

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sangat pesat saat ini membawa banyak perubahan bagi organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam berbagai hal. Akibatnya, aktivitas organisasi menjadi semakin mudah, murah, dan cepat. Teknologi informasi menjadi isu utama dalam perencanaan strategis dan peningkatan kinerja organisasi salah satunya sebagai alat yang membantu suatu organisasi, perusahaan, ataupun lembaga untuk dapat menjadi lebih berkembang dan maju. Organisasi sektor publik di Indonesia kini telah dituntut untuk menerapkan teknologi informasi guna mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*) sesuai dengan amanat dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 terkait kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. Selain itu, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sejak berlakunya peraturan ini, instansi pemerintah di Indonesia, baik pemerintah pusat maupun daerah mulai menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi pada masing-masing instansi. Hal ini dapat dibuktikan penggunaan domain.go.id di Indonesia yang setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data statistik penggunaan domain.go.id milik pemerintah dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tahun 2022 tercatat dari tahun 2016 sampai tahun

2020 jumlah pengguna domain pemerintah setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun pada tahun 2021, penggunaan domain pemerintah mengalami penurunan yang cukup signifikan. Kondisi ini memicu banyak pertanyaan terkait dengan implementasi penerapan E-Government pada organisasi pemerintahan mengingat alokasi biaya yang cukup besar untuk mengimplementasikan teknologi informasi tersebut.



Gambar 1.1 Statistik Data Domain.go.id Di Indonesia
(Sumber : <https://data.kominfo.go.id>, 2022)

Penerapan teknologi informasi di sektor publik yang telah memberikan banyak manfaat bagi pemerintah dan masyarakat, tidak luput dari kegagalan. Kegagalan proyek sistem informasi telah terjadi di beberapa negara, perusahaan baik perusahaan besar dan kecil, organisasi komersial, nirlaba maupun di sektor pemerintahan (Nyansiro dkk., 2021). Hal seperti ini juga terjadi di Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Apriyanto dan Putro tahun 2018 pada 110 proyek sistem informasi di Indonesia menemukan bahwa hanya 27% proyek sistem

informasi yang berhasil, sisanya 55% bermasalah dan 18% gagal. Banyak faktor yang memicu kegagalan penerapan sistem informasi. DeLone & McLean, (2003) berpendapat bahwa kegagalan sistem antara lain disebabkan karena kurang memperhatikan pengukuran dan peningkatan kinerja sistem setelah menggunakannya. Hal tersebut juga sependapat dengan Otero (2018) dimana selama tahap penggunaan, penting untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna agar dapat mengevaluasi kinerja sistem informasi yang digunakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan masalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut teori kesuksesan SI DeLone & McLean (2003), kesuksesan sebuah sistem informasi tidak hanya dilihat dari jumlah *bug* yang terdapat di dalamnya atau berjalannya proses sistem informasi sesuai sistem organisasi terkait, namun yang paling utama selain dari segi teknis sistem informasi, segi *user* juga sangat berpengaruh terhadap ukuran sukses sebuah sistem informasi. Kepuasan *user* dan manfaat yang didapat oleh *user* ketika menggunakan sebuah sistem informasi serta komunikasi antar dimensi yang ada di dalam sistem informasi merupakan tolak ukur lain kesuksesan sistem informasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap implementasi sistem informasi adalah langkah krusial untuk mendapatkan umpan balik yang dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dan masukan untuk terus melakukan perbaikan sistem informasi.

Kota Denpasar merupakan salah satu daerah di Indonesia yang sudah memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung instruksi dan peraturan Presiden untuk mencapai tujuan menciptakan *good public governance*. Bentuk dari dukungan tersebut salah satunya pemerintah Kota Denpasar melalui Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Denpasar menerapkan sebuah sistem yang dinamakan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) untuk mengakomodasi hubungan *Government to Employee* (G2E) dalam memajemen pegawai di lingkungan Kota Denpasar.

E-Kinerja merupakan sebuah sistem elektronik berbasis *website* yang digunakan secara *mandatory* oleh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dilingkungan Kota Denpasar. Bagi para ASN, E-Kinerja dijadikan dasar untuk mengukur dan mengevaluasi capaian perilaku kinerja pegawai dilingkungan Kota Denpasar tendensinya dalam menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), penilaian prestasi kerja pegawai, mengukur kedisiplinan pegawai, pemberian tunjangan atau insentif kinerja pegawai serta menjadi dasar dalam menerapkan kebijakan atau pengambilan keputusan bagi pimpinan di lingkungan pemerintah Kota Denpasar. Penerapan Sistem E-Kinerja merupakan upaya pemerintah Kota Denpasar dalam mengoptimalisasi dan menyederhanakan manajemen pegawai dengan harapan segala hak dan kewajiban sebagai pegawai di Kota Denpasar dapat terekam secara terintegrasi, terkoordinasi, tertib, teratur, transparan dan aman, serta bagi pimpinan dapat lebih mudah dalam mengambil keputusan dan mengevaluasi kinerja para pegawai di lingkungan Kota Denpasar.

Penerapan E-Kinerja untuk ASN di lingkungan Kota Denpasar telah berlangsung sejak tahun 2017. Dari awal diterapkannya, banyak kelebihan atau keunggulan dari sistem E-Kinerja. Kelebihan utama dari sistem E-Kinerja di Kota Denpasar dapat dengan mudah mengelola dan memantau kinerja para pejabat dan pegawai. sistem ini memungkinkan para pejabat dan pegawai untuk berbagi

informasi dan berinteraksi dengan satu sama lain dalam satu ruang. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur seperti penilaian kinerja, laporan kinerja, dan pelacakan kemajuan yang memudahkan para pejabat dan pegawai dalam mengawasi kinerja mereka. sistem ini juga dapat membantu para pejabat untuk memastikan bahwa kinerja mereka selalu berada di jalur yang benar. Melihat keandalan dan keunggulan fitur-fitur yang ditawarkan dari sistem E-Kinerja ini menunjukkan bahwa tujuan dari penerapan E-Kinerja di lingkungan Kota Denpasar kedepannya dapat tercapai sesuai dengan harapan. Namun dalam praktiknya sistem E-Kinerja di Kota Denpasar tidak semuanya berjalan tanpa hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pengguna sistem E-Kinerja yang peneliti lakukan, memperlihatkan bahwa permasalahan khusus yang biasa terjadi ketika memasukkan laporan pekerjaan harian melalui sistem E-Kinerja, seperti sistem banyak dikeluhkan pegawai dianggap merepotkan baik secara langsung maupun tidak langsung, selain banyaknya pekerjaan dan sibuk melayani masyarakat, mereka juga harus memberikan laporan kinerja, belum lagi laporan kinerja yang harus disertai dengan bukti foto saat kegiatan dan dokumentasi hasil pekerjaan saat itu. Selain itu masalah teknis seperti internet yang sering tidak terkoneksi, *server-client* yang sering mengalami gangguan (*server down*) serta kegagalan untuk masuk ke sistem (*login error*) menjadi salah satu faktor yang menyulitkan pegawai dalam melakukan pelaporan kerja harian dan absensi para pegawai melalui sistem E-Kinerja. Selain itu, sistem E-Kinerja yang membutuhkan pendataan pegawai dalam memberikan informasi terkini dan transparan menjadi kendala bagi setiap pegawai dalam proses pelaporan kinerja. Salah satu hambatan

terbesar dalam menyediakan informasi yang tepat waktu dan akurat adalah keberadaan dan informasi tentang IT sebagai bagian dari faktor pendukung dalam proses pelaporan yang masih sangat minim. Permasalahan yang menjadi perhatian dalam penggunaan sistem ini yaitu adanya pegawai yang belum memahami dan mengerti dalam memanfaatkan sistem E-Kinerja, serta terdapat pegawai yang dianggap kurang berkompeten dalam mengoperasikan komputer sehingga dalam mengaplikasikan sistem tersebut, pegawai meminta bantuan kepada administrator atau rekan kerja untuk menginput laporan kerja hariannya. Ini menimbulkan kesalahan dalam penginputan yang berakibat fatal terhadap pelaporan akhir. Situasi ini menarik untuk dikaji lebih lanjut, jika dengan keterbatasan fasilitas dan kendala-kendala yang ada, apakah kinerja pegawai dapat dinilai secara akurat serta dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh pegawai maupun pimpinan. Berdasarkan konteks latar belakang, perspektif dan pandangan kebutuhan suatu lembaga dalam mengelola sistem informasi yang terintegrasi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian eksplorasi tentang fenomena ini.

Untuk mengetahui dan memastikan bahwa Sistem E-Kinerja dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik bagi para ASN maupun bagi Pemerintah Daerah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat kesuksesan sistem tersebut. Banyak model yang ditawarkan dari penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi salah satunya adalah model kesuksesan SI DeLone & McLean (2003). Dimana model ini sudah banyak digunakan peneliti lain dan teruji secara empiris untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. Namun beberapa penelitian yang menggunakan model DeLone & McLean (2003)

telah memodifikasi atau menyempurnakan variabel dan dimensi yang ada pada konstruk model DeLone & McLean (2003).

Penelitian yang menjadi rujukan terkait evaluasi tingkat kesuksesan sistem informasi pada sektor publik menggunakan model DeLone dan McLean yang dimodifikasi adalah sebagai berikut 1). Penelitian yang dilakukan oleh Elazzaoui & Lamari (2022) dengan judul “*Delone and McLean information systems success model in the public sector: A sistematic review*” 2). Penelitian yang dilakukan oleh Manora dkk. (2021) dengan judul “Analisis Kesuksesan Implementasi E-Kinerja di Kota Salatiga Menggunakan Model DeLone-McLean” 3). Penelitian yang dilakukan oleh Wara dkk. (2021) dengan judul “Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara” 4). Penelitian yang dilakukan oleh Sorongan & Hidayati (2020) dengan judul “*Integration of eucs variables into delone and mclean models for E-government evaluation: Conceptual models*”. 5) Penelitian selanjutnya dilakukan Novianto (2020), dengan judul “*Analysis Of Success Factor Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Use The Delone And Mclean Model (Case Study Stie Muhammadiyah Pringsewu Lampung)*”. 6) Penelitian selanjutnya dilakukan Utmary & Agustin (2020), dengan judul “Evaluasi Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Delone & Mclean Is Succes Model”. 7) Penelitian yang dilakukan oleh Hariwibowo (2020), dengan judul “*Evaluating the Implementation of the Rural Financial System (SISKEUDES) in Wonogiri Regency,Indonesia: Success or Failure?*”.

Merujuk pada penelitian sebelumnya menemukan hasil yang inkonsisten terutama terhadap pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, seperti penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Azizah, (2022), Elazzaoui & Lamari (2022), Manora dkk. (2021), Sorongan & Hidayati (2020) dan Hariwibowo (2020) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun penelitian yang dilakukan oleh Wara dkk. (2021), Ernawati dkk. (2021), dan Utmary & Agustin (2020) menunjukkan hasil yang sebaliknya. Dikarenakan adanya perbedaan hasil studi (gap) dari penelitian kelompok sebelumnya dan terbatasnya penelitian sebelumnya menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean yang disempurnakan, menimbulkan niat penulis untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut terkait evaluasi tingkat kesuksesan implementasi sistem E-Kinerja Kota Denpasar menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) yang disempurnakan. Penelitian yang dilakukan diberi judul: "Analisis Kesuksesan E-Kinerja Pada Satuan Kerja Di Kota Denpasar Menggunakan *Enhanced Information System Success Model*".

Enhanced Information System Success Model merupakan model yang diperbarui, ditingkatkan, atau disempurnakan dari model kesuksesan SI DeLone & McLean (2003) dengan mengintegrasikan antara model kesuksesan SI DeLone & McLean dengan Model SERVQUAL. Model ini mengadopsi konstruk dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*use*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Dimana

mengembangkan dari model ini dilakukan dengan menyempurnakan variabel kualitas layanan menggunakan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) yang di adopsi dari penelitian Daghoury dkk. (2018). Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau produk. Kualitas layanan dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja dan kemudahan penggunaan sistem (Daghoury dkk., 2018). Menurut Obaid dan Ahmadb (2022) sebuah sistem yang memberikan kualitas layanan yang baik akan memudahkan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem. Selain itu, dapat membantu pengguna dalam mengatasi masalah dan meningkatkan produktivitas pengguna dimana pengguna akan merasa lebih mudah dan nyaman menggunakan sistem yang menyediakan layanan yang baik dan responsif, seperti layanan dukungan pelanggan yang baik, kemampuan sistem dalam memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap permintaan pengguna, atau kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten dan tanpa kesalahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan alasan bahwa penelitian ini akan menilai, mengukur, membuktikan tingkat kesuksesan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem E-Kinerja Kota Denpasar. Dengan melakukan evaluasi lebih dini, pemerintah dapat mengantisipasi kemungkinan buruk yang dapat terjadi dan meminimalisir kegagalan dan dampak negatif yang timbul dari penerapan sistem ini. Selain itu,

penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan rekomendasi-rekomendasi yang didukung dengan bukti-bukti empiris sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan oleh pemerintah Kota Denpasar serta menentukan langkah-langkah peningkatan implementasi E-Kinerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, berikut permasalahan yang dapat diidentifikasi.

1. Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Kota Denpasar belum pernah dievaluasi sebelumnya.
2. Belum ada informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan dari sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
3. Sering ada keluhan operasional dari pengguna, terkait dengan penggunaan sistem E-Kinerja pada pegawai ASN di lingkungan Kota Denpasar antara lain kurangnya sosialisasi kepada pengguna terkait teknik pengoperasian sistem E-Kinerja, sering terjadi kesalahan login (*login error*) pengguna ke sistem, Sistem belum dapat terintegrasi dengan baik dengan sistem data kepegawaian.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan dengan harapan penelitian terfokus dengan batasan-batasan yang dibuat. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini menggunakan metode *Enhanced Information System Success Model* untuk mengukur kesuksesan Sistem E-Kinerja Kota Denpasar. Dimana Variabel yang digunakan mengadopsi konstruk dari model kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang dimodifikasi, yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Variabel penggunaan tidak diikutsertakan dalam kerangka penelitian mengingat penggunaan sistem E-Kinerja bersifat wajib (*mandatory*).
2. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas informasi (X1), kualitas sistem (X2), kualitas layanan (X3), kepuasan pengguna (Y1), dan manfaat bersih (Y2).
3. Variabel manfaat bersih yang digunakan dalam penelitian ini difokuskan untuk mengukur dampak pemanfaatan sistem E-Kinerja terhadap pengguna individu (*individual impact*), sementara dampak pemanfaatan sistem E-Kinerja terhadap organisasi (*organizational impact*) tidak diuji dalam penelitian ini.
4. Responden pada penelitian ini adalah pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar sebagai pegawai ASN dengan jabatan fungsional di lingkungan Kota Denpasar.
5. Sistem yang diteliti adalah E-Kinerja Kota Denpasar berbasis website yang dapat diakses pada halaman <https://ekinerja.denpasarkota.go.id/>

1.4 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang diteliti sehubungan dengan analisis kesuksesan sistem E-Kinerja Kota Denpasar adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas informasi sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
2. Bagaimana kualitas sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
3. Bagaimana kualitas layanan sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
4. Bagaimana kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
5. Bagaimana manfaat bersih sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
6. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
7. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
8. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar?
9. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih sistem E-Kinerja Kota Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem E-Kinerja Kota Denpasar serta diharapkan dapat mengetahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam kesuksesan penggunaan E-Kinerja. Sedangkan tujuan secara rinci dengan mendasarkan pada 5 pengukuran yang digunakan dalam *Enhanced Information System Success Model* adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas informasi sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
2. Untuk mengetahui kualitas sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
5. Untuk mengetahui manfaat bersih sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja Kota Denpasar.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sistem E-Kinerja Kota Denpasar.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pembaca, mahasiswa, dan civitas akademika sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan terkait sistem informasi terutama terkait dengan kesuksesan suatu sistem informasi. Dalam penelitian ini kontribusi keterbaruan yang diberikan yaitu penelitian ini menggunakan lima dimensi pengukuran variabel kualitas layanan yang sudah disempurnakan serta metode analisis data yang dilakukan menggunakan

teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk mengetahui pola hubungan antar variabel.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris terkait kesuksesan implementasi sistem E-Kinerja di Kota Denpasar.

- b. Bagi Pemangku Kebijakan

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada pemangku kebijakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan Sistem Informasi E-Kinerja Di Kota Denpasar.

1.7 Penjelasan Istilah

Menghindari salah pengertian dan penafsiran maka setiap istilah yang ada perlu didefinisikan secara jelas. Definisi dan ukuran dari setiap istilah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Sistem E-Kinerja (Sistem Elektronik Kinerja)

E-Kinerja merupakan suatu sistem digunakan oleh pemerintah Kota Denpasar untuk mengukur dan mengevaluasi capaian kinerja pegawai termasuk kedisiplinan pegawai.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merujuk pada sejauh mana data atau informasi yang disajikan oleh sistem informasi dapat dianggap berkualitas atau dapat

diandalkan. Dalam hal ini, kualitas informasi sistem E-Kinerja Kota Denpasar merupakan persepsi pengguna terhadap sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan informasi yang dibutuhkan terkait dengan kinerja pegawai dalam pengelolaan kerjanya.

3. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merujuk pada sejauh mana sistem tersebut memenuhi standar dan kebutuhan yang diharapkan dalam mendukung pengelolaan kinerja pegawai. Dalam hal, kualitas sistem E-Kinerja merupakan penilaian pengguna yang menggambarkan seberapa baik sistem E-Kinerja dapat berfungsi dan memenuhi kebutuhan organisasi serta memastikan sistem dapat diakses, digunakan, dan memberikan nilai tambah yang optimal bagi pengguna.

4. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana sistem tersebut memenuhi standar dan kebutuhan yang diharapkan dalam mendukung pengelolaan kinerja pegawai. Dalam hal, kualitas layanan E-Kinerja Kota Denpasar dijelaskan sebagai persepsi pengguna terhadap sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan pelayanan yang memadai dan efektif dalam mendukung manajemen kinerja pegawai secara elektronik.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai evaluasi dari pengguna terhadap sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman positif atau negatif dari penggunaan sistem. Dalam hal ini, kepuasan pengguna

sistem E-Kinerja dijelaskan sebagai persipsi pengguna terhadap kinerja dan fungsionalitas sistem yang mencakup persepsi, harapan, dan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem informasi.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupu organisasi. Dalam hal ini, manfaat bersih penggunaan sistem E-Kinerja dapat dijelaskan sebagai dampak positif atau keuntungan bersih yang diperoleh dari pegawai terhadap implementasi dan penggunaan sistem E-Kinerja. Ini mencakup sejumlah aspek positif yang dapat diukur atau dinilai sebagai hasil langsung dari penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi.

1.8 Rencana Publikasi

Artikel akan dipublikasikan pada Jurnal Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer (KLIK). Artikel ini akan berisi bagian-bagian yang sudah ditentukan dalam *template* jurnal. Jurnal dapat diakses melalui link <https://djournals.com/klik>