

Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Menggunakan *Enhanced Information System Success Model* di Kecamatan Benda Tangerang

Latansa Amalia ^{(1)*}, Anik Hanifatul Azizah ⁽²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul, Jakarta
e-mail : latansaamalia008@student.esaunggul.ac.id, anik.hanifa@esaunggul.ac.id.

* Penulis korespondensi.

Artikel ini diajukan 22 Juli 2022, direvisi 9 September 2022, diterima 11 September 2022, dan dipublikasikan 25 September 2022.

Abstract

E-Kinerja Benda District Tangerang City is an E-Government in the form of an Employee Performance Management Information System in charge of recording and reporting the performance of all employees in the government environment. The system should aim to simplify employee performance management and measure the efficiency and creativity of employees at work, in its implementation, there are still problems that occur. Many employees complain about the system, the implementation of the E-Kinerja system either directly or indirectly is considered troublesome, the internet network is not widely connected, the presence of technology devices (computers) is limited, and the lack of employees in understanding and utilizing the E-Kinerja system, and the lack of attendance and knowledge of information about IT as part of the supporting components in the process of presenting the information. So that an evaluation of the application of E-Kinerja is carried out, with the aim of this study being able to measure evaluation to prove the success rate of implementing E-Kinerja-based performance evaluations in Benda District, Tangerang City and knowing what factors or variables influence it. This study evaluates success using the Enhanced Information System Success Model with 7 evaluation variables: information quality, system quality, service quality, user satisfaction, trust, use, and net benefits. This study will use a qualitative and quantitative data approach through observation, interviews, literature studies, and questionnaires where the total respondents obtained are 62 respondents with PLS-SEM data analysis and SmartPLS 3.3 assistance. Based on the results of the research conducted, it is proven that from the 14 hypotheses proposed there are 5 hypotheses accepted while 9 other hypotheses are rejected. This evaluation also produces recommendations from the seven variables used which contain alternatives to improve and increase the success of the implementation of E-Kinerja.

Keywords: *Success Evaluation, Performance Electronic Systems (E-Kinerja), Enhanced Information System Success Model, PLS-SEM, SmartPLS*

Abstrak

E-Kinerja Kecamatan Benda Kota Tangerang yakni suatu *E-Government* berbentuk Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai yang bertugas mencatat dan melaporkan kinerja semua pegawai di lingkungan pemerintahan. Sistem yang seharusnya bertujuan untuk menyederhanakan manajemen kinerja pegawai serta mengukur efisiensi dan kreativitas pegawai dalam bekerja, dalam implementasinya masih terdapat permasalahan yang terjadi. Sistem banyak dikeluhkan pegawai, penerapan sistem E-Kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung dianggap merepotkan, jaringan internet yang tidak terhubung secara luas, kehadiran perangkat teknologi (komputer) yang terbatas, kurangnya pegawai dalam memahami dan memanfaatkan sistem E-Kinerja, serta minimnya kehadiran dan pengetahuan informasi tentang IT sebagai bagian komponen pendukung dalam proses penyajian informasi. Sehingga dilakukanlah evaluasi penerapan E-Kinerja, dengan tujuan penelitian ini dapat melakukan pengukuran evaluasi untuk membuktikan tingkat keberhasilan pelaksanaan evaluasi kinerja berbasis E-Kinerja di Kecamatan Benda Kota Tangerang serta mengetahui faktor atau variabel apa saja yang mempengaruhinya. Penelitian ini melakukan evaluasi kesuksesan menggunakan *Enhanced Information System Success Model* dengan 7 variabel evaluasi; kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, kepercayaan, penggunaan, dan



manfaat bersih. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan data kualitatif dan kuantitatif melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan kuesioner di mana total responden yang diperoleh sebanyak 62 responden dengan analisis data PLS-SEM dan bantuan SmartPLS 3.3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan dari 14 hipotesis yang diajukan terdapat 5 hipotesis diterima sedangkan 9 hipotesis lainnya ditolak. Evaluasi ini juga menghasilkan rekomendasi dari ketujuh variabel yang digunakan yang berisi alternatif untuk memperbaiki dan meningkatkan kesuksesan penerapan E-Kinerja.

Kata Kunci: Evaluasi Kesuksesan, Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja), *Enhanced Information System Success Model*, PLS-SEM, SmartPLS

1. PENDAHULUAN

Instansi pemerintah Indonesia sekarang sedang berupaya mendorong penggunaan teknologi inovasi. Salah satunya adalah dengan menyusun perencanaan hingga pelaporan di lingkungan pemerintahan berlandas teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal sebagai *E-Government*. Salah satu pemerintahan di Indonesia yang sudah mulai menerapkan *E-Government* di lingkungan pemerintahannya yaitu Pemerintah Kota Tangerang melalui Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) yang telah membuat dan mengembangkan sebuah Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Tangerang bernama Elektronik Kinerja (E-Kinerja).

Pemerintah Kota Tangerang khususnya Kecamatan Benda Kota Tangerang mulai Januari 2020 menerapkan Sistem E-Kinerja yang berguna untuk merekam, melaporkan, mengukur dan menilai presentasi kinerja seluruh pegawai negeri sipil (PNS). Sistem E-Kinerja direncanakan untuk proses optimalisasi dan penyederhanaan manajemen kepegawaian di pemerintah daerah melalui sistem pendataan kepegawaian yang terintegrasi, terkoordinasi, tertib, teratur, transparan dan aman yang juga dapat berkontribusi pada proses perencanaan, pembangunan, pemindahan atau pengangkatan, kesejahteraan, pengendalian kebijakan terkait sehubungan dengan pegawai di pemerintah daerah.

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa peran dan tugas IT sebagai bagian dalam pelaksanaan sistem E-Kinerja sangat penting bagi kesinambungan sebuah organisasi pemerintah. Dengan kata lain, peran pegawai secara keseluruhan dalam menjalankan lembaga harus diperhitungkan sehingga faktor-faktor yang membantu mendukung pekerjaannya, seperti komponen TI, juga diperhitungkan. Dengan hadirnya IT juga dimungkinkan untuk mendorong pendataan di bidang kepegawaian untuk penyusunan E-Kinerja.

Dari survei sebelumnya yang peneliti lakukan, memperlihatkan bahwa penerapan sistem E-Kinerja di Kecamatan Benda Kota Tangerang tidak semuanya berjalan tanpa hambatan. Masalah khusus yang biasa terjadi ketika memasukkan laporan pekerjaan harian melalui Sistem E-Kinerja, seperti sistem banyak dikeluhkan pegawai, penerapan sistem E-Kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung dianggap merepotkan, 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.

Masalah teknis seperti internet yang sering tidak terkoneksi juga menjadi salah satu faktor yang menyulitkan pegawai dalam mengisi laporan kerja harian melalui sistem E-Kinerja. Selain itu kehadiran perangkat teknologi (komputer) yang terbatas sehingga tidak semua pegawai mendapatkan fasilitas tersebut. Masalah lain seperti masih adanya pegawai yang belum memahami dan mengerti dalam memanfaatkan sistem E-Kinerja, serta pegawai Kecamatan dianggap kurang berkompeten dalam mengoperasikan komputer sehingga dalam mengaplikasikan sistem tersebut, pegawai meminta admin kantor untuk menginput laporan kerja hariannya hal ini menimbulkan banyak terjadi kesalahan penginputan yang berakibat fatal di laporan akhir.



Sistem E-Kinerja yang membutuhkan pendataan pegawai dalam memberikan informasi yang *up to date* dan transparan menjadi kendala bagi setiap pegawai dalam proses penyusunan maupun pencatatan. 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. Situasi ini menarik untuk dikaji lebih lanjut, jika dengan keterbatasan fasilitas dan kendala-kendala yang ada, apakah kinerja pegawai dapat dinilai secara akurat. 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 Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun bagi Pemerintah Daerah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kesuksesan sistem tersebut dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *Enhanced Information System Success Model*. Penelitian ini dilakukan dengan alasan bahwa penelitian ini akan menilai, mengukur, membuktikan tingkat keberhasilan pelaksanaan evaluasi kinerja berbasis E-Kinerja, serta mengetahui faktor atau variabel apa saja yang mempengaruhinya.

Salah satu alat dalam melakukan penelitian adalah dengan melakukan survei kepustakaan. Peneliti akan melihat beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Beberapa studi yang diulas membahas tentang mengukur kesuksesan menggunakan menggunakan model DeLone dan McLean yang dimodifikasi dalam kaitannya dengan aplikasi akademik mahasiswa berbasis seluler yang diteliti oleh (Ernawati et al., 2020), hasil yang diperoleh menyimpulkan bahwa model DeLone and McLean tidak sepenuhnya empiris dalam penelitian ini, karena ada beberapa indikator variabel yang tidak valid yang harus dikeluarkan dari variabel. Dari 12 hipotesis, 5 diterima yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Penelitian selanjutnya dilakukan (Novianto, 2020), terkait analisis faktor sukses sistem informasi akademik (Siakad) menggunakan model Delone dan McLean yang dimodifikasi, di mana hasil penelitian terhadap faktor keberhasilan dari penelitian ini dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengembangan Siakad selanjutnya agar pelayanan kualitas Siakad meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih yang dihasilkan oleh Siakad.

Penelitian lainnya mengenai dampak kepercayaan (*trust*) pada penggunaan media pemasaran *online E-Commerce* melalui evaluasi model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean yang dilakukan oleh (Hamid & Ikbal, 2017), yang menunjukkan bahwa struktur kepercayaan memiliki makna positif dan signifikan (*direct effect*) pada kepuasan pengguna dan *benefit*. Selain itu, struktur kepercayaan juga dapat berperan sebagai mediator yang baik antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan struktur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, yang masing-masing memiliki pengaruh tidak langsungnya (*indirect effect*) positif dan signifikan. Kemudian untuk pengaruh langsung konstruk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Selanjutnya, struktur kepercayaan juga memiliki pengaruh positif dan tidak langsung yang signifikan terhadap manfaat yang dimediasi oleh struktur kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan dukungan empiris bagi keberhasilan model sistem informasi Delone dan McLean dengan memasukkan struktur kepercayaan, menunjukkan kemampuan untuk menggambarkan fenomena penggunaan sistem *E-Commerce online*.

Dikarenakan adanya perbedaan hasil studi (*gap*), pengembangan hasil penelitian kelompok sebelumnya dan terbatasnya penelitian sebelumnya menggunakan model keberhasilan sistem



informasi Delone dan McLean untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan peran teknologi informasi, maka penulis tertarik untuk melakukan studi evaluasi lebih lanjut untuk mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi. Namun, dalam penelitian ini, peneliti mengubah objek menjadi aplikasi web yang digunakan oleh pemerintah untuk menganalisis beban kerja unit/satuan kerja organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem (E-Kinerja) serta diharapkan dapat mengetahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam kesuksesan penggunaan E-Kinerja, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa mendatang dan untuk mengisi gap empiris dalam konteks peran sistem (E-Kinerja) sebagai sistem penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan menguji keberhasilan sistem informasi yang masih kurang mendapatkan pijakan pada penelitian sebelumnya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian sistem informasi yang dikemukakan oleh (Hevner et al., 2004) yaitu metodologi *IS Research* yang telah dimodifikasi mengikut keperluan peneliti, di mana secara keseluruhan dalam kerangka penelitian terbagi atas dua sudut pandang. Sudut pandang pertama yaitu *relevance* (sesuai dengan fakta di lapangan) seperti melakukan observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Sedangkan sudut pandang yang kedua yaitu *rigor* (pengetahuan) seperti menentukan studi literatur dan penelitian terdahulu.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian campuran (*mix methods*), menggabungkan dua pendekatan penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode ini dapat dilaksanakan pertama dengan mengumpulkan data kualitatif melalui observasi dan wawancara, kemudian data kuantitatif dalam hal ini menggunakan survei tertarget (kuesioner) ditujukan kepada responden yang menggunakan E-Kinerja di Kecamatan Benda, Kota Tangerang dengan menggunakan instrumen pernyataan kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Observasi
Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian yaitu Kantor Kecamatan Benda, Kota Tangerang, dan mencari informasi untuk memperoleh data mengenai kondisi objek yang berkaitan dengan penelitian.
- b) Wawancara
Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan responden dan kegiatan dilakukan secara lisan untuk mengungkap permasalahan, di mana pihak yang diwawancarai dimintai pendapat dan gagasannya. Wawancara dilakukan di Kantor Kecamatan Benda, Kota Tangerang, dengan 2 responden mewakili Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- c) Studi Pustaka
Dalam penelitian ini, studi literatur dilakukan dengan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen, jurnal-jurnal, referensi-referensi, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.
- d) Kuesioner
Dalam penelitian ini digunakan kuesioner terkait dengan pengukuran keberhasilan Sistem Kinerja Elektronik (E-Kinerja) secara *online* melalui Google Form dengan link yang dikirimkan oleh peneliti dengan skala yang digunakan skala Likert.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang dipilih berkaitan erat dengan masalah penelitian, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kecamatan Benda yang berjumlah 55 PNS dan 7 Pegawai Admin. Sehingga didapatkan total keseluruhan populasi sebanyak 62 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Sampling Jenuh, di mana sampel untuk penelitian ini adalah total populasi sebagai jumlah sampel yang disurvei (Sugiyono, 2013).



2.3 Analisis Data

Analisis data dengan *SEM-PLS* menggunakan bantuan sebuah program yaitu *SmartPLS* versi 3.3 melibatkan dua langkah.

- 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. Ada empat fase untuk menilai *outer model* yaitu: *Individual Item Reliability*, *Internal Consistency Reliability*, *Average Variance Extracted*, dan *Discriminant Validity*.
- b) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)
Langkah selanjutnya adalah menganalisis *Inner Model* yaitu untuk menyelidiki pengaruh hubungan antar variabel, dan hubungan variabel secara keseluruhan dalam sistem yang dibangun. Ada tiga fase dalam mengevaluasi hubungan antar konstruk, yaitu pengujian *Path Coefficient* (β), *T-Test* menggunakan metode *Bootstrapping*, dan *Effect Size* (f^2).

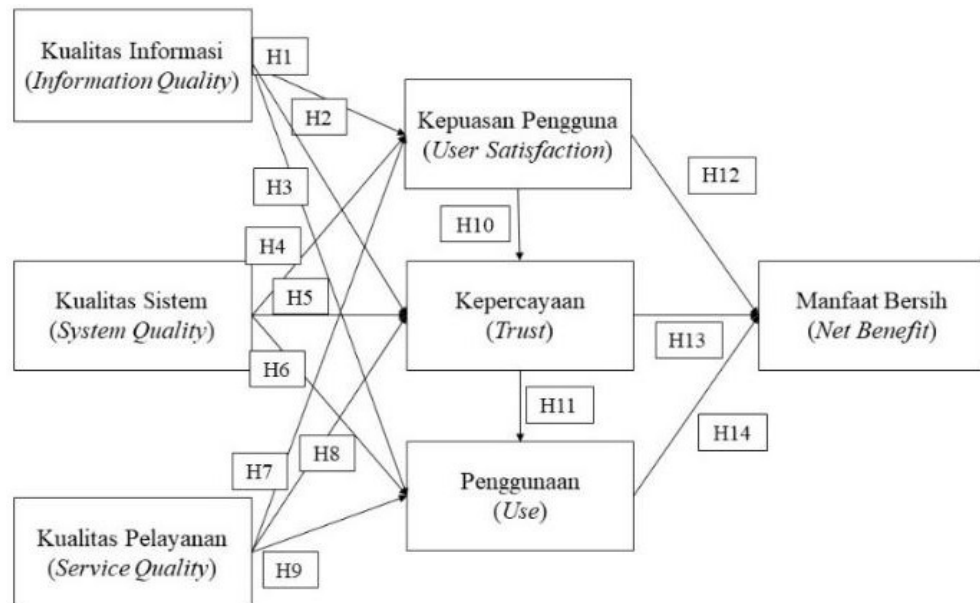
2.4 Model Penelitian

Studi ini menggunakan model evaluasi sistem *Enhanced Information System Success Model* untuk menggambarkan keberhasilan sistem informasi dari sudut pandang pengguna. *Enhanced Information System Success Model* ini merupakan model yang diperbarui, ditingkatkan, atau disempurnakan dari *Information System Success Model* 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. Pada penelitian ini menambahkan variabel Kepercayaan (*Trust*) yang diadopsi dari penelitian Azizah et al. (2021) mengenai Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbarui, ditingkatkan, atau disempurnakan. Berikut penjelasan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

- 1) Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Kualitas informasi merupakan hasil dari pengguna sistem informasi. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna.
- 2) Kualitas Sistem (*System Quality*)
Kualitas sistem adalah kinerja suatu sistem dan menunjukkan seberapa baik karakteristik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur suatu sistem. Sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna.
- 3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
Kualitas layanan sistem informasi adalah layanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, dan layanan tersebut dapat berupa pembaruan sistem informasi dan umpan balik pengembang jika sistem bermasalah.
- 4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
Kepuasan pengguna adalah tanggapan dan umpan balik yang dihasilkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi adalah ukuran subjektif dari evaluasi mereka terhadap penggunaan sistem.
- 5) Kepercayaan (*Trust*)
Kepercayaan diakui secara luas di semua organisasi sebagai elemen penting dalam mempromosikan kolaborasi, komunikasi, dan hubungan yang produktif. Kepercayaan merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Kepercayaan berkaitan dengan jaminan keamanan dan privasi yang diberikan oleh sistem kepada pengguna.
- 6) Penggunaan (*Use*)
Penggunaan digunakan untuk menunjukkan berapa kali pengguna menggunakan sistem informasi. Dalam hal ini, penting untuk membedakan apakah penggunaannya wajib atau sukarela.
- 7) Manfaat Bersih (*Net Benefit*)
Manfaat bersih adalah dampak dari kontribusi, keberadaan, dan penggunaan sistem informasi pada kualitas kinerja pengguna untuk individu, kelompok, dan organisasi, termasuk produktivitas, peningkatan pengetahuan, waktu pengambilan informasi yang lebih cepat, dll.



Dari penjabaran di atas, Model Konseptual penelitian digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Konseptual Penelitian *Enhanced Information System Success Model*

Dari model konseptual penelitian tersebut, terdapat empat belas hipotesis penelitian yang dianalisis, yaitu:

- H1: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H2: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H3: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H4: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H5: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H6: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H7: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H8: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H9: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H10: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H11: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H12: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang didapatkan (*Net Benefit*).
- H13: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang didapatkan (*Net Benefit*).
- H14: Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang didapatkan (*Net Benefit*).

Selepas 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 Indikator Penelitian

| Variabel | Indikator | Definisi | Kode |
|---|---------------------------------|--|------|
| Kualitas Informasi (Information Quality) | <i>Completeness</i> | Sistem E-Kinerja memberikan data atau informasi yang Lengkap. | IQ1 |
| | <i>Relevance</i> | Sistem E-Kinerja menyajikan informasi yang relevan sesuai yang saya butuhkan dan dengan data yang diinput. | IQ2 |
| | <i>Accurate</i> | Sistem E-Kinerja menyajikan informasi yang akurat, padat dan jelas. | IQ3 |
| | <i>Timeliness</i> | Sistem E-Kinerja dapat memberikan Informasi yang bersifat mutakhir (<i>up to date</i>). | IQ4 |
| Kualitas Sistem (System Quality) | <i>Ease Of Use</i> | Sistem E-Kinerja nyaman digunakan dan mudah untuk digunakan. | SQ1 |
| | <i>Reliability</i> | Sistem E-Kinerja memiliki konten atau layanan yang dapat diakses tanpa adanya masalah. | SQ2 |
| | <i>Flexibility</i> | Sistem E-Kinerja memiliki tampilan yang flexible. | SQ3 |
| | <i>Response Time</i> | Sistem E-Kinerja mampu merespon dengan cepat permintaan saya atas instruksi yang dibutuhkan. | SQ4 |
| | <i>Ease Of Learning</i> | Sistem E-Kinerja dapat dipelajari dengan mudah oleh saya. | SQ5 |
| Kualitas Layanan (Service Quality) | <i>Assurance</i> | Sistem E-Kinerja memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem. | SV1 |
| | <i>Empathy</i> | Sistem E-Kinerja memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna ketika saya mengakses konten atau layanan. | SV2 |
| | <i>Responsive</i> | Sistem E-Kinerja merespon dengan cepat tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan. | SV3 |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) | <i>Efficiency</i> | Sistem E-Kinerja dapat membantu memberikan kepuasan terhadap solusi kaitannya dengan aktivitas saya sebagai pengguna secara efisien. | US1 |
| | <i>Effectiveness</i> | Sistem E-Kinerja secara efektif mampu meningkatkan kepuasan saya terhadap sistem tersebut. | US2 |
| | <i>Information Satisfaction</i> | Data dan Informasi pada Sistem E-Kinerja sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali. | US3 |
| | <i>Software Satisfaction</i> | <i>Software</i> pendukung yang digunakan untuk mengakses Sistem E-Kinerja berpengaruh pada kepuasan yang saya miliki. | US4 |
| | <i>Overall Purchase</i> | Saya merasa puas dengan Sistem E-Kinerja secara keseluruhan. | US5 |



Tabel 1 Indikator Penelitian (lanjutan)

| Variabel | Indikator | Definisi | Kode |
|---------------------------------|------------------------------------|--|------|
| Kepercayaan (Trust) | <i>Commitment</i> | Sistem E-Kinerja bisa berkomitmen menyimpan dan mengelola data sehingga instansi dan pekerjaan saya tetap berjalan dengan baik dalam situasi apapun. | TR1 |
| | <i>Honest</i> | Informasi yang diberikan Sistem E-Kinerja terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. | TR2 |
| | <i>Communication</i> | Sistem E-Kinerja menjadi media komunikasi untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. | TR3 |
| Penggunaan (Use) | <i>Daily Use</i> | Saya sering mengunjungi Sistem E-Kinerja setiap hari. | U1 |
| | <i>Frequency Of Use</i> | Sistem E-Kinerja telah digunakan secara rutin oleh saya. | U2 |
| | <i>Nature Of Use</i> | Penggunaan Sistem E-Kinerja dilakukan sesuai dengan maksud yang diinginkan dan sesuai dengan pekerjaan saya. | U3 |
| Manfaat Bersih (Net Benefit) | <i>Improve Knowledge Sharing</i> | Sistem E-Kinerja dapat meningkatkan pengetahuan pengguna seputar kinerja PNS. | NB1 |
| | <i>Speed Of Accomplishing Task</i> | Sistem E-Kinerja dapat membantu menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat. | NB2 |
| | <i>Communication Effectiveness</i> | Sistem E-Kinerja mempermudah saya untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan. | NB3 |
| | <i>Task Productivity</i> | Sistem E-Kinerja dapat meningkatkan produktivitas kerja saya dalam menyelesaikan tugas. | NB4 |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari kuesioner yang diisi oleh 62 responden pengguna sistem E-Kinerja kemudian diolah. Untuk pengujian yang dilakukan dengan *SEM* berbasis *PLS*, menggunakan bantuan suatu program analisis data yaitu *SmartPLS* versi 3.3. Berikut hasil dari analisis kuesioner yang dilangsungkan dengan 2 tahap.

3.1 Hasil Analisis Pengukuran *Outer Model* (*Measurement Model*)

3.1.1 Uji *Individual Item Reliability*

Pengujian pada tahap *individual item reliability* bisa dilihat dari nilai *standardized loading factor*. Berdasarkan pada Tabel 2 hasil pengujian yang menunjukkan bahwa dari 27 indikator yang digunakan dalam kuesioner, terdapat 25 indikator dengan hasil yang valid dan 2 indikator yang tidak valid. Untuk indikator dengan hasil yang tidak valid ditemukan pada indikator NB1 dan US4 karena nilai *loading factor* yang ditemukan di bawah 0,7. Oleh karena itu, 2 indikator ini perlu dihilangkan atau dilakukan penghapusan pada 2 indikator tersebut.

Setelah 2 indikator tersebut dihapus, kemudian dilakukan pengujian kembali dengan *SmartPLS* 3.3, dan didapatkan bahwa semua nilai *loading factor* sudah menangkap persyaratan (di atas 0,7). Berikut ini disajikan hasil dari pengujian *loading factor* setelah dilakukan penghapusan terhadap 2 indikator yang tidak valid pada Tabel 3.



Tabel 2 Hasil Awal Uji Loading Factor

| Variabel | Indikator | Loading Factor |
|----------------------------|-----------|----------------|
| <i>Information Quality</i> | IQ1 | 0,833 |
| | IQ2 | 0,757 |
| | IQ3 | 0,858 |
| | IQ4 | 0,750 |
| <i>Net Benefit</i> | NB1 | 0,388 |
| | NB2 | 0,882 |
| | NB3 | 0,867 |
| | NB4 | 0,703 |
| <i>Service Quality</i> | SV1 | 0,832 |
| | SV2 | 0,827 |
| | SV3 | 0,758 |
| <i>System Quality</i> | SQ1 | 0,875 |
| | SQ2 | 0,729 |
| | SQ3 | 0,878 |
| | SQ4 | 0,707 |
| | SQ5 | 0,904 |
| <i>Trust</i> | TR1 | 0,814 |
| | TR2 | 0,806 |
| | TR3 | 0,739 |
| <i>Use</i> | U1 | 0,826 |
| | U2 | 0,918 |
| | U3 | 0,855 |
| <i>User Satisfaction</i> | US1 | 0,889 |
| | US2 | 0,930 |
| | US3 | 0,851 |

Tabel 3 Hasil Akhir Uji Loading Factor

| Variabel | Indikator | Loading Factor |
|----------------------------|-----------|----------------|
| <i>Information Quality</i> | IQ1 | 0,835 |
| | IQ2 | 0,759 |
| | IQ3 | 0,859 |
| | IQ4 | 0,747 |
| <i>Net Benefit</i> | NB1 | 0,897 |
| | NB2 | 0,888 |
| | NB3 | 0,700 |
| | NB4 | 0,834 |
| <i>Service Quality</i> | SV1 | 0,828 |
| | SV2 | 0,756 |
| | SV3 | 0,874 |
| <i>System Quality</i> | SQ1 | 0,728 |
| | SQ2 | 0,878 |
| | SQ3 | 0,709 |
| | SQ4 | 0,904 |
| | SQ5 | 0,814 |
| <i>Trust</i> | TR1 | 0,813 |
| | TR2 | 0,731 |
| | TR3 | 0,823 |
| <i>Use</i> | U1 | 0,918 |
| | U2 | 0,857 |
| | U3 | 0,893 |
| <i>User Satisfaction</i> | US1 | 0,925 |
| | US2 | 0,861 |
| | US3 | 0,881 |

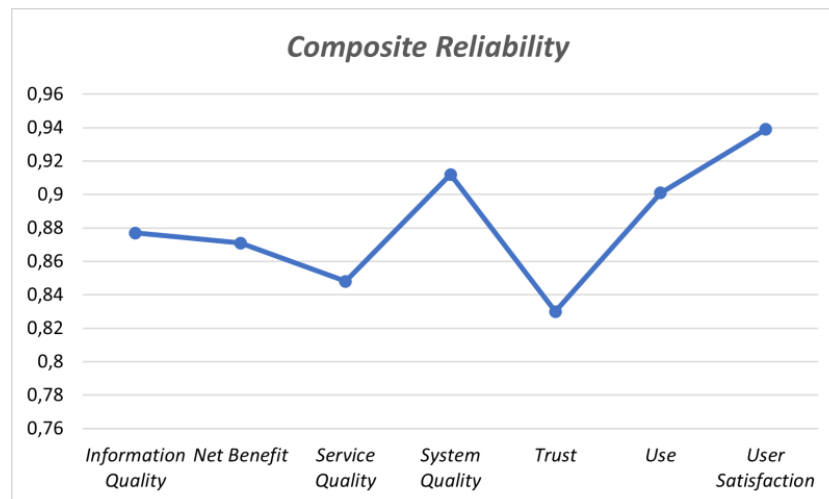


3.1.2 Uji Internal Consistency Reliability

Setelah menguji *individual item reliability* melalui nilai *standardized loading factor*, langkah selanjutnya kita melihat *internal consistency reliability* dari nilai *Composite Reliability* (CR). Berdasarkan Tabel 3 didapatkan hasil bahwa nilai *composite reliability* dari semua variabel di atas 0,7 sehingga memenuhi syarat dan valid untuk digunakan dalam model penelitian ini serta tidak ada masalah dalam uji *composite reliability*. Berikut ini disajikan hasil dari pengujian *internal consistency reliability* pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Composite Reliability (CR)

| Variabel | Composite Reliability (CR) | Keterangan |
|---------------------|----------------------------|------------|
| Information Quality | 0,877 | Reliabel |
| Net Benefit | 0,871 | Reliabel |
| Service Quality | 0,848 | Reliabel |
| System Quality | 0,912 | Reliabel |
| Trust | 0,830 | Reliabel |
| Use | 0,901 | Reliabel |
| User Satisfaction | 0,939 | Reliabel |



Gambar 2 Hasil Uji Composite Reliability (CR)

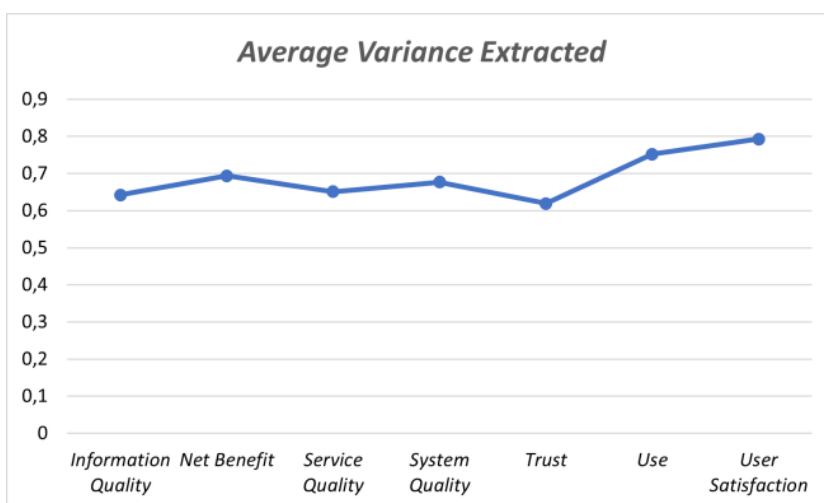
3.1.3 Uji Average Variance Extracted

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). Berdasarkan Tabel 5 didapatkan hasil bahwa nilai *average variance extracted* (AVE) untuk tiap variabel laten dengan indikator memiliki hubungan yang sesuai dan lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel memenuhi syarat untuk digunakan karena memiliki konstruk validitas yang baik dan tidak ada masalah dalam uji AVE.

Tabel 5 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) | Keterangan |
|---------------------|----------------------------------|------------|
| Information Quality | 0,642 | Valid |
| Net Benefit | 0,694 | Valid |
| Service Quality | 0,651 | Valid |
| System Quality | 0,677 | Valid |
| Trust | 0,619 | Valid |
| Use | 0,752 | Valid |
| User Satisfaction | 0,793 | Valid |





Gambar 3 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

3.1.4 Uji Discriminant Validity

Hasil uji *Cross Loading* menunjukkan bahwa indikator-indikator berkorelasi dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi indikator pada blok konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indikator merupakan komponen penyusun konstruk. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dianggap valid dan dapat digunakan dengan nilai *loading* lebih besar dari 0,70 dan memenuhi validitas diskriminan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model memenuhi persyaratan untuk dilanjutkan ke tahap pengujian struktur model.

3.2 Hasil Analisis Pengukuran Inner Model (Structural Model)

3.2.1 Uji Path Coefficient (β)

Pengujian pada tahap pertama yaitu melakukan pengujian model struktural dengan mempertimbangkan signifikansi hubungan antara konstruk atau variabel. Hal ini bisa dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*) yang menunjukkan kuatnya hubungan antar konstruk. Tabel 6 terlihat bahwa terdapat 10 jalur yang mendapatkan nilai lebih besar dari 0,1 yang artinya memiliki pengaruh terhadap model, sedangkan 4 jalur lainnya memiliki pengaruh yang tidak signifikan. karena berada di bawah ambang batas .0,1 yaitu SV→U, SQ→TR, SQ→U dan U→NB. Berikut ini disajikan hasil dari pengujian *path coefficient* pada Tabel 6.

3.2.2 Uji T-Test

Uji T adalah salah satu uji statistik yang secara umum membandingkan nilai t hitung dengan T Tabel. Uji ini dapat dipergunakan untuk menguji hipotesis, melihat nilai *t-test* dilakukan dengan metode *bootstrapping* menggunakan uji *two-tailed*. Hipotesis akan diterima apabila nilai *t-test* lebih besar dari 1,96. Berikut ini disajikan hasil dari pengujian *t-test* pada Tabel 7.

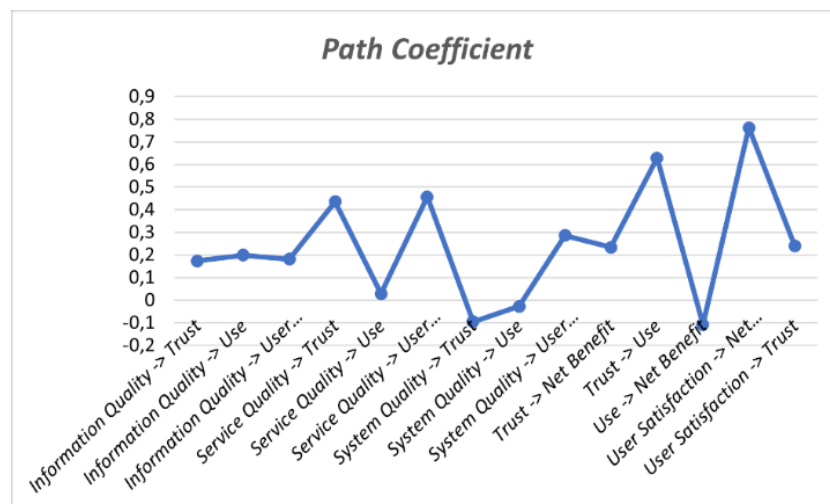
3.2.3 Uji Effect Size (f^2)

Pengujian f^2 (*effect size*) untuk memprediksi pengaruh beberapa variabel terhadap variabel lain dalam struktur model. Berdasarkan Tabel 8 didapatkan hasil bahwa hubungan jalur hipotesis TR→U (0,493) memiliki nilai *effect size* yang besar terhadap struktur model. Kemudian SV→US (0,313) dan US→NB memiliki pengaruh menengah. Sedangkan 11 hipotesis lainnya memiliki pengaruh yang kecil terhadap struktur model karena nilai f^2 di bawah 0,15. Berikut ini disajikan hasil dari pengujian f^2 pada Tabel 8.



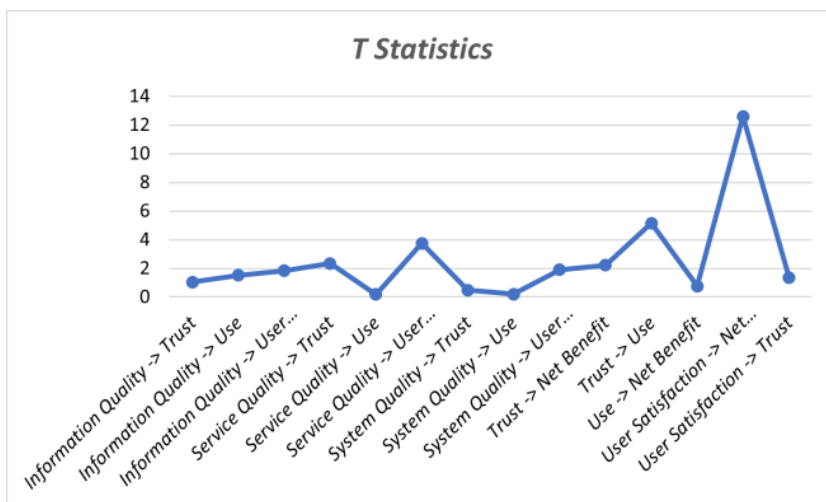
Tabel 6 Hasil Uji *Path Coefficient* (β)

| Hubungan antar Variabel | <i>Path Coefficient</i> (β) |
|--|-------------------------------------|
| <i>Information Quality</i> -> <i>Trust</i> | 0,174 |
| <i>Information Quality</i> -> <i>Use</i> | 0,199 |
| <i>Information Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> | 0,181 |
| <i>Service Quality</i> -> <i>Trust</i> | 0,436 |
| <i>Service Quality</i> -> <i>Use</i> | 0,029 |
| <i>Service Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> | 0,457 |
| <i>System Quality</i> -> <i>Trust</i> | -0,095 |
| <i>System Quality</i> -> <i>Use</i> | -0,027 |
| <i>System Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> | 0,286 |
| <i>Trust</i> -> <i>Net Benefit</i> | 0,234 |
| <i>Trust</i> -> <i>Use</i> | 0,628 |
| <i>Use</i> -> <i>Net Benefit</i> | -0,107 |
| <i>User Satisfaction</i> -> <i>Net Benefit</i> | 0,762 |
| <i>User Satisfaction</i> -> <i>Trust</i> | 0,241 |

Gambar 4 Hasil Uji *Path Coefficient* (β)Tabel 7 Hasil Uji *T-test*

| Hubungan antar Variabel | T Statistics | Keterangan |
|--|--------------|------------|
| <i>Information Quality</i> -> <i>Trust</i> | 1,044 | Ditolak |
| <i>Information Quality</i> -> <i>Use</i> | 1,525 | Ditolak |
| <i>Information Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> | 1,836 | Ditolak |
| <i>Service Quality</i> -> <i>Trust</i> | 2,344 | Diterima |
| <i>Service Quality</i> -> <i>Use</i> | 0,191 | Ditolak |
| <i>Service Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> | 3,754 | Diterima |
| <i>System Quality</i> -> <i>Trust</i> | 0,474 | Ditolak |
| <i>System Quality</i> -> <i>Use</i> | 0,192 | Ditolak |
| <i>System Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> | 1,909 | Ditolak |
| <i>Trust</i> -> <i>Net Benefit</i> | 2,223 | Diterima |
| <i>Trust</i> -> <i>Use</i> | 5,144 | Diterima |
| <i>Use</i> -> <i>Net Benefit</i> | 0,756 | Ditolak |
| <i>User Satisfaction</i> -> <i>Net Benefit</i> | 12,603 | Diterima |
| <i>User Satisfaction</i> -> <i>Trust</i> | 1,339 | Ditolak |

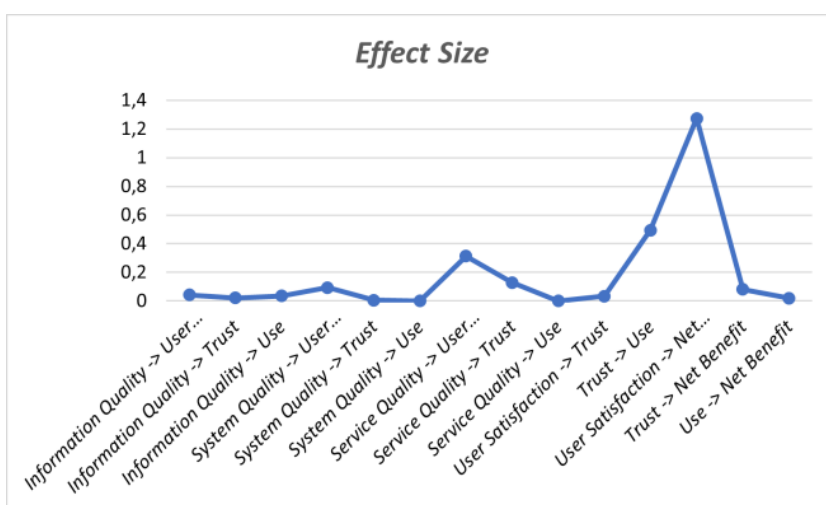




Gambar 5 Hasil Uji T-test

Tabel 8 Hasil Uji Effect Size (f^2)

| Hipotesis | Effect Size (f^2) |
|--|-----------------------|
| Information Quality -> User Satisfaction | 0,043 |
| Information Quality -> Trust | 0,022 |
| Information Quality -> Use | 0,036 |
| System Quality -> User Satisfaction | 0,094 |
| System Quality -> Trust | 0,006 |
| System Quality -> Use | 0,001 |
| Service Quality -> User Satisfaction | 0,313 |
| Service Quality -> Trust | 0,129 |
| Service Quality -> Use | 0,001 |
| User Satisfaction -> Trust | 0,034 |
| Trust -> Use | 0,493 |
| User Satisfaction -> Net Benefit | 1,274 |
| Trust -> Net Benefit | 0,081 |
| Use -> Net Benefit | 0,019 |



Gambar 6 Hasil Uji Effect Size (f^2)



Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan 14 hipotesis yang diuji, diperoleh hasil bahwa terdapat 9 hipotesis yang hasilnya ditolak yakni H1, H2, H3, H4, H5, H6, H9, H10 dan H14, sedangkan 5 hipotesis lainnya diterima. Berikut penjelasan hasil analisis yang telah dilakukan sesuai dengan pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

H1: Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H1 yaitu hubungan Kualitas Informasi (*Information Quality*) → Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 1,836 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa IQ tidak terdapat pengaruh positif pada US. Selanjutnya didukung pula dengan hasil nilai *effect size* (f^2) sebesar 0,043 di mana artinya IQ memiliki pengaruh kecil terhadap US. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Ernawati et al., 2020; Nuryanti, 2020) yang juga menyatakan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

H2: Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H2 yaitu hubungan Kualitas Informasi (*Information Quality*) → Kepercayaan (*Trust*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 1,044 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa IQ tidak terdapat pengaruh positif pada TR. Selanjutnya didukung pula dengan hasil nilai *effect size* (f^2) sebesar 0,022 di mana artinya IQ memiliki pengaruh kecil terhadap TR.

H3: Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Penggunaan (*Use*)

Berdasarkan hasil pengujian secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H3 yaitu hubungan Kualitas Informasi (*Information Quality*) → Penggunaan (*Use*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 1,525 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa IQ tidak terdapat pengaruh positif pada U. Selanjutnya didukung pula dengan hasil nilai *effect size* (f^2) sebesar 0,036 di mana artinya IQ memiliki pengaruh kecil terhadap U. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Bahesa, 2018; Nurjaya, 2017) yang juga menyatakan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi penggunaan sistem.

H4: Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H4 yaitu hubungan Kualitas Sistem (*System Quality*) → Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) hasilnya **ditolak**, karena mendapatkan nilai *t-test* 1,909 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa SQ tidak terdapat pengaruh positif pada US. Selanjutnya didukung pula dengan hasil nilai *effect size* (f^2) sebesar 0,094 di mana artinya SQ memiliki pengaruh kecil terhadap US. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Bahesa, 2018; Nurjaya, 2017) yang juga mengatakan bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

H5: Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H5 yaitu hubungan Kualitas Sistem (*System Quality*) → Kepercayaan (*Trust*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 0,474 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa SQ tidak terdapat pengaruh positif pada TR. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar -0,095 di mana nilai ini $<0,1$ yang artinya SQ juga memiliki pengaruh secara negatif tidak signifikan pada TR. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Adika, 2021;



Ernawati et al., 2020) yang juga mengatakan bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi kepercayaan.

H6: Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Terhadap Penggunaan (*Use*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H6 yaitu hubungan Kualitas Sistem (*System Quality*) → Penggunaan (*Use*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 0,192 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa SQ tidak terdapat pengaruh positif pada U. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar -0,027 di mana nilai ini $<0,1$ yang artinya SQ juga memiliki pengaruh secara negatif tidak signifikan pada U. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Nurjaya, 2017; Wiyati & Sarja, 2018) yang juga mengatakan bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan sistem.

H7: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H7 yaitu hubungan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) → Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) hasilnya **diterima**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 3,754 artinya $>1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa SV berpengaruh positif pada US. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,457 di mana nilai ini $>0,1$ yang artinya SV juga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap US. Hasil tersebut serupa dan didukung dengan penelitian sebelumnya dari (Nurjaya, 2017; Nuryanti, 2020) yang juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H8 yaitu hubungan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) → Kepercayaan (*Trust*) hasilnya **diterima**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 2,344 artinya $>1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa SV berpengaruh positif pada TR. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,1436 di mana nilai ini $>0,1$ yang artinya SV juga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap TR. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Adika, 2021; Pramana & Rastini, 2016) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

H9: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Penggunaan (*Use*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H9 yaitu hubungan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) → Penggunaan (*Use*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 0,191 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa SV tidak terdapat pengaruh positif pada U. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,029 di mana nilai ini $<0,1$ yang berarti SV juga tidak berpengaruh terhadap U. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Ernawati et al., 2020; Nurjaya, 2017) yang juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi penggunaan sistem.

H10: Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H10 yaitu hubungan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) → Kepercayaan (*Trust*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 1,339 artinya $>1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa US tidak terdapat pengaruh positif pada TR. Selanjutnya didukung pula dengan hasil nilai *effect size* (f^2) sebesar 0,034 di mana artinya US memiliki pengaruh kecil terhadap TR.



H11: Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Penggunaan (*Use*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H11 yaitu hubungan Kepercayaan (*Trust*) → Penggunaan (*Use*) hasilnya **diterima**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 5,144 artinya $>1,96$ jadi bisa disimpulkan bahwa TR berpengaruh positif pada U. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,628 di mana nilai ini $>0,1$ yang artinya TR juga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap U. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Adika, 2021; Novinda, 2011) yang juga mengatakan bahwa kepercayaan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H12: Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Terhadap Manfaat Bersih Yang Didapatkan (*Net Benefit*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H12 yaitu hubungan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) → Manfaat Bersih (*Net Benefit*) hasilnya **diterima**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 12,603 artinya $>1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa US berpengaruh positif pada NB. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,762 di mana nilai ini $>0,1$ yang artinya US juga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap NB. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Ernawati et al., 2020; Nuryanti, 2020) yang juga mengatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara positif dan signifikan mempengaruhi manfaat bersih yang dirasakan oleh individu maupun organisasi.

H13: Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Manfaat Bersih Yang Didapatkan (*Net Benefit*)

Berdasarkan hasil pengujian secara *statistic* Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H13 yaitu hubungan Kepercayaan (*Trust*) → Manfaat Bersih (*Net Benefit*) hasilnya **diterima**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 2,223 artinya $>1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa TR berpengaruh positif pada NB. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,234 di mana nilai ini $>0,1$ yang artinya TR juga berpengaruh secara signifikan terhadap NB. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Hamid & Ikbal, 2017) yang juga menyatakan bahwa kepercayaan secara positif dan signifikan mempengaruhi manfaat bersih yang dirasakan oleh individu maupun organisasi.

H14: Pengaruh Penggunaan (*Use*) Terhadap Manfaat Bersih Yang Didapatkan (*Net Benefit*)

Berdasarkan pada hasil pengukuran secara *statistic* menggunakan analisis nilai *t-test* sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 7 yang memperlihatkan bahwa H14 yaitu hubungan Penggunaan (*Use*) → Manfaat Bersih (*Net Benefit*) hasilnya **ditolak**, karena memiliki nilai *t-test* sebesar 0,756 artinya $<1,96$, jadi bisa disimpulkan bahwa U tidak terdapat pengaruh positif pada NB. Selanjutnya didukung pula dengan hasil analisis jalur menggunakan nilai *path coefficient* (β) sebesar -0,107 di mana nilai ini $<0,1$ di mana artinya U juga memiliki pengaruh secara negatif tidak signifikan pada NB. Hasil ini serupa dan didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Bahesa, 2018; Wahyudi & Wardiyono, 2018) yang juga mengatakan bahwa penggunaan tidak mempengaruhi manfaat bersih.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan dari bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

- 1) Ada 14 hipotesis hasil pengukuran, penelitian ini menunjukkan bahwa:
 - a) H1 ditolak, Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
 - b) H2 ditolak, Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan (*Trust*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.



- c) H3 ditolak, Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- d) H4 ditolak, Kualitas Sistem (*System Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- e) H5 ditolak, Kualitas Sistem (*System Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan (*Trust*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- f) H6 ditolak, Kualitas Sistem (*System Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- g) H7 diterima, Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- h) H8 diterima, Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan (*Trust*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- i) H9 ditolak, Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- j) H10 ditolak, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan (*Trust*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- k) H11 diterima, Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- l) H12 diterima, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- m) H13 diterima, Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.
- n) H14 ditolak, Penggunaan (*Use*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) Sistem E-Kinerja Kota Tangerang.

2) Rekomendasi

- a) Peningkatan berurutan dalam akurasi dan relevansi informasi, sarana informasi, tepat waktunya informasi, dan kejelasan informasi tertulis.
- b) Administrator lebih aktif mengupdate berita dan info secepat mungkin agar informasi juga cepat diterima oleh pengguna.
- c) Menambahkan fitur *Frequently Asked Questions (FAQ)* sehingga pengguna dapat menemukan pertanyaan yang sering diajukan terkait sistem E-Kinerja.
- d) Peraturan terkait SOP harus segera disiapkan untuk alur mekanisme validasi, pembaruan, verifikasi, dan otorisasi data oleh sistem E-Kinerja untuk menjaga kualitas informasi dari perspektif akurasi dan pembaruan data.
- e) Desain antarmuka sistem E-Kinerja perlu diperbarui agar terlihat modern, simpel, menarik, mudah digunakan, dan nyaman untuk digunakan bahkan jika pengguna mengaksesnya melalui *smartphone*.
- f) Meningkatkan *bandwidth* pada server sistem E-Kinerja sehingga apabila jumlah pengunjung tinggi tidak mengalami akses yang lambat, *down*, dan dapat diakses tanpa adanya masalah. Serta selalu lakukan *maintenance* server secara berkala agar server tidak sering *crash*.
- g) Menambah perangkat teknologi (komputer), sehingga semua pegawai mendapatkan fasilitas tersebut yang akan mempermudah mereka dalam menginput laporan kinerja hariannya.
- h) Pelayanan bagian IT masih perlu ditingkatkan, karena pelayanan yang maksimal juga akan meningkatkan kepuasan pengguna saat menggunakan, yang juga akan mempengaruhi intensitas penggunaan sistem E-Kinerja.
- i) Perihal dengan menjaga kepuasan pengguna, sistem E-Kinerja harus memberikan informasi, layanan dan perangkat lunak yang maksimal kepada semua pengguna lama atau baru, karena sistem dapat secara efektif merespon solusi yang terkait dengan aktivitas pelaporan sistem secara efisien sehingga kepuasan pengguna terhadap keseluruhan sistem bisa tercapai. Apabila kepuasan pengguna tercapai, maka hal tersebut juga akan berdampak pada tingginya tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.



- j) Pengembang diharapkan harus terus berinovasi dalam proses pengembangan sistem E-Kinerja, jika semuanya telah berkualitas, kepuasan pasti akan diterima dan dirasakan oleh pengguna, yang akan mempengaruhi kepercayaan pengguna
 - k) Pengembang perlu menempatkan sejumlah besar staf fungsional dari organisasi TI yaitu Pranata Komputer yang melakukan kegiatan TI berbasis komputer, termasuk tata kelola dan pengelolaan lembaga komputer yang akan mendukung pengembangan Sistem E-Kinerja. Pranata Komputer adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ditugaskan oleh otoritas yang berwenang untuk dapat fokus dalam mendukung dan membantu pengembangan sistem E-Kinerja, di mana setiap aktivitas yang terkait dengan analisis dan desain sistem informasi ini dapat memberikan nilai kredit tersendiri.
 - l) Pemerintah dan Kecamatan Benda perlu menerapkan sifat atau mode penggunaan yang dapat berdampak pada tingginya intensitas penggunaan sistem sehingga pengguna bisa merasakan keuntungan yang lebih tinggi dan mendapatkan manfaat yang lebih besar.
- 3) Saran
Untuk studi lebih lanjut, mereka yang ingin menggunakan model dasar DeLone dan McLean untuk menilai keberhasilan sistem informasi, mereka dapat langsung memilih untuk menggunakan *Enhanced Information System Success Model*, karena sudah terdapat variabel kepercayaan yang merupakan salah satu konstruk yang dapat berperan baik dalam keberhasilan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adika, L. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kemudahan Pengguna, Promosi, Religiusitas Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Keputusan Pengguna Shopee Paylater Kepercayaan Sebagai Variabel Perantara*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone and McLean. *Sebatik*, 25(2), 303–310. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>
- Bahesa, B. P. (2018). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Model Delone and McLean*. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2020). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Hamid, R. S., & Iqbal, M. (2017). Analisis Dampak Kepercayaan pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) yang Diadopsi oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(3), 310–337. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.6>
- Hevner, March, Park, & Ram. (2004). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75. <https://doi.org/10.2307/25148625>
- Novianto, R. (2020). Analysis of Success Factor Sistem Informasi Akademik (Siakad) Use the Delone and McLean Model (Case Study Stie Muhammadiyah Pringsewu Lampung). *Jurnal Technology Acceptance Model*, 11(1), 42–47. <https://doi.org/10.56327/jurnal.tam.v11i1.871>
- Novinda, K. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan (Trust) terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi pada pelanggan e-commerce di Indonesia)*. Universitas Islam Indonesia.
- Nurjaya, D. (2017). *Pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan terhadap manfaat bersih dengan menggunakan model DeLone dan McLean (studi kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)*. Sanata Dharma University.
- Nuryanti. (2020). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kota Sukabumi Menggunakan Model Delone dan McLean*. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan



Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 5(1), 706-733.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Wahyudi, A. S. B., & Wardiyono, W. (2018). Evaluasi Pemanfaatan Sistem Informasi Kasus dengan Model Information System Success Delone & McLean di Lembaga Bantuan Hukum Jakarta. *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 109. <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v3i2.914>

Wiyati, R. K., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2018). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Absensi Online Menggunakan Model Delone McLean. *Jurnal Media Aplikom*, 10(2), 135-157. <https://doi.org/10.33488/1.MA.2018.2.59>

