

Analisis Kesuksesan Sistem E-Kinerja Pada Satuan Kerja Menggunakan Enhanced Information System Success Model

I Made Dedi Suardika*, I Made Candiasa, Dewa Gede Hendra Divayana

Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

Email: ^{1,*}dedi.suardika0305@gmail.com, ²candiasaimade@yahoo.co.id, ³hendra.divayana@undiksha.ac.id

Email Penulis Korespondensi: dedi.suardika0305@gmail.com

Abstrak—Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) pada satuan kerja di Kota Denpasar menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen kinerja pegawai. E-Kinerja merupakan sebuah sistem elektronik berbasis *website* yang digunakan secara *mandatory* oleh pegawai ASN Di Kota Denpasar. Dalam implementasinya, sistem E-Kinerja mengalami beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti gangguan server (*down server*), *login error*, ketidaksesuaian data pegawai, dan rendahnya pemahaman pegawai dalam mengoperasikan sistem E-Kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat keberhasilan penerapan sistem E-Kinerja menggunakan *Enhanced Information System Success Mode* yang merupakan bentuk penyempurnaan dari model kesuksesan SI DeLone and McLean (2003) dengan lima variabel pengukuran yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pegawai ASN. Metode mengumpulkan data menggunakan angket kuesioner yang disebar kepada pegawai ASN dilingkungan Kota Denpasar sebagai pengguna sistem E-Kinerja. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan statistik *PLS-SEM* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.3*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh temuan sebagai berikut pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna bernilai positif sebesar 0,300. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna bernilai positif sebesar 0,288. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna bernilai positif sebesar 0,280. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat pengguna bernilai positif sebesar 0,824. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh seluruh variabel penelitian adalah signifikan dan seluruh hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada pemangku kebijakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem E-Kinerja Di Kota Denpasar untuk meningkatkan dan mengembangkan sistem secara berkelanjutan serta sebagai sumber referensi penelitian berikutnya dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan tentang analisis kesuksesan sistem informasi.

Kata Kunci: Kesuksesan; Sistem Informasi; DeLone and McLean; Sistem Elektronik; E-Kinerja

Abstract—The implementation of the Electronic Performance System (E-Kinerja) in the working units in Denpasar City is a primary concern in efforts to enhance the efficiency and effectiveness of employee performance management. E-Kinerja is an obligatory electronic system based on a website that is used by civil servants in Denpasar City. During its implementation, the E-Kinerja system encounters several common issues such as server disruptions (server downtime), login errors, employee data inconsistencies, and employees' low understanding in operating the E-Kinerja system. This study aims to measure and analyze the level of success in implementing the E-Performance system using the Enhanced Information System Success Model, which is an improvement of the SI DeLone and McLean (2003) success model. The model incorporates five measurement variables: information quality, system quality, service quality, user satisfaction, and net benefits. This study employed the technique of proportional stratified random sampling with a sample size of 100 civil servants. The method of data collection involves distributing questionnaires to the government employees in the Denpasar area who are users of the E-Performance system. The obtained data was analyzed using the statistical method of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of the SmartPLS 3.3 application. The hypothesis testing results reveal that the influence of information quality on user satisfaction is positively valued at 0.300. The impact of system quality on user satisfaction is positively valued at 0.288. The influence of service quality on user satisfaction is positively valued at 0.280. The influence of user satisfaction on user interest is positively valued at 0.824. Thus, it can be concluded that the influence of all research variables is significant and all hypotheses in this study can be accepted. This research is expected to serve as input and evaluation for policymakers regarding the factors that influence the success of the E-Performance system in Denpasar City, in order to enhance and develop the system sustainably. Additionally, it can also serve as a reference for future research in the field of information system success analysis.

Keywords: Success; Information Systems; DeLone and McLean; Electronic System; E-Performance.

1. PENDAHULUAN

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 dan Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2018 yang mendorong pemerintah untuk menerapkan dan mengembangkan teknologi informasi di setiap organisasi di Indonesia.

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 dengan menerapkan sebuah sistem yang dinamakan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) untuk mengakomodasi hubungan *Government to Employee* (G2E) dalam manajemen pegawai di lingkungan Kota Denpasar. E-Kinerja merupakan sebuah sistem elektronik berbasis *website* yang bersifat *mandatory* oleh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dilingkungan Kota Denpasar yang berguna 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 [1].

Berdasarkan survei lapangan yang dilakukan terhadap beberapa pengguna sistem E-Kinerja, beberapa permasalahan teknis yang terjadi 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. Selain itu, sistem E-Kinerja yang membutuhkan pendataan pegawai dalam memberikan informasi terkini dan transparan menjadi kendala utama penerapan sistem E-Kinerja karena adanya pegawai yang belum memahami dan mengerti dalam memanfaatkan sistem E-Kinerja, serta terdapat pegawai yang dianggap kurang berkompoten dalam mengoperasikan komputer sehingga terkendala dalam proses pelaporan kinerja hariannya. 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.

Penerapan teknologi informasi di sektor publik yang telah memberikan banyak manfaat bagi pemerintah dan masyarakat, tidak luput dari kegagalan. Menurut Nyansiro et al., (2021), Kegagalan proyek sistem informasi telah terjadi di beberapa negara, perusahaan baik perusahaan besar dan kecil, organisasi komersial, nirlaba maupun di sektor pemerintahan [2]. Hal seperti ini juga terjadi di Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Apriyanto dan Putro (2018) pada 110 proyek sistem informasi di Indonesia menemukan bahwa hanya 27% proyek sistem informasi yang berhasil, sisanya 55% bermasalah dan 18% gagal [3]. Banyak faktor yang memicu kegagalan penerapan sistem informasi. Kegagalan sistem antara lain disebabkan karena kurang memperhatikan pengukuran dan peningkatan kinerja sistem setelah menggunakannya [4]. 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 [5]. 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 [6]. 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 [7]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap implementasi sistem informasi adalah langkah penting untuk mendapatkan umpan balik yang dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dan masukan untuk terus melakukan perbaikan sistem informasi. Untuk mengetahui dan memastikan bahwa Sistem E-Kinerja dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik bagi para ASN maupun bagi Pemerintah Daerah serta untuk menghindari kegagalan dari penerapan sistem E-Kinerja, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat kesuksesan sistem tersebut.

Banyak model evaluasi 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 serta dimensi yang ada pada konstruk model DeLone & McLean (2003).

Beberapa penelitian yang menggunakan model DeLone & McLean (2003) yang telah dimodifikasi atau ditingkatkan kaitannya terhadap sistem informasi sektor publik yang bersifat *mandatory* antara lain penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Azizah, (2022) tentang evaluasi kesuksesan penerapan sistem elektronik kinerja (E-Kinerja) menggunakan *enhanced information system success model* di Kecamatan Benda Tangerang dengan 7 variabel evaluasi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kepercayaan, penggunaan, dan manfaat bersih [8]. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Manora et al., (2021) tentang evaluasi kesuksesan implementasi E-Kinerja di Kota Salatiga menggunakan model DeLone-McLean dengan 6 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, dan manfaat bersih [9]. Penelitian lain dilakukan oleh Wara et al., (2021) tentang pengujian model kesuksesan sistem informasi DeLone Dan Mclean pada sistem aplikasi pemeriksaan (Siap) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sulawesi Utara dengan 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [10].

Terlepas dari hasil penelitian-penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, penggunaan model kesuksesan DeLone dan McLean yang disempurnakan untuk mengukur kesuksesan SI tidak selalu menunjukkan hasil yang konsisten. 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 yang dikembangkan oleh Daghoury et al., (2018) yaitu *Enhanced Information System Success Model* menggunakan 5 variabel yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Enhanced Information System Success Model merupakan model yang diperbarui, ditingkatkan, atau disempurnakan dari model kesuksesan SI DeLone & McLean (2003). Fokus peningkatan atau pembaharuan model dalam penelitian ini dilakukan dengan mengintegrasikan antara model kesuksesan SI DeLone & McLean dan Model SERVQUAL pada variabel kualitas layanan [11]. Menurut Obaid dan Ahmadb (2022) sebuah sistem yang memberikan kualitas layanan yang baik akan memudahkan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut dan meningkatkan kepuasan

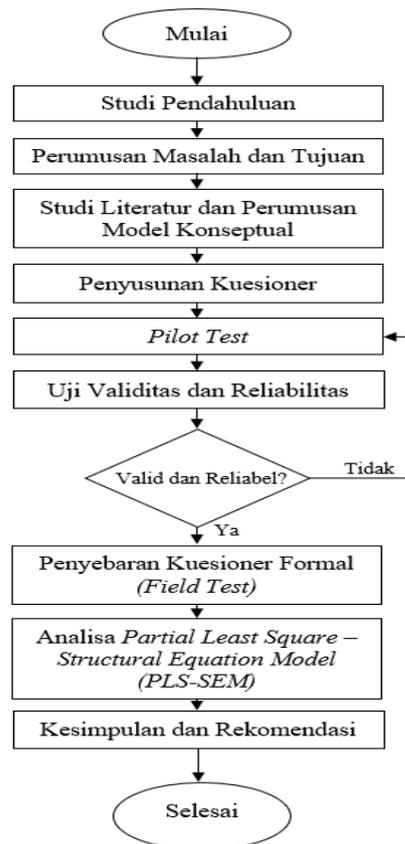
pengguna terhadap sistem. Selain itu, dapat membantu pengguna dalam mengatasi masalah dan meningkatkan produktivitas pengguna dimana pengguna akan merasa lebih mudah dan nyaman menggunakan sistem yang menyediakan layanan yang baik dan responsif, seperti layanan dukungan pelanggan yang baik, kemampuan sistem dalam memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap permintaan pengguna, atau kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten dan tanpa kesalahan [12]. Variabel penggunaan tidak diikutsertakan dalam kerangka penelitian ini mengingat sistem E-Kinerja bersifat *mandatory*. Pengujian menggunakan model ini dilakukan dengan menguji pengaruh antar variabel yang ada dalam model kesuksesan SI *enhanced information system success model* pada pengguna sistem E-Kinerja. Dalam pengujian ini, akan dievaluasi apakah model yang diajukan dapat digunakan secara efektif untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem E-Kinerja.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk 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 pengembangan sistem E-Kinerja.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahap Penelitian

Prosedur penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai *flowchart* yang menggambarkan alur proses dalam perancangan dan pembuatan model analisis, yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan tahapan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Studi pendahuluan dilakukan untuk memperoleh gambaran awal terhadap topik dan batasan permasalahan yang akan diteliti.
- Dalam sebuah penelitian, latar belakang digunakan sebagai pendahuluan yang menggambarkan alasan teoretis penulis melakukan penelitian. Berdasarkan latar belakang itulah, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diselesaikan melalui penelitian tersebut. Penentuan tujuan penelitian ini sejalan dengan rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Setelah tujuan diperoleh, bersamaan pula diperoleh manfaat dari hasil penelitian. Manfaat penelitian bisa berorientasi pada diri sendiri atau penulis dan juga kepada pembaca atau masyarakat luas. Dalam proses

- penelitian, peneliti juga memerlukan suatu batasan penelitian yang berguna untuk membuat suatu lingkup penelitian. Sehingga penelitian yang dilakukan dapat fokus pada topik yang sedang diteliti.
- c. Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis. Dalam hal ini, studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan referensi, berbagai konsep dan teori dari buku, jurnal, artikel dan Paper yang terkait dengan permasalahan penelitian yang di mana hal tersebut dijadikan dasar dalam membuat kerangka model konseptual dan hipotesis penelitian
 - d. Penyusunan kuesioner penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur indikator pada masing-masing variabel penelitian menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Pertanyaan kuesioner disusun berdasarkan atribut pada masing-masing variabel operasional. Penentuan variabel operasional dilakukan penulis dengan melakukan identifikasi melalui studi literatur jurnal. Pengukuran kelompok pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert 5 (Lima) poin. Hasil dari kuesioner berupa angka dari skala likert dan dianalisis menggunakan metode statistik.
 - e. *Pilot Test*
Sebelum melakukan penyebaran kuesioner formal, diperlukan *pilot test* untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitas butir-butir pernyataan pada kuesioner. *Pilot test* juga berguna dalam mengetahui tingkat pemahaman responden terhadap pertanyaan yang diajukan dan konsistensinya. *Pilot test* dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pegawai ASN dilingkungan Kota Denpasar dengan metode *Proportional Stratified Random Sampling*.
 - f. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *pearson correlation* (r_{hitung}) dengan ketentuan apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan ketentuan nilai *alpha cronbach* $> 0,7$ untuk dapat dinyatakan reliabel.
 - g. Penyebaran Kuesioner Formal (*Field Test*) dilakukan guna mendapatkan respon dari pengguna sistem E-Kinerja dengan sampel sebanyak 100 Pegawai ASN yang tersebar di masing-masing OPD di lingkungan Kota Denpasar.
 - h. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Model* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS). Pada PLS dilakukan dua jenis evaluasi model yaitu evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dan model struktural (*Inner Model*). Pada penelitian ini, analisis dilakukan menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan *software* SmartPLS 3.3.
 - i. Kesimpulan dan Rekomendasi
Tahapan ini merupakan tahapan terakhir pada penelitian ini. Pada tahap ini, memberikan usulan terkait tingkat kesuksesan penerapan sistem E-Kinerja Kota Denpasar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Pengambilan kesimpulan dan rekomendasi juga diberikan terkait hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian terdiri dari beberapa tahap yaitu observasi, wawancara pengguna sistem E-Kinerja, dan menyebarkan angket kuesioner menggunakan pengukuran skala likert 5 poin kepada pegawai ASN di beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Kota Denpasar.

2.3 Populasi Dan Sampel

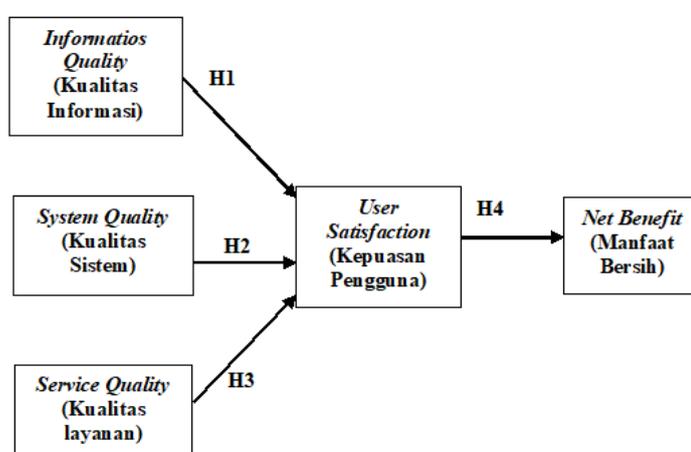
Populasi yang dipilih berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN dilingkungan Kota Denpasar dengan jumlah sebanyak 5692 pegawai. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Menurut rumus Sugiyono (2019) Slovin adalah suatu formula yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang dianggap dapat mewakili seluruh populasi dengan maksud untuk memperkirakan proporsi dan estimasi proporsi populasi [13]. Selanjutnya, dengan rumus Slovin dapat ditentukan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang dipilih menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*.

2.4 Model Penelitian

Studi ini menggunakan model evaluasi sistem *Enhanced Information System Success Model* yang dikembangkan oleh Daghoury et al., (2018) untuk menggambarkan kesuksesan penerapan sistem E-Kinerja dari sudut pandang pengguna [11]. *Enhanced Information System Success Model* ini merupakan model yang diperbarui, ditingkatkan, atau disempurnakan dari model kesuksesan SI DeLone & McLean (2003). Di mana dalam model DeLone sebelumnya hanya terdiri 6 variabel pengukuran yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Namun, pada penelitian ini menggunakan 5 variabel pengukuran dari konstruk model kesuksesan SI DeLone & McLean (2003). Variabel penggunaan dalam model tersebut tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini mengingat sistem E-Kinerja bersifat *mandatory*. Dengan kata lain, intensitas penggunaan dari sistem E-Kinerja menjadi 100%, sehingga tidak dapat mencerminkan reaksi penggunaan secara tepat. Fokus analisis variabel manfaat bersih dalam penelitian ini berada pada pengukuran manfaat sistem E-Kinerja pada level individu (*individual impact*) karena unit analisis yang memberikan penilaian pada penelitian ini adalah para pengguna akhir (individu). *Item* pengukuran yang mewakili indikator untuk mengukur variabel eksogen dan endogen dalam penelitian ini disesuaikan dengan kondisi pemanfaatan E-kinerja agar relevan dengan tujuan penelitian. Berikut definisi variabel yang digunakan dalam pembuktian hipotesis dalam penelitian ini.

- Kualitas Informasi (*Information Quality*) dalam hal ini diartikan sebagai hasil dari informasi (*output*) yang dihasilkan oleh sistem E-kinerja, diantaranya informasi berupa dokumen transaksi dan pelaporan yang dinilai berdasarkan interpretasi pengguna atas pengalamannya menggunakan sistem informasi tersebut informasi yang digunakan. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna.
- Kualitas Sistem (*System Quality*) diartikan sebagai sebagai sifat-sifat yang terdapat pada sistem informasi, yang ditentukan oleh interpretasi pengguna berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem informasi tersebut, yang dalam hal ini yaitu sistem E-Kinerja .
- Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dijelaskan sebagai pandangan pengguna terhadap sifat-sifat layanan bantuan dan dukungan yang disediakan dan layanan *helpdesk* pada sistem yang secara nyata diterima selama menggunakan sistem informasi tersebut (*ex-post*)
- Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berkaitan dengan dalam hal ini berkaitan dengan kepuasan terhadap sistem secara menyeluruh baik dari segi informasi (*output*) yang dihasilkan maupun kualitas layanan pendukung dari sistem informasi.
- Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah dampak yang dirasakan oleh pengguna dari kontribusi, keberadaan, dan penggunaan sebuah sistem informasi

Dari penjabaran di atas, dapat ditentukan model konseptual penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 2. Berikut



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dibangun, dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

- H1: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 H2: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 H3: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 H4: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

Setelah menetapkan variabel yang digunakan, berikutnya menentukan setiap indikator yang akan mewakili masing-masing variabel yang ada dalam model penelitian. Tabel 1 menyajikan indikator untuk setiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Item Pengukuran Masing-Masing Variabel

Indikator	Kode	Pernyataan	Sumber
Aspek Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)			
<i>Accuracy</i>	KI.1	Sistem E-Kinerja menyajikan informasi yang akurat, padat dan jelas.	[11], [14], [15]
<i>Completeness</i>	KI.2	Sistem E-Kinerja menghasilkan informasi yang lengkap	[11], [14], [15]
<i>Timeliness</i>	KI.3	Sistem E-Kinerja menghasilkan informasi secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan	[11], [14], [16]
<i>Understandibility</i>	KI.4	Sistem E-Kinerja menghasilkan informasi yang mudah dipahami	[11], [14], [16]
<i>Currency</i>	KI.5	Sistem E-Kinerja dapat memberikan Informasi yang bersifat mutakhir (<i>up to date</i>). sebagai hasil pengolahan data terkini	[11], [14], [16]
<i>Relevance</i>	KI.6	Sistem E-Kinerja menyajikan informasi yang relevan sesuai yang saya butuhkan dan dengan data yang diinput.	[11], [14], [16]
Aspek Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)			
<i>Flexibility</i>	KS.1	Sistem E-Kinerja memiliki tampilan yang flexibel	[11], [14], [17]

Indikator	Kode	Pernyataan	Sumber
<i>Integration</i>	KS.2	Sistem E-Kinerja terintegrasi dengan baik terhadap sistem lain yang menjalankan fungsi yang berbeda	[11], [14], [17]
<i>Access</i>	KS.3	Sistem E-Kinerja memiliki konten atau layanan yang dapat diakses tanpa adanya masalah.	[11], [14], [17]
<i>Reliability</i>	KS.4	Sistem E-Kinerja dapat diandalkan (kemungkinan terjadi kesalahan sistem/error rendah)	[8], [11], [14]
<i>Response time</i>	KS.5	Sistem E-Kinerja mampu menanggapi dengan cepat permintaan saya atas instruksi yang dibutuhkan.	[11], [14], [17]
<i>Ease Of Learning Language</i>	KS.6	Sistem E-Kinerja dapat dipelajari dengan mudah oleh saya.	[11], [14]
	KS.7	Menu-menu dan pilihan perintah dalam sistem E-Kinerja menggunakan bahasa/istilah yang mudah dipahami	[11], [14]
Aspek Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)			
<i>Tangibles</i>	KL.1	Sistem E-Kinerja didukung dengan pengadaan perangkat keras (CPU, Keyboard, Mouse, Monitor, dsb), perangkat jaringan serta alat-alat lainnya yang memadai	[8], [11]
<i>Reliability</i>	KL.2	Sistem E-Kinerja didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.	[8], [11]
<i>Responsiveness</i>	KL.3	Sistem E-Kinerja memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.	[8], [11]
<i>Assurance</i>	KL.4	Sistem E-Kinerja memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem.	[8], [11]
<i>Empathy</i>	KL.5	Sistem E-Kinerja memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna ketika saya mengakses konten atau layanan.	[8], [11]
Aspek Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)			
<i>Adequacy</i>	KP.1	Kapabilitas sistem E-Kinerja sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya	[8], [11], [14], [18]
<i>Effectiveness</i>	KP.2	Sistem E-Kinerja secara efektif mampu meningkatkan kepuasan saya terhadap sistem tersebut.	[8], [11], [14], [18]
<i>Efficiency</i>	KP.3	Sistem E-Kinerja dapat membantu memberikan kepuasan terhadap solusi kaitannya dengan aktivitas saya sebagai pengguna secara efisien.	[8], [11], [14], [18]
<i>Enjoyment</i>	KP.4	Data dan Informasi pada Sistem E-Kinerja sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali.	[8], [11], [14], [18]
<i>Overall satisfaction</i>	KP.5	Saya merasa puas dengan Sistem E-Kinerja secara keseluruhan.	[8], [11], [14], [18]
Aspek Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)			
<i>Productivity</i>	MB.1	Sistem E-Kinerja dapat meningkatkan produktivitas kerja saya dalam menyelesaikan tugas.	[8], [11], [14]
<i>Improve Knowledge Sharing</i>	MB.2	Sistem E-Kinerja dapat meningkatkan pengetahuan pengguna seputar kinerja ASN.	[8], [11], [14]
<i>Speed of Accomplishing Task</i>	MB.3	Sistem E-Kinerja dapat membantu menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat.	[8], [11], [14]
<i>Communication Effectiveness</i>	MB.4	Sistem E-Kinerja mempermudah saya untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan.	[8], [11], [14]

2.5 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yang berguna untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden juga data variabel penelitian yang digunakan, meliputi nilai terendah, nilai tertinggi, rata-rata, total dan standar deviasi [13]. Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menyajikan data penelitian dalam tabel frekuensi dan menghitung serta menginterpretasikan nilai Tingkat Pencapaian Responden (TCR) yang diperoleh.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian, yang lebih dikenal sebagai *Partial Least Square* (PLS). Penerapan teknik analisis SEM-PLS dipilih karena model struktural yang digunakan memenuhi kriteria sebagai model rekursif dan melibatkan variabel laten dengan indikator yang bersifat formatif, reflektif, atau kombinasi keduanya. Selain itu, PLS merupakan metode analisis yang tidak mengharuskan data diasumsikan dengan pengukuran skala tertentu, dapat digunakan dengan jumlah sampel yang relatif kecil, dan dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori [19]. PLS juga memiliki kemampuan untuk menganalisis konstruk yang terbentuk baik dari indikator reflektif maupun indikator formatif secara bersamaan [20].

Analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini melibatkan dua model pengujian yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Secara menyeluruh, hasil analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut.

a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Langkah pertama adalah menganalisis *outer model* di mana model pengukuran ini dibuat untuk memberikan gambaran bagaimana hubungan yang ada antara blok indikator dengan variabel latennya. Adapun tahapan pengujian *outer model* antara lain uji validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas komposit, dan alpha Cronbach

b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Langkah selanjutnya adalah menganalisis *inner model* yaitu untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel, dan hubungan variabel secara keseluruhan dalam model yang dibangun. Adapun tahapan pengujian *inner model* antara lain pengujian Koefisien Determinasi (*R square*), Predictive Relevance (*Q square*), *Path Coefficient* (β), dan *T-Test* menggunakan metode *Bootstrapping*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 pegawai ASN dilingkungan Kota Denpasar selanjutnya di olah untuk dilakukan analisis dan pengujian hipotesis. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak *SmartPLS versi 3.3.3* sesuai dengan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Proses tersebut melibatkan dua model pengujian yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Secara menyeluruh, hasil analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut.

3.1 Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan indikator reflektif dapat diukur dengan melakukan uji validitas konvergen (*convergent validity*) dan uji validitas diskriminan (*discriminant validity*) dari indikator konstruk laten serta melakukan uji *composite reliability* dengan *Cronbach's Alpha* untuk blok indikatornya.

3.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk harus berkorelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan nilai *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator- indikator yang mengukur konstruk tersebut. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* lebih besar dari 0.7. Hasil Uji Validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

	Kepuasan Pengguna (KP)	Kualitas Informasi (KI)	Kualitas Layanan (KL)	Kualitas Sistem (KS)	Manfaat Bersih (MB)
X1.1		0.795			
X1.2		0.729			
X1.3		0.889			
X1.4		0.841			
X1.5		0.793			
X1.6		0.751			
X2.1				0.812	
X2.2				0.828	
X2.3				0.834	
X2.4				0.829	
X2.5				0.784	
X2.6				0.818	
X2.7				0.808	
X3.1			0.898		
X3.2			0.910		
X3.3			0.777		
X3.4			0.900		
X3.5			0.874		
Y1.1	0.797				
Y1.2	0.804				
Y1.3	0.855				
Y1.4	0.878				
Y1.5	0.819				
Y2.1					0.781
Y2.2					0.866

Y2.3	0.878
Y2.4	0.773

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa semua nilai pada uji validitas konvergen dengan nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian valid.

3.1.2 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) Korelasi Variabel Laten

Validitas diskriminan merujuk pada sejauh mana suatu konstruksi dapat membedakan dirinya dari konstruksi lainnya, hal ini dilakukan guna memastikan bahwa konstruksi hanya mengukur apa yang seharusnya diukur (Acosta-prado dkk., 2020). Uji validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji validitas diskriminan diidentifikasi berdasarkan nilai *cross loading* pengukuran dengan konstruksinya. Jika nilai validitas diskriminan lebih besar dari pada 0,7 maka variabel laten tersebut sudah menjadi pembanding yang baik untuk model. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan Terhadap Variabel Laten

Variabel	Kepuasan Pengguna (KP)	Kualitas Informasi (KI)	Kualitas Layanan (KL)	Kualitas Sistem (KS)	Manfaat Bersih (MB)
Kepuasan Pengguna (KP)	0.831				
Kualitas Informasi (KI)	0.723	0.801			
Kualitas Layanan (KL)	0.741	0.711	0.873		
Kualitas Sistem (KS)	0.761	0.781	0.860	0.816	
Manfaat Bersih (MB)	0.824	0.807	0.717	0.775	0.826

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa semua nilai *cross loading* korelasi variabel laten pada masing – masing variabel menunjukkan hasil lebih besar dari 0,7. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian valid.

3.1.3 Validitas Diskriminan Dengan *Average Variance Extracted (AVE)*

Model lain untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari nilai AVE untuk setiap variabel dengan korelasi antar variabel di dalam model. Model memiliki diskriminan yang baik apabila nilai pengukuran AVE lebih besar dari 0.5. Hasil Uji validitas diskriminan dengan AVE dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan AVE

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kepuasan Pengguna (KP)	0.691	Valid
Kualitas Informasi (KI)	0.642	Valid
Kualitas Layanan (KL)	0.762	Valid
Kualitas Sistem (KS)	0.667	Valid
Manfaat Bersih (MB)	0.682	Valid

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa semua nilai AVE lebih dari 0.5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian valid.

3.1.4 *Composite Reliability*

Langkah berikutnya setelah mengetahui bahwa indikator penelitian memiliki validitas konvergen dan validitas diskriminan yang baik adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah menunjukkan sebuah tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur suatu konsep atau konstruk. Menggunakan dua metode pada uji reliabilitas yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya dari reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meski nilai 0,6 dapat untuk diterima. Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kepuasan Pengguna (KP)	0.888	0.918	Reliabel
Kualitas Informasi (KI)	0.888	0.915	Reliabel
Kualitas Layanan (KL)	0.921	0.941	Reliabel
Kualitas Sistem (KS)	0.917	0.933	Reliabel
Manfaat Bersih (MB)	0.843	0.895	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa kriteria reliabilitas telah terpenuhi.

3.2 Hasil Analisis Model Struktural (Outer Model)

Pengujian *inner model* adalah pengembangan model berbasis konsep dan teori dalam rangka menganalisis hubungan antar variabel eksogen dan endogen yang telah dijabarkan dalam kerangka konseptual. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis.

3.2.1 Uji R-square

R-square untuk konstruk dependen nilai *R-square* dapat digunakan untuk mengetahui evaluasi pengaruh prediktor terhadap setiap variabel laten endogen. Hasil R^2 sebesar 0.67, 0.33 dan 0.19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah”. Nilai *R-square* nantinya digunakan untuk menghitung nilai *Q-square* yang merupakan uji *goodness of fit* model. Hasil Uji *R-square* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji R-square

	R Square	R Square Adjusted	Kategori
Kepuasan Pengguna (KP)	0.643	0.632	Moderat
Manfaat Bersih (MB)	0.678	0.675	Baik

Berdasarkan Tabel 6 di atas diperoleh nilai R-square untuk variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,643 termasuk kategori moderat yang menunjukkan memiliki besar pengaruh 64,3% terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja, sementara 35,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Selanjutnya diketahui bahwa *R-square* untuk variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih sebesar 0,678 termasuk kategori baik, sehingga dapat diartikan bahwa variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sebesar 67,8% sementara sisanya sebesar 32,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

3.2.2 Q-square

Pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *Q-square* yang merupakan uji *goodness of fit* model. Apabila nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Namun, jika hasil perhitungan memperlihatkan nilai *Q-square* lebih dari 0 (nol), maka model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan. Perhitungan *Q-square* dapat dilihat sebagai berikut.

$$Q^2 = 1 - [(1 - R_1^2)(1 - R_2^2)]$$

$$Q^2 = 1 - [(1 - 0.643)(1 - 0.678)]$$

$$Q^2 = 1 - [(0,357)(0,322)]$$

$$Q^2 = 1 - [(0,114957)]$$

$$Q^2 = 0,885043$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai *Q-square* sebesar 0,885043. Nilai tersebut lebih besar dari 0 dan mendekati angka 1. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini masuk dalam kategori kuat atau dengan kata lain memiliki *predictive relevance* yang baik.

3.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan melihat besarnya nilai dari *t-statistic*. Pengujian t-test dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian dengan metode *bootstrapping*. Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$ atau 5%). Sedangkan untuk nilai t-table dengan tingkat signifikansi sebesar 95% adalah 1,96. Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis adalah H_a diterima jika *t-statistic* > 1,96 dan H_0 ditolak jika *t-statistic* < 1,96 [21]. Hasil Uji Pengaruh langsung hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Informasi (X1) -> Kepuasan Pengguna (Y1)	0.300	0.304	0.105	2.863	0.004
Kualitas Layanan (X3) -> Kepuasan Pengguna (Y1)	0.288	0.278	0.095	3.037	0.003
Kualitas Sistem (X2) -> Kepuasan Pengguna (Y1)	0.280	0.289	0.116	2.417	0.016
Kepuasan Pengguna (Y1) -> Manfaat Bersih (Y2)	0.824	0.826	0.032	25.405	0.000

- Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam Tabel 6 di atas, dapat dijelaskan bahwa:
- Hipotesis 1 (H1) menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hubungan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,300 dan nilai *t-statistics* sebesar 2.863. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur adalah positif dan nilai *t-statistics* lebih besar dari nilai *t-tabel* (1,96). Selain itu, nilai *p-value* juga diketahui sebesar 0,004 atau dengan kata lain lebih kecil dari α sebesar 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap kepuasan pengguna sehingga dinyatakan H1 **diterima**.
 - Hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hubungan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.280 dan nilai *t-statistics* sebesar 2.417. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur adalah positif dan nilai *t-statistics* lebih besar dari nilai *t-tabel* (1,96). Selain itu, nilai *p-value* juga diketahui sebesar 0,016 atau dengan kata lain lebih kecil dari α sebesar 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap kepuasan pengguna sehingga dinyatakan H2 **diterima**.
 - Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.288 dan nilai *t-statistics* sebesar 3.037. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur adalah positif dan nilai *t-statistics* lebih besar dari nilai *t-tabel* (1,96). Selain itu, nilai *p-value* juga diketahui sebesar 0.003 atau dengan kata lain lebih kecil dari α sebesar 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap kepuasan pengguna sehingga dinyatakan H3 **diterima**.
 - Hipotesis 4 (H4) menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hubungan variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.824 dan nilai *t-statistics* sebesar 25.405. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur adalah positif dan nilai *t-statistics* lebih besar dari nilai *t-tabel* (1,96). Selain itu, nilai *p-value* juga diketahui sebesar 0,000 atau dengan kata lain lebih kecil dari α sebesar 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap manfaat bersih sehingga dinyatakan H4 **diterima**.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan analisis, dapat disimpulkan bahwa *enhanced information system success model* terbukti dapat digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem yang bersifat *mandatory* seperti sistem E-Kinerja Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan merupakan bagian dari dimensi kesuksesan SI, karena memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap manfaat yang diperoleh setelah menggunakan sistem E-Kinerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pada E-Kinerja Kota Denpasar cukup baik, dengan rata-rata masing-masing sebesar 80,33, 66,97, dan 75,76. Kepuasan pengguna dan manfaat bersih sistem juga cukup tinggi, dengan rata-rata masing-masing sebesar 77,88 dan 74,05. Selain itu, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna bernilai positif sebesar 0,300. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna bernilai positif sebesar 0,288. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna bernilai positif sebesar 0,280. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat pengguna bernilai positif sebesar 0,824. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh seluruh variabel penelitian adalah signifikan dan seluruh hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima sehingga penelitian ini mendukung *enhanced information system success model*. Dalam perspektif praktis, hasil penelitian ini menekankan betapa pentingnya perbaikan secara konsisten terhadap kualitas sistem informasi secara menyeluruh. Secara teoritis, penelitian ini berhasil mendukung *enhanced information system success model* dan dapat digunakan untuk mengevaluasi SI pemerintahan yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting pada ilmu komputer dengan menyajikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini juga membantu meningkatkan efektivitas proyek TI, menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan mendukung pengembangan metrik evaluasi untuk pengukuran dampak sistem secara lebih akurat. Dengan demikian, analisis kesuksesan sistem informasi tidak hanya berdampak praktis dalam pengembangan teknologi informasi, tetapi juga memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komputer dan mendukung perkembangan teori di bidang ini.

REFERENCES

- [1] I. B. A. E. M. Putra, R. S. Hartati, and Y. Divayana, "Audit Sistem Informasi E-Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar," *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, vol. 19, no. 1, p. 107, Oct. 2020, doi: 10.24843/mite.2020.v19i01.p16.
- [2] J. B. Nyansiro, J. S. Mtebe, and M. M. Kissaka, "E-Government Information Systems (IS) Project Failure in Developing Countries: Lessons from the Literature," *The African Journal of Information and Communication*, vol. 28, 2021, doi: 10.23962/10539/32210.
- [3] R. D. Apriyanto and H. P. Putro, "The Failure and Success Rate of Information Systems Projects in Indonesia," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 2018, no. Sentika, 2018.
- [4] E. Ellazzaoui and S. Lamari, "Delone and McLean information systems success model in the public sector: A systematic review," *Journal Of Social Science and Organization Management*, vol. 3, no. 1, pp. 133–156, 2022, doi: <https://doi.org/10.48434/IMIST.PRSM/jossom-v3i1.30393>.

- [5] A. R. Otero, "System Development Life Cycle," in *Information Technology Control and Audit*, 2018. doi: 10.1201/9780429465000-8.
- [6] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E-Government Laporan dengan Model Delone-McLean dan Metode PLS-SEM," *SISTEMASI*, vol. 10, no. 2, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1236.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update," *Journal of management information systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [8] L. Amalia and A. H. Azizah, "Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Menggunakan Enhanced Information System Success Model di Kecamatan Benda Tangerang," *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, vol. 7, no. 3, pp. 192–210, 2022, doi: 10.14421/jiska.2022.7.3.192-210.
- [9] E. Manora, E. Maria, and H. P. Chernovita, "Analisis Kesuksesan Implementasi E-Kinerja di Kota Salatiga Menggunakan Model DeLone-McLean," *Technology and Science (BITS)*, vol. 3, no. 1, 2021, doi: 10.47065/bits.v3i1.1001.
- [10] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, "Penguujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Danmclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, vol. 12, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [11] A. Daghour, K. Mansouri, and M. Qbadou, "Enhanced Model For Evaluating Information System Success: Determining Critical Criteria," 2018. [Online]. Available: www.etasr.com
- [12] Q. M. S. Obaid and M. F. Ahmadb, "The impact of service quality, system quality on citizen's satisfaction with mediating role of trust in E-Government," *Central European Management Journal*, vol. 30, no. 3, pp. 223–233, 2022.
- [13] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [14] K. H. Pambudi, "Analisis Dimensi Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Satuan Kerja Wilayah Provinsi Jawa Timur Dengan Pendekatan Delone And Mclean Information System Success Model," *Ekp*, vol. 6, no. 2, 2018.
- [15] R. Ruslan, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt," *Nusa Mandiri Utama, Syntax Idea*, vol. 4, no. 1, 2022, doi: 10.36418/syntax-idea.v4i3.1797.
- [16] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan," *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [17] E. Sorongan and Q. Hidayati, "Integration of eucs variables into delone and mclean models for E-government evaluation: Conceptual models," *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, vol. 6, no. 1, pp. 32–42, 2020, doi: 10.26594/register.v6i1.1608.
- [18] E. D. Denti, W. Abdillah, and F. Santi, "Analisis Implementasi Sistem Elektronik Kinerja (e-kinerja) Pemerintah Provinsi Bengkulu," *The Manager Review*, vol. 3, no. 2, pp. 73–94, 2021.
- [19] I. Ghazali, *Structural equation modeling konsep dan aplikasi dengan program AMOS 24, 7th ed.*, no. 12. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017.
- [20] P. D. Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 30th ed. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [21] N. Aeni Hidayah, N. Hasanati, R. Novela Putri, K. Fiqry Musa, Z. Nihayah, and A. Muin, "Analysis Using the Technology Acceptance Model (TAM) and DeLone McLean Information System (DM IS) Success Model of AIS Mobile User Acceptance," in *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020*, 2020, pp. 1–4. doi: 10.1109/CITSM50537.2020.9268859.