

LAPORAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI SASARAN KINERJA
PEGAWAI (SI-SKP) DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE &
MCLEAN DAN TAM PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) PEMERINTAH KOTA
SURABAYA**



DISUSUN OLEH:

ARIES DIAN PRATAMA

NIM: 04218108

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NARETAMA
2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI SASARAN KINERJA PEGAWAI (SI-SKP) DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE & MCLEAN DAN TAM PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

ARIES DIAN PRATAMA

NIM: 04218108

Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar **Sarjana Komputer (S.Kom)**
pada Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Narotama

Surabaya, 23 Juli 2025

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing,



EMAN SETIAWAN S.Kom., M.M

NIDN : 0720017501

LAPORAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI SASARAN KINERJA
PEGAWAI (SI-SKP) DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE &
MCLEAN DAN TAM PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) PEMERINTAH KOTA
SURABAYA**



Surabaya, 23 Juli 2025
Mengetahui/ Menyetujui
Dosen Pembimbing

EMAN SETIAWAN S.Kom., M.M
NIDN : 0720017501

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI SASARAN KINERJA PEGAWAI (SI-SKP) DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE & MCLEAN DAN TAM PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

ARIES DIAN PRATAMA

NIM: 04218108

Dipertahankan di depan Penguji Ujian Tugas Akhir
pada Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Narotama
Tanggal : 23 Juli 2025

PRO PATRIA

Penguji

Ketua Program Studi


1. ACHMAD ZAKKI FALANI, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0712058401


EMAN SETIAWAN S.Kom., M.M
NIDN : 0720017501


2. EMAN SETIAWAN S.Kom., M.M
NIDN : 0720017501


3. LATIPAH, S.T., M.IT
NIDN : 0725087604



Fakultas Ilmu Komputer
Dekan
ABHYO DARUJATI S.T., M.T
NIDN : 0710097402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan/Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 23 Juli 2025



Nama : Aries Dian Pratama

NIM : 04218108

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP) di Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Pemerintah Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini adalah kurangnya evaluasi yang holistik terhadap SI-SKP yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada perspektif penerimaan dan kepuasan pengguna.

Untuk mengatasi celah penelitian tersebut, penelitian ini mengintegrasikan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Model DeLone & McLean dipilih karena kerangka kerjanya yang komprehensif, sementara TAM ditambahkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*).

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan SI-SKP. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*).
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi merupakan prediktor penting untuk dimensi awal model, yaitu Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan. Namun, model ini memiliki keterbatasan dalam menjelaskan keseluruhan variabilitas pada variabel endogen, yang menunjukkan adanya faktor-faktor lain di luar model yang memengaruhi keberhasilan implementasi SI-SKP. Hal ini menyoroti kompleksitas penerimaan sistem informasi dalam konteks pemerintahan.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the performance of the Employee Performance Target Information System (SI-SKP) at the Personnel and Human Resources Agency (BKPSDM) of the Surabaya City Government. The background of this study is the lack of a holistic evaluation of SI-SKP that not only focuses on technical aspects but also on the perspective of user acceptance and satisfaction.

To address this research gap, this study integrates the DeLone & McLean Information System Success Model with the Technology Acceptance Model (TAM). The DeLone & McLean model was chosen for its comprehensive framework, while TAM was added to explain the factors influencing user acceptance, namely Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness.

The research methodology employs a quantitative approach by distributing questionnaires to employees at BKPSDM of the Surabaya City Government who use SI-SKP. The collected data were analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software.

The results of the analysis indicate the following:

- There is a positive and significant influence of System Quality on Perceived Usefulness.*
- There is a positive and significant influence of Information Quality on Perceived Ease of Use.*
- There is a positive and significant influence of Perceived Ease of Use on User Satisfaction.*
- Perceived Usefulness does not have a significant influence on User Satisfaction.*
- User Satisfaction does not have a significant influence on Net Benefits.*

The conclusion of this study is that System Quality and Information Quality are important predictors for the initial dimensions of the model, namely Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. However, the model has limitations in explaining the overall variability of the endogenous variables, which suggests the presence of other factors outside the model that influence the successful implementation of SI-SKP. This highlights the complexity of information system acceptance in a governmental context.

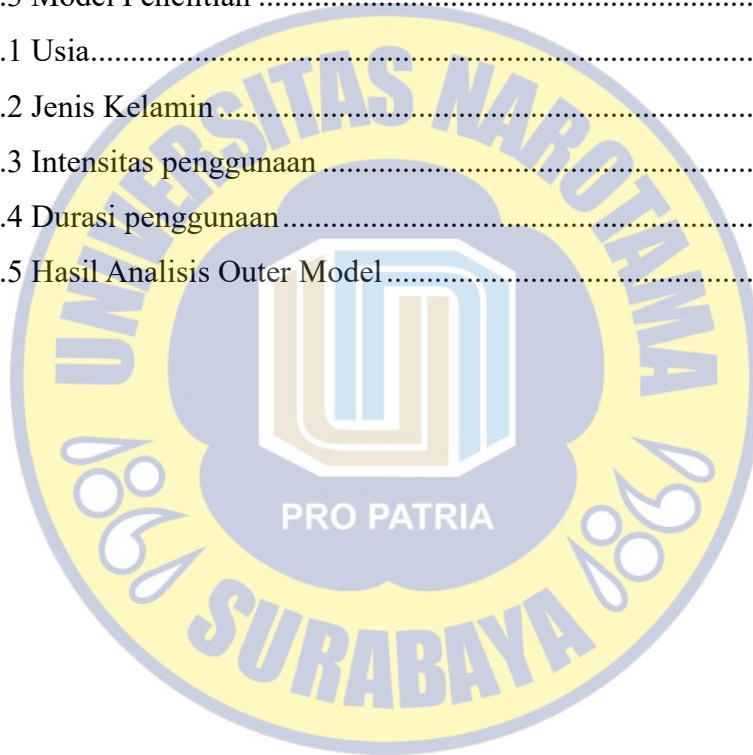
DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	10
2.2 Evaluasi Sistem Informasi.....	10
2.3 Model DeLone & McLean	11
2.4 Technology Acceptance Model (TAM).....	13
2.5 Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP).....	18
2.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.7 Kerangka Pemikiran.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian.....	30
3.2 Prosedur Penelitian	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.6 Pengukuran Model Keberhasilan	43
3.7 Instrumen Penelitian.....	50
3.8 Metode Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Proses Analisis Data	63
4.2 Analisis Inferensial (Model Struktural / <i>Inner Model</i>)	84
4.3 Pembahasan Hipotesis Penelitian	91
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M [2].....	13
Gambar 2.2 Technology Acceptance Model[4].....	15
Gambar 2.3 Model Penelitian [12].....	28
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian[17]	33
Gambar 3.2 Model Penelitian[12].....	45
Gambar 3.3 Model Penelitian	46
Gambar 4.1 Usia.....	66
Gambar 4.2 Jenis Kelamin	67
Gambar 4.3 Intensitas penggunaan	68
Gambar 4.4 Durasi penggunaan.....	69
Gambar 4.5 Hasil Analisis Outer Model	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis	20
Tabel 3.1 Referensi Indikator	47
Tabel 3.2 Indikator dan Pernyataan.....	53
Tabel 4.1 Rata-rata dan Standar Deviasi Variabel Penelitian.....	70
Tabel 4.2 Hasil Awal Uji Convergent Validity (Outer Loadings)	76
Tabel 4.3 Hasil Uji AVE.....	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Composite Reliability	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Cronbach's Alpha	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loadings)	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Lacker's Criterion).....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Path Coefficient dan Uji t-test	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Coefficient of Determination (R-Square)	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Effect Size (f^2)	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Predictive Relevance (Q^2).....	90