasil TCR Variabel Kualitas Informasi..... | 113 |
| Tabel 4.5 Hasil TCR Variabel Kualitas Sistem | 114 |
| Tabel 4.6 Hasil TCR Variabel Kualitas Layanan..... | 115 |
| Tabel 4.7 Hasil TCR Variabel Kepuasan Pengguna | 116 |
| Tabel 4.8 Hasil TCR Variabel Manfaat Bersih..... | 117 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen..... | 120 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan Terhadap Variabel Laten..... | 121 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan AVE..... | 122 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> | 123 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji <i>R-square</i> | 125 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Penelitian..... | 127 |

DAFTAR GAMBAR

| | <i>(Halaman)</i> |
|--|------------------|
| Gambar 1.1 Statistik Data Domain.go.id Di Indonesia..... | 2 |
| Gambar 2.1 Alur Sistem E-Kinerja Kota Denpasar | 55 |
| Gambar 2.2 Halaman Awal Pada Sistem E-Kinerja Kota Denpasar | 56 |
| Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean..... | 60 |
| Gambar 2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon & Kiew | 61 |
| Gambar 2.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon | 63 |
| Gambar 2.6 Model Kesuksesan SI DeLone dan McLean yang Diperbaharui | 64 |
| Gambar 2.7 Usulan Model Konseptual Penelitian..... | 74 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian | 86 |
| Gambar 3.2 Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>) | 103 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 110 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 111 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 112 |
| Gambar 4.4 <i>Outer Model</i> | 119 |
| Gambar 4.5 <i>Inner Model</i> | 124 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | <i>(Halaman)</i> |
|---|------------------|
| Lampiran 1. Tampilan Sistem E-Kinerja | 151 |
| Lampiran 2. Tabel ASN Masing-masing OPD di Kota Denpasar Tahun 2023.. | 155 |
| Lampiran 3. Pedoman Wawancara | 156 |
| Lampiran 4. Rekaman Wawancara | 157 |
| Lampiran 5. Instrumen Penelitian | 161 |
| Lampiran 6. Karakteristik Responden..... | 167 |
| Lampiran 7. Data Hasil Penelitian | 170 |
| Lampiran 8. Hasil Statistik Deskriptif | 183 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Kualitas Instrumen | 197 |
| Lampiran 10. Tabel Distribusi r | 183 |
| Lampiran 11. Gambar <i>Outer Model</i> | 184 |
| Lampiran 12. Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i> | 186 |
| Lampiran 13. Gambar <i>Inner Model</i> | 188 |
| Lampiran 14. Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i> | 189 |
| Lampiran 15. Surat Ijin Penelitian | 190 |

