

Model Implementasi Sistem Informasi Penilaian Kinerja (E-Kinerja)

Jhon Veri^{1✉}, Niki Pratama², Irda³, Zeshasina Rosha⁴

^{1,2}Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

^{3,4}Universitas Bung Hatta

jhon080771@yahoo.co.id

Abstract

The Agency for Personnel and Human Resources Development (BKPSDM) at Sijunjung Regency, implemented e-Kinerja to analyze job requirements, workload of positions and units or work units, as a basis for calculating work performance and awarding awards. BKPSDM has never measured the success of using e-Kinerja. The purpose of this research is to evaluate the implementation of e-Kinerja at BKPSDM using the DeLone-McLean model. The total sample is 66 respondents. Research has found empirical evidence that successful e-Kinerja implementation plays a role in improving performance at BKPSDM. Where the results of the study explain that there is a significant relationship between system quality and user satisfaction. Quality of Information on user satisfaction, Quality of Service on Use of E-Performance, Quality of Service on User Satisfaction, Use of E-Kinerja on User Satisfaction, User Satisfaction with Use of E-Performance, User Satisfaction with Benefits Obtained, Benefits Obtained with User Satisfaction, while for System Quality there is no effect on the use of E-Kinerja, Information Quality has no effect on the use of E-Kinerja and it nothing to do with the benefits obtained and vice versa. E-Kinerja to be able to increase it has nothing to do with System Quality and Information Quality, what needs to be considered is User Satisfaction in using E-Kinerja. The findings are also robust in additional testing. The average weight of the measurement items is 4.04 and the success rate of e-Kinerja implementation is 80.8 percent. E-Kinerja is successful in improving job performance at BKPSDM.

Keywords: Success Evaluation, DeLone-McLean, Information System, e-Kinerja, Job Performance.

Abstrak

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), Kabupaten Sijunjung, mengimplementasikan e-Kinerja untuk menganalisis kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan dan unit atau satuan kerja, sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian penghargaan. BKPSDM belum pernah melakukan pengukuran kesuksesan penggunaan e-Kinerja. Tujuan riset ini adalah melakukan evaluasi implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung menggunakan model DeLone-McLean. Pengguna e-Kinerja di BKPSDM Kabupaten Sijunjung adalah sampel riset ini. Total sampel, yaitu 66 responden. Kuesioner diukur menggunakan skala Likert dan pengujian dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment. Riset mendapatkan bukti empiris bahwa implementasi e-Kinerja sukses berperan meningkatkan kinerja di BKPSDM. Dimana hasil penelitian menjelaskan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna, Kualitas Layanan terhadap Penggunaan E-Kinerja, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, Penggunaan E-Kinerja terhadap Kepuasan Pengguna, Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan E-Kinerja, Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat yang diperoleh, Manfaat yang diperoleh terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan untuk Kualitas Sistem tidak ada pengaruhnya terhadap penggunaan E-Kinerja, Kualitas Informasi tidak ada pengaruhnya terhadap penggunaan E-Kinerja, Penggunaan E-Kinerja tidak ada hubungannya dengan Manfaat yang diperoleh begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu maka untuk dapat meningkatkan penggunaan E-Kinerja tidak ada hubungannya dengan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi yang perlu diperhatikan adalah Kepuasan Pengguna didalam menggunakan E-Kinerja, Temuan riset juga kokoh dalam pengujian tambahan yaitu Bobot rata-rata item pengukuran, yaitu 4,04 serta tingkat kesuksesan implementasi e-Kinerja sebesar 80,8 persen. E-Kinerja sukses dalam meningkatkan kinerja pekerjaan di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Kata kunci: pengukuran kesuksesan; DeLone-McLean; Sistem Informasi; e-Kinerja; Job Performance

Jurnal Ekobistek is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Pada zaman revolusi industri 4.0 ini, seluruh Indonesia juga telah dituntut untuk menerapkan organisasi tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi informasi dalam rangka pelayanannya informasi dalam upaya mencapai tujuannya. Teknologi melalui penerapan e-Government sesuai yang informasi menjadi isu utama dalam perencanaan diamanatkan dalam Instruksi Presiden No. 3/2003

strategis dan peningkatan kinerja organisasi. Tak hanya organisasi sektor privat, organisasi sektor publik di

tentang Kijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Aplikasi pelayanan publik berbasis online mulai dikembangkan dan diimplementasikan pada instansi-instansi pemerintah di Indonesia. Tujuan penerapannya adalah agar pemerintah dapat bekerja lebih efektif serta dapat berbagi informasi dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik [1].

Sifat e-Government, tidak hanya mengakomodasi hubungan Government to Citizen (G2C), tetapi juga mengakomodasi hubungan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Employee (G2E)[2]. Pemerintah pun memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi pelayanan publik aman dan sah dengan menerbitkan Undang-Undang No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), Kabupaten Sijunjung, adalah salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan teknologi dan sistem informasi untuk mendukung aktivitas pekerjaan di bidang kepegawaian dan sumber daya manusia. E-Kinerja merupakan salah satu sistem informasi berbasis elektronik yang digunakan oleh BKPSDM, Kabupaten Sijunjung untuk mengakomodasi hubungan G2E. Implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dilakukan dalam rangka menciptakan good public governance dalam pengelolaan keuangan negara. E-Kinerja adalah sistem informasi berbasis web untuk menganalisis kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan dan unit atau satuan kerja, sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian penghargaan, berupa insentif [3].

E-Kinerja berguna untuk mengukur dan memantau kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Instansi/Satuan Kerja secara periodik. E-Kinerja menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pemberian tunjangan kinerja ASN. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) ASN serta penilaian prestasi kerja ASN pun dilakukan secara elektronik melalui aplikasi e-Kinerja. Harapannya, implementasi e-Kinerja dapat membuat laporan kinerja ASN dan perkembangannya dapat dihasilkan dengan akurat dan tepat waktu, sehingga memudahkan pimpinan untuk melakukan pengawasan dan dasar pemberian penghargaan terhadap ASN.

Kinerja yang diukur dan dihargai tepat waktu dapat meningkatkan produktivitas dari para ASN, seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 30/2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai. Namun, apakah implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung memiliki pengaruh pada peningkatan kinerja pegawai dan organisasi, masih merupakan pertanyaan penelitian yang belum terjawab. Ini karena sejak penerapannya di tahun 2020, e-Kinerja

belum pernah dilakukan evaluasi. Kondisi ini membuat riset untuk mengevaluasi implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung menjadi menarik untuk dilakukan. Riset sebelumnya yang mengembangkan model penilaian kesuksesan implementasi sistem informasi telah dilakukan [3][4], hanya saja model DeLone-McLean sudah banyak digunakan peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi di sektor privat, seperti riset [5][6] serta di sektor publik, seperti riset [7][8].

Riset-riset ini, sudah mendapatkan bukti empiris keefektifan model DeLone-McLean dalam rangka mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi. Oleh sebab itu, BKPSDM, Kabupaten Sijunjung juga dapat menggunakan model DeLone-McLean ketika akan mengevaluasi implementasi e-Kinerja disana. Menurut model ini, kesuksesan implementasi sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan penggunaan, dan manfaat sistem [5]. Riset ini akan mencoba menggunakan model DeLone-McLean untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Riset ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan bukti pengaruh implementasi e-Kinerja dan kinerja BKPSDM, Kabupaten Sijunjung. Ada dua kontribusi riset ini. Pertama, riset berkontribusi untuk pengembangan ilmu bidang akuntansi publik, khususnya terkait implementasi sistem informasi di instansi pemerintahan untuk menunjang aktivitas operasional dan layanan publik. Kedua, berkontribusi bagi pemerintah daerah, khususnya BKPSDM, Kabupaten Sijunjung karena hasil riset memberikan informasi keefektifan implementasi e-Kinerja pada peningkatan kinerja PNS di Kabupaten Sijunjung. Hasil riset memberikan informasi kepada pemerintah terkait pentingnya implementasi e-Kinerja di instansi pemerintahan, sehingga e-Kinerja perlu dilakukan pengelolaan dengan baik.

2. Metodologi Penelitian

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ada empat. Pertama, identifikasi masalah penelitian, yaitu evaluasi kesuksesan e-Kinerja. Kedua, studi literatur terkait penelitian terdahulu dan model DeLone-McLean serta melakukan pengembangan hipotesis. *Ketiga*, pengumpulan data. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna sistem informasi E-Kinerja di Badan Kepegawaian, Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), Kabupaten Sijunjung. E-Kinerja adalah sistem informasi yang digunakan BKPSDM, Kabupaten Sijunjung untuk melakukan pencatatan kinerja dan

pengawasan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN). Sampel penelitian dipilih menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria pengguna e-Kinerja harus melengkapi atau mengisi secara lengkap, seluruh item kuesioner. Total sampel riset ini 66 responden. Data dikumpulkan dengan cara yaitu menyebarkan kuesioner secara langsung ke kantor kepada pengguna sistem informasi e-Kinerja, yaitu pada Sekretariat, Bidang Pengadaan Mutasi dan Pensiun, serta Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Sijunjung. Keempat, analisis data.

Data dianalisis dengan tiga alat analisis. Pertama, uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Pearson Product Moment, sama seperti penelitian [9] dengan tingkat signifikansi 5 persen [10]. Sedangkan, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Item kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0.6, dan sebaliknya. Kedua, uji hipotesis menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment. Tujuan pengujian hipotesis, yaitu untuk mengukur kesuksesan implementasi E-Kinerja di BPSDM Kabupaten Sijunjung, menggunakan model DeLone-McLean. Kesuksesan implementasi e-Kinerja diukur dari aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hipotesis terdukung apabila nilai signifikansi < 0,05, demikian pula sebaliknya [11]. Tingkatan derajat hubungan korelasi dapat dilihat pada besaran koefisien korelasi. Ketiga, uji tambahan dengan menggunakan rumus, sama seperti penelitian [12]. Persentase kesuksesan implementasi E-Kinerja di BKPSDM Kabupaten Sijunjung dihitung dari bobot rata-rata item yang diukur dibagi nilai dari skala likert. Tujuan pengujian kesuksesan implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dengan metode berbeda ini, adalah untuk melihat konsistensi hasil uji yang telah dilakukan sebelumnya.

Variabel Operasional dan Pengukurannya.

Variabel riset ini, yaitu Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL), Penggunaan (PG), Kepuasan Pengguna (KPG), serta Manfaat Bersih (MB). Indikator dibutuhkan untuk mengukur variabel-variabel tersebut karena variabel dalam penelitian ini tidak dapat diukur secara langsung. Operasionalisasi variabel penelitian ini disajikan pada Tabel 2. Pertanyaan untuk setiap indikator dikembangkan dari

riset [13]. Indikator riset diukur dengan skala likert 5. Skor 1 untuk sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk tidak setuju (TS), skor 3 untuk netral (N), skor 4 untuk setuju (S) dan skor 5 untuk sangat setuju (SS). Indikator Pertanyaan Kualitas Sistem (KS) KS 1 Kemampuan beradaptasi 1. E-Kinerja bisa diakses di bermacam-macam perangkat dan platform, misalnya Google Chrome, Mozilla Firefox, IE, Smartphone, Laptop, dll. KS 2 Ketersediaan 2. E-Kinerja menyajikan informasi mengenai kinerja dan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara sesuai dengan data yang sebenarnya. KS 3 Keandalan 3. E-Kinerja dapat diandalkan (dipercaya) dalam memberikan informasi kinerja Aparatur Sipil Negara sesuai kebutuhan. KS 4 Waktu merespon 4. E-Kinerja, dapat dengan cepat menampilkan informasi kinerja Aparatur Sipil Negara. KS 5 Kegunaan 5. E-Kinerja dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi kinerja Aparatur Sipil Negara. Kualitas Informasi (KI) KI1 Kelengkapan 6. Pengguna e-Kinerja mendapatkan data yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan kinerja Aparatur Sipil Negara. KI2 Kemudahan dalam pemahaman 7. Informasi yang ditampilkan merupakan data mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara yang mudah dipahami. KI3 Personalisasi 8. Tampilan dari informasi kinerja Aparatur Sipil Negara disajikan menarik untuk dilihat. KI4 Relevansi 9. Informasi yang didapat dari sistem informasi e-Kinerja berdasarkan data yang telah diperbarui atau data terkini serta saling berkaitan. KI5 Keamanan 10. Informasi mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara yang diberikan terjamin keamanannya. Kualitas Layanan (KL) KL1 Asuransi 11. Saya merasa aman saat mengakses atau input data kinerja Aparatur Sipil Negara dalam sistem informasi e-Kinerja. KL2 Empati 12. Saya merasa terbantu karena cara mengakses data tentang kinerja Aparatur Sipil Negara mudah. KL3 Responsivitas 13. Respon layanan sistem informasi e-Kinerja cepat tanggap dalam memberikan informasi kinerja Aparatur Sipil Negara. Penggunaan (PG) PG1 Sifat penggunaan 14. Saya menggunakan fungsi yang ada pada sistem informasi e-Kinerja untuk membantu mengukur dan memantau kinerja Aparatur Sipil Negara. PG2 Pola navigasi 15. Saya menggunakan fungsi yang ada pada sistem informasi e-Kinerja dengan alur mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara, seperti fitur pencarian. PG3 Jumlah kunjungan situs 16. Dalam kurun waktu sebulan, saya melakukan

kunjungan pada sistem informasi e-Kinerja lebih dari 4 kali. PG4 Jumlah transaksi yang ditangani 17.

Dalam kurun waktu sebulan, saya melakukan pemrosesan data kinerja Aparatur Sipil Negara pada sistem informasi eKinerja lebih dari 4 kali. Kepuasan Pengguna (KPG) KPG1 Penggunaan berulang 18. Saya merasa puas dengan informasi yang disajikan pada sistem informasi e-Kinerja, sehingga mendorong terus menggunakan aplikasi ini untuk menyajikan data kinerja Aparatur Sipil Negara. KPG 2 Kunjungan berulang 19. Saya merasa puas atas informasi yang dihasilkan sistem informasi e-Kinerja, sehingga terdorong untuk melakukan kunjungan kembali. KPG 3 Survei pengguna 20. Saya merasa perlu ada fitur- fitur yang dapat menyampaikan peninjauan terhadap e-Kinerja, misalnya fitur rating dan/atau ulasan.

Manfaat Bersih (MB) MB1 Hemat biaya 21. E- Kinerja membantu organisasi mengurangi pengeluaran pengguna, seperti biaya pengadaan alat tulis kantor. MB2 Perluasan pekerjaan 22. E-Kinerja membantu organisasi mengevaluasi seluruh Aparatur Sipil Negara di seluruh SKPD secara terintegrasi. MB3 Manfaat tambahan inkremental 23. E-Kinerja membantu organisasi memantau kinerja Aparatur Sipil Negara sehingga memiliki nilai tambah. Variabel Indikator Pertanyaan MB 4 Mengurangi biaya pencarian informasi 24. E-Kinerja membuat proses pencarian dan penyediaan informasi menjadi efektif, misalnya informasi terkait kinerja Aparatur Sipil Negara tertentu bisa diperoleh dengan hanya membuka aplikasi e-Kinerja. MB 5 Hemat waktu 25. E-Kinerja mempermudah dan mempercepat dalam mengukur dan memantau kinerja Aparatur Sipil Negara.

Langkah Penyusunan Hipotesis

Menurut model Delone-McLean, kesuksesan implementasi sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan penggunaan, dan kebermanfaatan sistem. Kualitas sistem mengacu pada seberapa baiknya kinerja dari hardware, software, prosedur dan kebijakan dari sistem informasi yang digunakan saat ini. Aspek penilaian kualitas sistem, yaitu kegunaan, keandalan, ketersediaan, waktu respon dan kemampuan beradaptasi. Sistem yang berkualitas membuat pengguna puas. E-Kinerja dapat memenuhi kebutuhan pengguna, jika fitur dalam aplikasi dapat menyajikan data terkait kehadiran, beban kerja jabatan dan

unit/satuan kerja sesuai dengan informasi yang dibutuhkan serta informasi yang sebenarnya kepada pengguna, yaitu BKPSDM, Kabupaten Sijunjung. Sistem yang berkualitas dapat mempermudah pengguna, yaitu BKPSDM untuk mengukur dan memantau kinerja pekerjaan, seperti pencapaian target pekerjaan dengan batas waktu yang sudah ditentukan dan diukur dari proses mengerjakan proyek. Jika sistem berkualitas, maka pengguna akan puas dan akan terus menggunakan e-Kinerja, dan apabila aplikasi mempengaruhi penggunaan, maka fitur-fitur yang tersedia pada e-Kinerja akan terus diakses oleh pengguna. Oleh sebab itu, untuk menguji hubungan antara kualitas sistem dan penggunaan serta kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung, maka hipotesis pertama dinyatakan berikut ini.

H_{1a}: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

H_{1b}: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Kualitas informasi (KI) fokus pada nilai dari informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi berkualitas dihasilkan dari pemrosesan yang baik. Kualitas dilihat dari nilai dan manfaat serta peran dalam memenuhi kebutuhan dari pengguna. Informasi yang dihasilkan dalam aplikasi berkualitas jika kontennya memiliki tampilan yang lengkap, mudah dipahami dan terintegrasi dengan informasi lainnya. Informasi yang berkualitas dapat membuat pengguna puas, dan mendorong pengguna aplikasi, seperti e-Government, SIMDA, dan e- Government LAPOR untuk kembali menggunakan aplikasi dan mengoperasikan seluruh fitur-fitur yang ada untuk menunjang kegiatan operasional dan pelayanan publik di instansi pemerintah. Oleh sebab itu, untuk menguji hubungan antara kualitas informasi dan penggunaan serta kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung, maka hipotesis kedua dinyatakan berikut ini.

H_{2a}: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

H_{2b}: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Kualitas layanan (KL) terkait dengan keakuratan informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Layanan sistem informasi berkualitas, jika pengguna merasa aman saat input data pekerjaan didalam sistem, dan saat mengakses data informasi pengguna mendapat kemudahan karena respon cepat dari sistem tersebut. Sistem cepat memberikan informasi tentang data historis yang relevan, dan menyajikan hasil kerja yang telah dicapai baik positif atau negative [14][15][16]. Apabila kualitas layanan berdampak pada kepuasan pengguna, maka pengguna akan menginput data historis dan mengakses informasi dari e-Kinerja, sedangkan apabila dapat mempengaruhi penggunaan, maka fitur-fitur yang tersedia pada e- Kinerja akan terus diakses oleh pengguna. Oleh sebab itu, untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan serta kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung, maka hipotesis ketiga dinyatakan berikut ini.

H_{3a}: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

H_{3b}: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Penggunaan (PG) sistem dikatakan baik jika mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna selama menggunakan sistem dan dapat meningkatkan kinerja pekerjaan pengguna. Individu akan cenderung tidak menggunakan sistem informasi, jika merasa bahwa sistem tersebut tidak memiliki manfaat untuk menunjang pekerjaannya. Pengguna e-Kinerja akan merasa puas, jika sistem dapat melakukan proses analisis prestasi kerja dengan akurat dan tepat waktu. Ini karena semua informasi yang disediakan aplikasi e-Kinerja tersebut berguna untuk pemberian insentif bagi ASN. Sistem informasi memiliki fitur pencarian, sehingga memudahkan proses pengecekan proyek pekerjaan yang sudah mencapai target atau belum. Apabila penggunaan e-Kinerja berdampak pada kepuasan, maka pengguna akan menggunakan e-Kinerja secara erulang. Sedangkan, apabila penggunaan berdampak pada manfaat bersih, maka kerja BKPSDM

akan terbantu karena informasi tentang kinerja ASN dapat disajikan dengan akurat dan tepat waktu. Oleh sebab itu, untuk menguji hubungan antara penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih, maka hipotesis keempat dinyatakan berikut ini.

H_{4a}: Penggunaan e-Kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

H_{4b}: Penggunaan E-Kinerja berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang didapatkan BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Kepuasan pengguna (KP) adalah respon dan umpan balik pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna dinilai dari pendapat dan sikap pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Pengguna yang puas akan kembali mengakses e-Government, SIMDA, dan E-Government LAPOR untuk mendapatkan informasi terkait kinerja dan layanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Pengguna akan mengakses sistem informasi untuk mengetahui kinerja pekerjaan selama sebulan. Sistem menyediakan informasi pencatatan target dan realisasi kerja, kuantitas dan kualitas kerja secara elektronik. Apabila kepuasan pengguna e-Kinerja berdampak pada penggunaan, maka pengguna akan menggunakan e- Kinerja secara berulang. Sedangkan, apabila kepuasan pengguna e-Kinerja berdampak pada manfaat bersih, maka kinerja BKPSDM akan meningkat. Oleh sebab itu, untuk menguji hubungan antara kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dan penggunaan serta manfaat bersih, maka hipotesis kelima dinyatakan berikut ini.

H_{5a}: Kepuasan pengguna e-Kinerja berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

H_{5b}: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang didapatkan BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

Manfaat bersih (MB), yaitu dampak penggunaan sistem informasi bagi pengguna dan organisasi. Keberhasilan dari sistem informasi diukur dari dampaknya. Manfaat bersih dari sistem informasi, antara lain sistem dapat membantu pengguna membuat pekerjaan menjadi lebih fleksibel. Sistem

dapat meningkatkan kontribusi pengguna terhadap organisasi karena sistem mempermudah dan mempercepat pengukuran dan pemantauan kinerja pekerjaan. Jika dampak penggunaan sistem bisa mempermudah pengguna dalam proses penyelesaian target pekerjaan per hari tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [17].

Oleh sebab itu, untuk menguji hubungan antara manfaat bersih dan penggunaan serta kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung, maka hipotesis keenam dinyatakan berikut ini.

H6a: Manfaat bersih berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

H6b: Manfaat bersih berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

3. Hasil dan Pembahasan

Metode analisis korelasi *Pearson Product Moment* digunakan dalam pengujian hipotesis. Hasil pengujian menemukan H1a, H2a, H4b, H6a tidak terdukung, sedangkan hipotesis lainnya terdukung. Adapun penjelasan dari masing-masing hipotesis disajikan berikut ini.

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Sig.	Keterangan Hipotesis	Koefisien PPM
H1a Kualitas Sistem-Penggunaan E-Kinerja	0,152	Tidak terdukung	0,178
H1b Kualitas Sistem-Kepuasan Pengguna	0,000	Terdukung	0,437
H2a Kualitas Informasi-Penggunaan E-Kinerja	0,443	Tidak terdukung	0,096
H2b Kualitas Informasi-Kepuasan Pengguna	0,000	Terdukung	0,502
H3a Kualitas Layanan-Penggunaan E-Kinerja	0,014	Terdukung	0,301
H3b Kualitas Layanan-Kepuasan Pengguna	0,000	Terdukung	0,508
H4a Penggunaan E-Kinerja-Kepuasan Pengguna	0,002	Terdukung	0,376
H4b Penggunaan E-Kinerja-Manfaat Bersih	0,175	Tidak terdukung	0,164
H5a Kepuasan Pengguna-Penggunaan E-Kinerja	0,002	Terdukung	0,376

H5b Kepuasan Pengguna-Manfaat Bersih	0,000	Terdukung	0,571
H6a Manfaat Bersih-Penggunaan E-Kinerja	0,175	Tidak terdukung	0,164
H6b Manfaat Bersih-Kepuasan Pengguna	0,000	Terdukung	0,571

a. H1a tidak terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,152 dan koefisien korelasi sebesar 0,178. Ini artinya tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan e-Kinerja. Hasil pengujian menemukan Kualitas e-Kinerja belum dapat diandalkan memberikan informasi kinerja ASN sesuai kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan hal yang vital, namun tidak menjadi sesuatu yang penting ketika dibutuhkan.

b. H1b terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,437. Ini artinya adanya pengaruh positif antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem yang baik memberi pengaruh terhadap pengguna dengan merasakan kepuasan dalam menggunakan e-Kinerja. Pengguna merasa puas karena sistem dapat mendukung kegiatan pengguna seperti mempermudah pengguna mengukur dan memantau kinerja pekerjaan, sehingga dapat mencapai target pekerjaan dengan batas waktu yang sudah ditentukan dan diukur dari proses mengerjakan proyek. E-Kinerja memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan, cepat dalam menampilkan informasi yang diinginkan dan mudah dalam mengakses e-Kinerja melalui perangkat apa saja.

c. H2a tidak terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,443 dan koefisien korelasi sebesar 0,096. Ini artinya tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak dapat memberikan data yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan kinerja ASN. Temuan riset ini mendapatkan hasil yang berbeda dari riset [18]. Hal ini menunjukkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh e-Kinerja belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti belum dapat mengirimkan informasi sesuai dengan kebutuhan, penyajian informasi yang kurang menarik dan bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami, sehingga pengguna belum terdorong untuk terus menggunakan e-Kinerja.

d. H2b terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,502. Ini artinya adanya pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap

kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi eKinerja, maka semakin tinggi penggunaan aplikasi tersebut, demikian sebaliknya. Informasi yang lengkap, aman dan akurat membuat pengguna e-Kinerja puas dan menggunakan e-Kinerja.

e. H3a terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,014 dan koefisien korelasi sebesar 0,301. Ini artinya adanya pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap penggunaan. Semakin baik kualitas layanan e-Kinerja maka kepuasan pengguna untuk menggunakan e-Kinerja juga semakin tinggi. Temuan riset ini sejalan dengan riset [19]. Pengguna e-Kinerja akan merasa puas jika sistem dapat memberikan informasi tentang kinerja ASN dengan cepat dan akurat.

f. H3b terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,508. Ini artinya ada pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Semakin berkualitas layanan yang dihasilkan oleh e- Kinerja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, demikian sebaliknya. Jika e-Kinerja memberikan respon yang kurang tanggap dalam memberikan informasi historis maupun informasi mengenai pekerjaan, cenderung akan membuat pengguna menjadi tidak puas dalam menggunakan e- Kinerja.

g. H4a terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,002 dan koefisien korelasi sebesar 0,376. Ini artinya adanya pengaruh positif antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik penggunaan e-Kinerja, maka pengguna e-Kinerja akan semakin puas, demikian sebaliknya. Temuan riset ini sejalan dengan riset [20]. Pengguna merasa puas karena e-Kinerja membantu pengguna dalam mengetahui proses pengecekan proyek pekerjaan setiap harinya, sehingga membantu meningkatkan kontribusi kinerja ASN.

h. H4b tidak didukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,175 dan koefisien korelasi sebesar 0,164. Ini artinya tidak ada pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih. E-Kinerja belum bisa memberikan pengaruh langsung terhadap manfaat bersih yang diterima oleh BKPSDM Kabupaten Sijunjung. Penggunaan sistem belum memberikan manfaat terhadap keberhasilan kinerja organisasi. Contohnya, saat pengguna mengakses e-Kinerja untuk mencari tahu kinerja pekerjaan per hari, sistem belum bisa memberikan informasi yang sebenarnya tentang kinerja pengguna selama perhari tersebut sehingga mendorong pengguna untuk tidak selalu menggunakan sistem.

i. H5a terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,002 dan koefisien korelasi sebesar 0,376. Ini artinya adanya pengaruh positif antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna e-Kinerja, maka semakin tinggi frekuensi penggunaan aplikasi ini, demikian pula sebaliknya. Pengguna yang puas akan terus menggunakan e-Kinerja. Pengguna akan merasa puas karena sistem memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan memberikan pencatatan target dan realisasi kerja, kuantitas, dan kualitas secara elektronik, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pekerjaan.

j. H5b terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,571. Ini artinya adanya pengaruh positif antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna e-Kinerja, maka semakin banyak dampak positif yang dirasakan dari penggunaan aplikasi tersebut di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung, dan sebaliknya. Pengguna akan menggunakan e-Kinerja dalam rangka melaporkan kinerja pekerjaannya, sehingga dapat membantu organisasi mengurangi pengeluaran, membantu pengguna memperluas pekerjaan menjadi lebih fleksibel, meningkatkan produktivitas, kelancaran pekerjaan, dan mudah dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan targetnya.

k. H6a tidak didukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,175 dan koefisien korelasi sebesar 0,164. Ini artinya tidak ada pengaruh antara manfaat bersih terhadap penggunaan. Manfaat bersih penggunaan e-Kinerja yang diterima BKPSDM Kabupaten Sijunjung belum mendorong pengguna untuk terus menggunakan e-Kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang diterima oleh pengguna tidak berpengaruh baik kepada pengguna dan merasa tidak puas atas penggunaan sistem karena belum bisa mempermudah pengguna dalam proses penyelesaian target pekerjaan per hari.

l. H6b terdukung dilihat dari nilai sig sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,571. Ini artinya adanya pengaruh positif antara manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna. Semakin banyak dampak penggunaan eKinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna e-Kinerja. Manfaat bersih yang diterima dari penggunaan e-Kinerja dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga

pengguna akan kembali menggunakan aplikasi tersebut untuk menunjang pekerjaannya. Secara keseluruhan, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung berdasarkan model DeLone-McLean telah terbukti sukses untuk meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi. Implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dapat membuat laporan kinerja ASN dan perkembangannya dapat dihasilkan dengan akurat dan tepat waktu, sehingga memudahkan pimpinan untuk melakukan pengawasan dan dasar pemberian penghargaan terhadap ASN. Kinerja yang diukur dan dihargai tepat waktu dapat meningkatkan produktivitas dari ASN. Tak hanya itu, implementasi e-Kinerja juga berperan dalam peningkatan kinerja pekerjaan, peningkatan produktivitas pekerjaan, efisiensi waktu pekerjaan di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung.

4. Kesimpulan

Riset ini menyediakan bukti empiris implementasi e-Kinerja di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), Kabupaten Sijunjung sukses berperan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Tingkat keberhasilan implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dapat diukur menggunakan model DeLoneMcLean. Riset ini menemukan implementasi e-Kinerja di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung dapat membuat laporan kinerja ASN dan perkembangannya dapat dihasilkan dengan akurat dan tepat waktu, sehingga memudahkan pimpinan untuk melakukan pengawasan dan dasar pemberian penghargaan terhadap ASN. Tak hanya itu, implementasi e-Kinerja juga berperan dalam peningkatan kinerja pekerjaan, peningkatan produktivitas pekerjaan, efisiensi waktu pekerjaan di BKPSDM, Kabupaten Sijunjung. Temuan ini juga diperkuat dengan hasil uji tambahan dengan menghitung bobot rata-rata item pengukuran lalu dibagi nilai skala likert yang di dapat dari kuesioner. Hasilnya, bobot rata-rata item pengukuran, yaitu sebesar 4,04 dan presentase kesuksesan implementasi e-Kinerja, yaitu 80,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa e-Kinerja dinyatakan sukses untuk meningkatkan kinerja pekerjaan ASN. Namun demikian, BKPSDM, Kabupaten Sijunjung perlu melakukan peningkatan pada kualitas sistem, kualitas informasi dan penggunaan agar ASN dan instansi memperoleh

manfaat bersih optimal dari penggunaan e-Kinerja disana.

Daftar Rujukan

- [1] United Nations Development Program, "Fighting corruption with e- government applications. APDIP e-note 8,," 2006. <http://www.academic-conferences.org/policies/ethics-policy-for-publishing-in-the-conference-proceedings-of-academic-conferences-and-publishing-international-limited/>
- [2] E. Maria and A. Halim, "E-government dan Korupsi: Studi di Pemerintah Daerah, Indonesia dari Perspektif Teori Keagenan," EKUITAS (Jurnal Ekon. dan Keuangan), vol. 5, no. 1, pp. 40–58, 2021, doi: 10.24034/j25485024.y2021.v5.i1.4789.
- [3] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," J. Manag. Inf. Syst., vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [4] A. Rai, S. S. Lang, and R. B. Welker, "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis," Inf. Syst. Res., vol. 13, no. 1, pp. 29–34, 2002, doi: 10.1287/isre.13.1.50.96.
- [5] D. Hen and J. F. Andry, "Pengukuran Keberhasilan E-Learning dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean,," JSINBISJurnal Sist. Inf. Bisnis, vol. 1, no. 8, pp. 68–75, 2018, doi: <https://doi.org/10.21456/vol8iss1pp68-75>.
- [6] T. Tarwoto and A. P. Kuncoro, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Prodi dengan Pendekatan Delone Mclean dan Framework Cobit5," Matrik J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput., vol. 18, no. 2, pp. 222–236, 2019, doi: 10.30812/matrik.v18i2.367.
- [7] P. H. Saputro, D. Budiyanto, and J. Santoso, "Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government KabupatenPekalongan," Sci. J. Informatics, vol. 2, no. 1, pp.1–8, 2015, doi: 10.15294/sji.v2i1.4523.
- [8] H. Laksono, "Evaluasi Kesuksesan SIMDA BMD Pada Pemerintah Kabupaten Grobogan Menggunakan Model Kombinasi DeLone dan McLean dan Technology Acceptance Model," J. Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuang. Negara, vol. 3, no. 2, pp. 151–167, 2017, doi: 10.28986/jtaken.v3i2.101.
- [9] K. E. Putri, A. Muhammad, and H. Basri, "Pengaruh Penerapan E-Kinerja Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Aparatur Pengelolaan Keuangan Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Banda Aceh," J. Magister Akuntansi, Pascasarj. Univ. Syiah Kuala, vol. 3, no. 4, pp. 1–10, 2014. <https://jurnal.unsyiah.ac.id/JAA/article/view/4440/3821>.
- [10] G. A. A. Wisudiawan, "Analisis faktor kesuksesan sistem informasi menggunakan model delone and mclean,," J. Ilm. Teknol. Inf. Terap., vol. 2, no. 1, pp. 55–59, 2015. <http://journal.widyatama.ac.id/index.php/jitter/article/view/71>
- [11] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E - Government LAPOR dengan Model Delone - Mclean pada Pengembangan Smart City," Sist. J. Sist. Inf., vol. 10, pp. 357–368, 2021. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/1236/374>

- [12] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: [10.1080/07421222.2003.11045748](https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748).
- [13] Noviyanti, "Accounting System (Saiba) Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (Saiba) Menggunakan Model DeLone & McLean," *J. Tata Kelola Akuntabilitas Keuang. Negara*, vol. 2, no. 2, pp. 151–174, 2016. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2892920
- [14] I. P. G. L. Indra Rai and I. M. Sadha Suardikha, "Bahasa Indo Analisis Kesuksesan SIPKD Berdasarkan Model Delone & Mclean Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bulelengnesia," *E- Jurnal Akunt.*, vol. 29, no. 2, p. 742, 2019, doi: [10.24843/eja.2019.v29.i02.p19](https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i02.p19).
- [15] Susanti and S. N. Halimah, "Pelaksanaan pengisian laporan kinerja pegawai melalui aplikasi e-kinerja pada kelurahan cengkareng barat jakarta," *Pelaks. Pengisian Lap. Kinerja Pegawai Melalui Apl. E-Kinerja Pada Kelurahan Cengkareng Barat*, vol. II, no. April, pp. 54–64, 2017. <http://ejournal.seminar-id.com/index.php/bits/article/view/1001/689>
- [16] I. W. Eka and S. Yasa, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 18, no. 3, pp. 2505–2533, 2017.
- [17] F. Spty Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. Sigit Purnomo Wuryo Putro, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018, doi: [10.24002/ijis.v1i1.1704](https://doi.org/10.24002/ijis.v1i1.1704).
- [18] Wira, A., Hulwati, Akmal, H., Adif, R. M., & Na'am, J. (2019). Islamic economic orientation model for microfinance institution. *Journal of Social Sciences Research*, 5(3), 676–682. <https://doi.org/10.32861/jssr.53.676.682>
- [19] J. E. Bailey and S. W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Manage. Sci.*, vol. 29, no. 5, pp.530–545, 1983,doi:<http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.29.5.530>.
- [20] A. D. Herlambang, S. H. Wijoyo, A. Rachmadi, C. Felita, and N. Alimah, "Criteria-Based Evaluation for Health Information System Implementation Success Based on Delone and Mclean Model," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, pp. 315–320, 2019, doi: [10.25126/jtiik.201961321](https://doi.org/10.25126/jtiik.201961321).
- [21] M. N. Yakubu and S. I. Dasuki, "Assessing eLearning systems success In Nigeria: An application of the Delone And Mclean information systems success model," *J. Inf. Technol. Educ. Res.*, vol. 17, pp. 183–203, 2018, doi: [10.28945/4077](https://doi.org/10.28945/4077).