

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS
SISTEM KEPOLISIAN TERHADAP EFEKTIVITAS e-
KINERJA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI
VARIABEL PERANTARA (Studi di Satker Ditreskrimsus
Polda Sumsel)**



**Tesis Oleh
RONALD FERYANTO S
NIM 01032682125002**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)
pada
Program Studi Magister Ilmu Manajemen Konsentrasi Manajemen SDM
Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem
Kepolisian Terhadap Efektivitas e-Kinerja dengan
Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Perantara
(Studi di Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel)

Nama Mahasiswa : Ronald Feryanto S

NIM : 01032682125002

Program Studi : Magister Ilmu Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

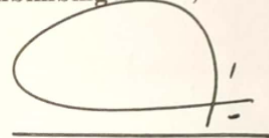
Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



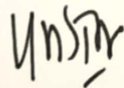
Dr. Yuliani, S.E., M.M.
NIP. 197608252002122004

Pembimbing Kedua,



Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M.
NIP. 196211101991031006

Koordinator Program Studi
Magister Ilmu Manajemen,



Dr. Yuliani, S.E., M.M.
NIP. 197608252002122004

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sriwijaya,



Dr. Mohamad Adam, S.E., ME
NIP. 196706241994021002

Tanggal Lulus : April 2024

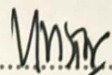


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

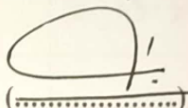
Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662
Tel: (0711) 580964, 580646 Fax:(0711) 580964
Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Laman:<http://fe.unsri.ac.id> – email : dekan@fe.unsri.ac.id

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

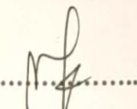
Ketua : Dr. Yuliani, SE., M.M.
NIP. 197608252002122004

(..........)


Sekretaris : Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M.
NIP. 196211101991031006

(..........)

Anggota. (1) : Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M.
NIP. 198104012014092001

(..........)

(2) : Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

(..........)



**BUKTI TELAH MEMPERBAIKI TESIS
MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

No.	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1.	Dr. Yuliani, S.E., M.M.		
2.	Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M.		30-03-2024
3.	Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M.		26-03-2024
4.	Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M		27-03-24

Menerangkan bahwa:

Nama : Ronald Feryanto S
NIM : 01032682125002
Program Studi : Magister Ilmu Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Kepolisian Terhadap Efektivitas e-Kinerja dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Perantara (Studi di Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel)

Telah memperbaiki tesis hasil ujian

Palembang, 2024
Mengetahui
Koordinator Program Studi

Dr. Yuliani., SE., M.M
NIP 197608252002122004



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662
Tel: (0711) 580964, 580646 Fax:(0711) 580964
Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Laman:<http://fe.unsri.ac.id> – email : dekan@fe.unsri.ac.id

MATRIK PERBAIKAN TESIS

Nama Mahasiswa : Ronald Feryanto S
NIM : 01032682125002
Program Studi : Magister Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

No.	Dosen Penguji	Saran dan Masukan	Keterangan	Paraf
1.	Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M.	<ol style="list-style-type: none">1. Tampilkan respondennya beserta jumlahnya.2. Hapus tulisan sebaran responden di gambar 4.1, gambar 4.2, dan gambar 4.3.3. Halaman 71 pada tabel 4.1 dijelaskan total persentase tanggapan responden.4. Beri penjelasan dari tabel 4.1, tabel 4.2, tabel 4.3, dan tabel 4.45. Pembahasan pada halaman 87 disesuaikan dengan jumlah hipotesis6. Halaman 96 perbaiki implifikasi teoritis	Sudah diperbaiki dan ditambahkan	
2.	Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki tabel 2.1 dan sesuaikan dengan halaman 65 mengenai operasional variabel penelitian.	Sudah diperbaiki dan ditambahkan	

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Sesuaikan pembahasan indikator kepuasan di halaman 29 dengan indikator kepuasan Pengguna menurut Gantley, 2008. 3. Tambahkan penjelasan mengenai variabel efektivitas menurut ISO, 2020. 4. Tambahkan penjelasan mengenai uji validitas di Bab 3. 5. Perbaiki keterangan di tabel 3.6 menjadi valid. 6. Beri penjelasan dari tabel 4.1, tabel 4.2, tabel 4.3, dan tabel 4.4. 7. Tambahkan penjelasan Goodness of Fit di Bab 4 8. Tambahkan penjelasan tiap variabel di Bab 5.2 		
3.	Dr. Yuliani, S.E., M.M.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaiki rumusan masalah penelitian di halaman 14 point 1. 2. Perbaiki tabel 2.1 di halaman 20. 3. Tambahkan penjelasan mengenai perfect mediation di hipotesis 6 dan partial mediation di hipotesis 7. 4. Semua saran dan perbaikan dari pembimbing dan penguji agar segera dikerjakan. 	Sudah diperbaiki dan ditambahkan	7
4.	Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alur cerita diperbaiki dan jangan terbalik. 	Sudah diperbaiki	4-

		2. Tambahkan penjelasan mengenai ISO, 2020. 3. Semua saran dan perbaikan dari pembimbing dan penguji agar segera dikerjakan.	dan ditambahkan	
--	--	---	-----------------	--

Palembang, 2024
Mengetahui
Koordinator Program Studi



Dr. Yuliani., SE., M.M
NIP 197608252002122004

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ronald Feryanto S
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 01 Juli 1983
Program Studi : Magister Ilmu Manajemen
NIM : 01032682125002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang ditulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 2024

Yang membuat pernyataan



Ronald Feryanto S
NIM 010326282125002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Kepolisian Terhadap Efektivitas e-Kinerja dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Perantara (Studi di Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel)". Tesis ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi penulis untuk memperoleh gelar Magister Sains Program Studi S2 Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan tesis ini penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Palembang, 2024
Yang membuat pernyataan

Ronald Feryanto S
NIM 010326282125002

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini merupakan hasil kerja sama dari berbagai pihak, sehingga dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Istri tercinta saya dr. Ripka Renaldi, M.M., MARS yang telah memberikan dukungan, semangat, dan juga doa restu selama proses pengerjaan tesis ini.
2. Anakku Raphael Daulat Situmorang yang selalu memberikan semangat dan setiap hari berdoa
3. Ibu Dr. Yuliani, S.E., MM selaku pembimbing I (satu) yang telah meluangkan waktunya membimbing dengan sepenuh hati, memberikan masukan, pemecahan masalah yang tepat, motivasi serta memberikan pengetahuan baru selama proses penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M, selaku pembimbing II (dua) yang telah memberikan motivasi, mengingatkan saya untuk teliti, memberikan arahan yang baik dan mengajarkan banyak hal baru selama proses penulisan tesis ini.
5. Ibu Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M selaku penguji pertama yang telah banyak memberikan pengarahan, saran serta masukan.
6. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku penguji kedua dan selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan pengarahan, saran serta masukan.
7. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si sebagai Rektor Universitas Sriwijaya
8. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Prof. Drs. H. Isnurhadi, S.E., MBA., Ph.D sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

10. Bapak Dr. Mu'izzuddin, S.E., M.M sebagai Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. Bapak Dr. Suhel, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
12. Seluruh soden Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan.
13. Program Studi Magister Ilmu manajemen dan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya beserta seluruh staf dan karyawan.
14. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Angkatan 2021 Jurusan Ilmu Manajemen Universitas Sriwijaya yang sama-sama berjuang dalam menempuh gelar Master.
15. Anakku Raphael Daulat Situmorang yang menjadi semangat saya dan setiap hari berdoa bagi saya selama proses pengerjaan tesis ini.
16. Semua pihak yang pernah hadir dalam hidup penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. *Thank you!*

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf dan menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, kesalahan dan keterbatasan penulis dalam menyusun tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi setiap orang dan menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.

Palembang, Maret 2024
Yang membuat pernyataan

Ronald Feryanto S
NIM 010326282125002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem Kepolisian terhadap efektivitas e-kinerja dengan kepuasan pengguna sebagai variabel perantara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumsel yang berjumlah 130 personel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, dimana seluruh anggota populasi yang berjumlah 130 personel Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumsel akan dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode reflektif PLS *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya kualitas sistem dan kepuasan pengguna secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas e-kinerja. Kualitas informasi dan kualitas sistem secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna e-kinerja. kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi hubungan kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap efektivitas e-kinerja.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Efektivitas e-Kinerja, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of information quality and police system quality on the effectiveness of *e-Kinerja* with user satisfaction as an intermediate variabel. The population in this study were all personnel of the Special Criminal Investigation Directorate of the South Sumatera Regional Police, totaling 130 personnel. The sampling technique used is saturated sampling in which all members of the population of 130 personnel of the Special Criminal Investigation Directorate of the South Sumatera Regional Police will be sampled. The analysis technique used is quantitative using the Structural Equation Model (SEM) PLS reflective method program. The result showed that only system quality and user satisfaction directly had a positive and significant effect on the effectiveness of *e-Kinerja*. information quality and system quality directly have a positive and significant effect on *e-Kinerja* user satisfaction. User satisfaction has a positive and significant effect in mediating the relationship between information quality and system quality on *e-Kinerja* effectiveness.

Keywords : *Information Quality, System Quality, e-Kinerja Effectiveness, User Satisfaction.*

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : RONALD FERYANTO S

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 01 Juli 1983

Agama : Kristen Protestan

Pekerjaan : Polri

Status : Menikah

Alamat Rumah : Jalan Sukarela Perum Griya Duta mas
Rt. 48, Sumatera Selatan

Alamat Email : rofe46@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Methodist 1 Palembang

SLTP : SMP Methodist 2 Palembang

SLTA : SMA Xaverius 2 Palembang

S-1 : Manajemen Universitas Bengkulu

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	viii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Grand Theory	16
2.2 e-Kinerja	17
2.3 Kualitas Informasi	21
2.3.1 Indikator Kualitas Informasi	21
2.4 Kualitas Sistem	23
2.4.1 Indikator Kualitas Sistem.....	25
2.5 Kepuasan Pengguna	27
2.5.1 Indikator Kepuasan	28
2.6 Efektivitas	30
2.7 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	32
2.7.1 Hubungan Antara Kualitas Informasi dan Efektivitas e-Kinerja ..	32
2.7.2 Hubungan Antara Kualitas Sistem dan Efektivitas e-Kinerja.....	33
2.7.3 Hubungan Antara Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Efektivitas e-Kinerja yang diperantarai Kepuasan Pengguna	33
2.8 Penelitian Terdahulu	35
2.9 Kerangka Konseptual Penelitian	45

2.10	Hipotesis	46
BAB III	47
METODE PENELITIAN	47
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	47
3.2	Rancangan penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel	49
3.4	Jenis dan Sumber Data	50
3.5	Metode Pengumpulan Data	50
3.6	Transformasi Data Ordinal ke Data Interval Menggunakan <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	51
3.7	Analisis Data	52
3.8	Analisis Statistik Deskriptif.....	54
3.9	Analisis Statistik Inferensial.....	54
3.10	<i>Outer Model</i> (model pengukuran).....	55
3.11	Uji Instrumen	56
3.12	Uji Reliabilitas	57
3.13	Uji Validitas	58
3.14	<i>Inner Model</i> (model struktural)	59
3.14.1	R-Square (R^2)	59
3.14.2	<i>Q-Square (Q^2) Predictive Relevance</i>	60
3.14.3	<i>F-Square (F^2)</i>	60
3.14.4	<i>Goodness of Fit</i>	60
3.14.5	<i>Uji Hipotesis</i>	61
3.14.6	<i>Uji Variabel Mediasi / Intervening</i>	62
3.15	<i>Model Measurement (Outer Model dan Inner Model)</i>	62
3.16	Definisi Operasional Variabel.....	63
3.17	Hasil Pre-Test	64
a.	Konsistensi Internal / Uji Reliabilitas	64
b.	Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	65
c.	Uji Validitas Diskriminan.....	67
BAB IV	69
HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1	Sejarah Kepolisian Daerah Sumatera Selatan	69

4.1.2	Visi dan Misi Polda Sumsel	70
4.1.3	Visi dan Misi Ditreskrimsus Polda Sumsel.....	71
4.1.4	Tujuan	72
4.1.5	Struktur Organisasi	73
4.2	Profil Demografik Responden.....	74
4.1.2	Statistik Deskriptif Konstruk Penelitian.....	76
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	76
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	79
4.1.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	82
4.1.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Efektivitas e-Kinerja	83
4.1.3	Statistik Inferensial	85
4.1.3.1	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	85
4.1.3.1.1	Konsistensi Internal.....	86
4.1.3.1.2	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	86
4.1.3.1.3	Uji Validitas Diskriminan	88
4.1.3.2	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	90
4.1.3.2.1	Koefisien Determinasi (R^2)	90
4.1.3.2.2	<i>Effect Size (f²)</i>	92
4.1.3.2.3	<i>Q-square Predictive Relevance (Q²)</i>	93
4.1.3.2.4	Uji Kecocokan / <i>Goodness of Fit Index (GoF)</i>	94
4.1.3.2.5	Uji Hipotesis.....	94
4.2	Pembahasan	99
4.2.1	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efektivitas e-Kinerja.....	99
4.2.2	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Efektivitas e-Kinerja	100
4.2.3	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	101
4.2.4	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	102
4.2.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Efektivitas e-Kinerja ...	102
4.2.6	Pengaruh Kepuasan Pengguna memperantarai hubungan antara Kualitas Informasi dengan Efektivitas e-Kinerja.....	103
4.2.7	Pengaruh Kepuasan Pengguna memperantarai hubungan antara Kualitas Sistem dengan Efektivitas e-Kinerja.....	104
BAB V.....		106
KESIMPULAN DAN SARAN		106
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran.....	107
5.3	Implikasi Penelitian	109
5.4	Implikasi Teoritis	109
5.5	Implikasi Praktis	110
5.6	Keterbatasan Penelitian.....	111
5.7	Agenda Penelitian Mendatang	112

DAFTAR LAMPIRAN	130
LAMPIRAN I : Kuesioner	130
LAMPIRAN II : INSTRUMEN PENELITIAN KUESIONER.....	131
LAMPIRAN III : CODING HASIL KUESIONER.....	138
LAMPIRAN IV : HASIL.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Kinerja Pemanfaatan Sistem Informasi Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel Pada Tahun 2022	5
Tabel 1. 2 Sarana dan Prasarana Penunjang Aplikasi E-Kinerja Tahun 2022	7
Tabel 2. 1 Dimensi dari Kualitas Informasi dan Indikator Pengukurnya	22
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	51
Tabel 3. 2 Nilai Rentang dan Kategori.....	54
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian.....	63
Tabel 3. 4 Cronbach Alpha	64
Tabel 3. 5 Composite reliability	65
Tabel 3. 6 Outer Loadings Pre-test	66
Tabel 3. 7 AVE Pre-test	67
Tabel 3. 8 Latent Variable Correlation	68
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	76
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	79
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	82
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Efektivitas e-Kinerja.....	83
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk Data Aktual.....	86
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvergensi Data Aktual.....	87
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Data Aktual: Outer Loadings.....	87
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Fornell Larcker Criterion	88
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas HTMT Data Aktual Dengan Tingkat Signifikansi 0.05	89
Tabel 4. 10 Nilai R-square	91
Tabel 4. 11 Nilai f square.....	92
Tabel 4. 12 Nilai Q-square	93
Tabel 4. 13 Model Fit.....	94
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Information System Success oleh DeLone & McLean.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Ditreskrimsus Polda Sumsel	73
Gambar 4. 2 Sebaran Responden Berdasarkan Kepangkatan	74
Gambar 4. 3 Sebaran Usia Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Gambar 4. 4 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Gambar 4. 5 Hasil Uji Bootstrapping.....	89
Gambar 4. 6 Model Efektivitas e-Kinerja. Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS (2023).....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi ada di sekitar kita dan selalu berkembang setiap jamannya. Selama revolusi industri dalam dua abad terakhir, ekonomi industri memimpin perubahan. Produksi massal mekanik, mesin uap, listrik, jaringan kereta api, dan sebagainya memiliki efek dramatis dalam teknologi baru yang muncul di awal ekonomi informasi abad ke-21. Namun kecepatan, intensitas, dan ketidakpastian dari perubahan yang mengganggu yang didorong oleh teknologi saat ini belum pernah terjadi sebelumnya dan berakselerasi dengan cepat. Hal ini telah digambarkan sebagai revolusi industri 4.0 (Thite, 2019).

Menurut survei Deloitte Global Capital Trends 2017 terdapat 56% perusahaan yang di survei tahun ini mendesain ulang program sumber daya manusia (SDM) mereka untuk memanfaatkan perangkat digital dan seluler, 51% perusahaan saat ini sedang dalam proses mendesain ulang organisasi mereka untuk model bisnis digital, 33% tim SDM yang disurvei menggunakan beberapa bentuk teknologi kecerdasan buatan untuk memberikan solusi, dan 41% secara aktif membangun aplikasi seluler untuk memberikan layanan SDM (Walsh & Volini, 2017). Para pemimpin SDM termotivasi ikut ambil bagian dalam mendorong organisasi untuk menjadi digital, bukan hanya melakukan digitalisasi saja. Peranan sistem informasi menjadi langkah bagi pimpinan dan anggota pegawai dalam menganalisa permasalahan, memprediksi hal-hal yang rumit dan juga memberikan solusi yang

tepat dan berguna bagi organisasi. Kepolisian juga membutuhkan cara atau metode khusus yang bisa memudahkan dalam memperoleh data secara akurat, tepat dan cepat sehingga dapat membantu dalam fungsi-fungsi organisasi. Polri sebagai penegak hukum sebagaimana diatur dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002) khususnya di pasal 13 yang menegaskan bahwa Polri bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat dalam menjalankan tugasnya setiap hari tidak terlepas dari informasi dan penggunaan teknologi demi memperlancar tugas Polri dalam melayani masyarakat.

Kinerja terbaik dalam suatu organisasi merupakan rangkaian dari hasil pencapaian sistem yang berlaku di dalam organisasi tersebut dan diterapkan dengan begitu baik sehingga tercipta SDM yang unggul dan taat dengan peraturan. Dengan berfungsinya MSDM yang baik maka setiap masalah yang dihadapi bisa teratasi begitu juga perilaku karyawan mengalami kemajuan serta lebih bertanggung jawab. Dengan semakin meratanya penggunaan internet di dalam pemerintahan maka makin semakin menunjang peningkatan kinerja pemerintahan yang sangat berpengaruh bagi masyarakat juga. Teknologi Informasi merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan istilah komputer. Sebenarnya istilah Teknologi Informasi atau *Information Technology* (IT) yang populer saat ini adalah bagian dari mata rantai panjang dari perkembangan istilah dalam dunia Sistem Informasi atau Information System (SI) (Sutabri, 2014).

Seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju tentu akan menambah juga pekerjaan baru yang tidak bisa lagi di analisa secara manual, begitupun juga dengan kinerja para pegawai yang saat ini bisa diawasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang tersedia. Manfaat teknologi secara umum dapat mempermudah para pegawai mengerjakan semua pekerjaannya lebih efektif dan efisien dan membuat hasil pekerjaan lebih baik. Teknologi menjadi suatu hal yang diutamakan saat ini, bersama dengan proses dan sumber daya manusia (Racmawati, 2004).

Pada tahun 2014, pemerintah menyusun kompensasi baru bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berbasis pada jabatan dan kinerja (*performance*) yang ditandai dengan terbitnya (Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, 2014) yang menjadi latar belakang terciptanya Aplikasi e-Kinerja, yaitu digitalisasi sistem kerja pegawai dengan tujuan semua pegawai dapat mengetahui secara jelas pekerjaan apa yang harus dikerjakan sesuai dengan kewajibannya. Kemudian terbitlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Kementrian Dalam Negeri pada pasal 10 mengenai penilaian Kinerja yang meliputi produktivitas kerja dan disiplin kerja.

Efektivitas penggunaan aplikasi sistem di kepolisian dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kebutuhan operasional dan bisnis, pelatihan pengguna, keamanan dan privasi data, dan evaluasi teratur. Penting untuk memperhatikan faktor-faktor tersebut untuk memaksimalkan efektivitas penggunaan aplikasi sistem di kepolisian (Agustina & Aminudin, 2019). Sebagai badan yang

bersinggungan langsung dengan masyarakat, kinerja Kepolisian Republik Indonesia (Polri) akan selalu menjadi sorotan. Berdasarkan data terakhir di tahun 2021, Polri menjadi rumah dari 438.387 personel Polri, sehingga membawa Indonesia menjadi negara dengan jumlah polisi terbesar nomor lima di dunia (Rizaty, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi dapat memperlancar tugas Polri dalam melayani masyarakat. Ini untuk menekankan bahwa informasi yang berkualitas dapat membantu penyidik dalam mengambil keputusan yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta membantu dalam menyelesaikan kasus dengan lebih cepat dan efektif (Iskharimah et al., 2021). Kualitas sistem kepolisian dapat ditingkatkan dengan mengembangkan strategi yang didukung oleh bukti-bukti empiris dan teknologi terbaru (Neyroud, 2021).

Kegagalan suatu program sistem informasi akan banyak menarik perhatian, terutama pada organisasi pemerintahan, oleh karena tidak sedikit dana yang dikururkan untuk pengembangan program tersebut. Seperti misalnya *United State Advanced Automation System Project* milik Amerika Serikat atau *United Kingdom National Offender Management System* milik Britania Raya. Berdasarkan data, hanya 29% dari seluruh program sistem informasi yang memberikan hasil sesuai dengan sasaran dan spesifikasi yang diharapkan (Denyer et al., 2011). Penyebab kegagalan program-program sistem informasi dapat beragam, seperti kegagalan piranti lunak, kerusakan perangkat keras, jaringan internet yang sibuk, serta berbagai macam *bugs*, *virus*, maupun *worms* yang mengancam keamanan program tersebut dan menyebabkan kerusakan data (Butler & Gray, 2006).

Tabel 1. 1 Hasil Kinerja Pemanfaatan Sistem Informasi Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel Pada Tahun 2022

Kinerja/Bulan	Laporan kegiatan	Hasil kegiatan	Target	Realisasi (%)
Januari	18	22	80	50
Februari	32	17	80	61,25
Maret	26	39	80	81,25
April	33	23	80	70
Mei	40	18	80	72,5
Juni	38	22	80	75
Juli	29	37	80	82,5
Agustus	44	25	80	86,25
September	37	30	80	83,75
Oktober	28	30	80	72,5
Nopember	31	25	80	70
Desember	34	20	80	67,5

Sumber : Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel, 2022

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa laporan kegiatan tidak sesuai dengan hasil kegiatan, seharusnya jumlah laporan kegiatan dan hasil kegiatan itu berimbang dan sama hasilnya, tetapi pada kenyataannya hasil kegiatan tidak berimbang. Ada kemungkinan terdapat kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan atau dalam laporan hasil kegiatan tersebut, sehingga menyebabkan beberapa faktor antara lain ketidakpahaman terhadap tugas yang diberikan, kurangnya koordinasi antara pelaksana kegiatan dan pihak yang bertanggung jawab atas pelaporan, atau kesalahan dalam mengumpulkan dan menganalisa data hasil kegiatan. Peningkatan efisiensi dalam pengumpulan dan pengolahan data dengan aplikasi yang terintegrasi, polisi dapat dengan mudah mengumpulkan data dari berbagai sumber, memprosesnya dengan cepat, dan mungkin menghasilkan laporan yang akurat dan terperinci. Aplikasi dapat memungkinkan polisi untuk berkomunikasi dan berkolaborasi dengan lebih mudah dan efisien, sehingga mempercepat penanganan kasus. Aplikasi ini dapat membantu polisi dalam memantau dan melacak kinerja

mereka sendiri, serta memberikan laporan yang terbuka dan transparan kepada publik (Prabowo & Irwansyah, 2018).

Pelaksanaan layanan aplikasi *e-Kinerja* mewajibkan setiap personil untuk melaporkan kegiatan jam dinas ke dalam aplikasi *e-Kinerja*. Kegiatan yang dilaporkan adalah kegiatan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya atau diluar ruang lingkup tugas. Kegiatan yang dilaporkan tersebut terdiri dari dua jenis laporan, yaitu laporan kegiatan dan hasil kegiatan. Semua laporan berupa foto langsung (berbentuk foto atau dokumen) dan semua personil wajib mengisi minimal 4 kegiatan (laporan atau hasil) setiap hari.

Laporan kegiatan adalah uraian pelaksanaan kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh personel sesuai dengan tupoksinya ataupun kegiatan lainnya diluar tupoksinya dalam rangka dinas, seperti mengagendakan surat, pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, lidik, penggalangan, pengamanan, memeriksa tersangka/saksi, mewakili pimpinan dan lain-lain. Hasil kegiatan adalah laporan tentang produk administrasi atau dokumen yang telah dibuat setelah pelaksanaan kegiatan, seperti berita acara pemeriksaan (BAP) , laporan hasil turjawali, laporan hasil pengamanan, agenda surat, draft nota dinas dan lain-lain.

Ketidakpuasan anggota kepolisian terhadap sarana dan prasarana yang tidak didukung untuk menjalankan sistem aplikasi dapat mempengaruhi kinerja dan efektivitas polisi dalam melaksanakan tugas mereka.

Tabel 1. 2 Sarana dan Prasarana Penunjang Aplikasi E-Kinerja Tahun 2022

No	Sarana/Prasarana	Keterangan
1	Sistem Aplikasi	Baik sebesar 90% dapat menjalankan fungsinya dengan baik
2	Jaringan Internet (<i>Networking</i>)	Kurang baik, jaringan lemot sebesar 35% karena kualitas jaringan tidak memenuhi kebutuhan dalam penggunaan
3	Komputer PC	Baik sebesar 70% dianggap baik karena memadai untuk tugas yang diinginkan dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan yang serius serta menjalankan aplikasi dengan lancar
4	Server	Kurang baik, karena mengalami kendala di jaringan terdiri dari 20% <i>downtime</i> dalam satu bulan
5	Router	Baik terdiri dari 70% router yang dapat menjalankan fungsinya
6	Sistem operasi (<i>Operating System</i>)	Kurang baik, dikatakan kurang baik jika sistem operasi mengalami masalah atau crash sebesar 20% dari waktu penggunaan
7	Perangkat lunak (<i>Software</i>)	Baik, dikatakan baik bila perangkat lunak dapat memenuhi kebutuhan dasar sebesar 70%

Sumber : IT Satker Ditreskrimsus Polda Sumsel, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan masalah yang dapat menghambat penggunaan aplikasi diantaranya keterbatasan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), keterbatasan jaringan (*networking*), kurangnya dukungan teknis (*technical support*). Diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penggunaan sistem aplikasi komputer dengan baik.

Penerapan aplikasi *e-Kinerja* yang awalnya bertujuan untuk meningkatkan kinerja personil Polda Sumsel tidak berjalan sesuai rencana. Faktor-faktor seperti

penyesuaian teknis personel Polda Sumsel, belum adanya peraturan khusus dan minimnya sarana dan prasarana, sehingga menyebabkan menurunnya pelaporan kegiatan pada jam dinas ke dalam aplikasi *e-Kinerja*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Saleh, 2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *e-Kinerja* di BKPP Kota Gorontalo belum berjalan efektif karena masih terdapat beberapa kendala, yaitu pegawai yang belum bisa beradaptasi, dana yang dialokasikan untuk pengembangan aplikasi masih kurang sehingga sarana dan prasarana penunjang aplikasi masih belum lengkap.

Penelitian yang dilakukan oleh (Try et al., 2017) menunjukkan bahwa secara parsial kapabilitas personal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-Kinerja*. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pengguna tidak menjadi perhatian penting sebagai pertimbangan dalam rancangan pengembangan sistem *e-Kinerja* sehingga bisa diharapkan dan berguna bagi kebutuhan pengguna. Demikian juga kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh pengguna tidak bisa tersampaikan langsung kepada pengembang sistem *e-Kinerja*. Hasil penelitian Putra & Frinaldi (2023) menunjukkan bahwa sistem *e-Kinerja* masih perlu penyempurnaan yakni dari SDM pengguna dan dari segi sistem aplikasi yang berjalan demi terwujudnya kinerja yang efisien dan efektif. Hal tersebut dikarenakan sebagian pegawai tidak menyelesaikan laporan pada aplikasi *e-Kinerja* setiap harinya dan kurangnya pengawasan dari pimpinan terhadap bawahannya dalam menyelesaikan dan melaporkan hasil pekerjaan ke dalam aplikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Denti et al.,(2021) mengungkapkan fakta bahwa implementasi *e-Kinerja* Pemerintah Provinsi Bengkulu masih sejalan dengan tujuan *e-Kinerja* itu sendiri. Faktor penghambatnya adalah kurangnya pegawai yang berkompeten dibidang teknologi informasi, belum adanya peraturan khusus tentang *Standard Operating Produce* pada *e-Kinerja* serta evaluasi pelaksanaan *e-Kinerja* belum dilakukan secara berkala. Hasil penelitian Saiyang dkk. (2022) menunjukkan bahwa penerapan *e-Kinerja* bagi pegawai Inspektorat Daerah masih belum sepenuhnya selaras dengan tujuan dari penerapan *e-Kinerja* itu sendiri untuk mengatasi permasalahan kinerja dan kesejahteraan ASN Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Penelitian yang dilakukan oleh Aos dkk. (2022) menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-Kinerja* di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Cirebon tidak membuat semuanya berjalan maksimal. Kendala yang ditemui selama penerapan sistem aplikasi *e-Kinerja* adalah keterbatasan kapasitas SDM dan kurangnya keahlian pegawai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Suprpto, 2023) menyimpulkan bahwa implementasi program aplikasi *e-Kinerja* kurang baik karena masih terdapat beberapa permasalahan seperti PNS yang masih belum memahami cara penggunaan aplikasi *e-Kinerja* serta kurang optimalnya jaringan pada saat mengakses aplikasi *e-Kinerja* sehingga membuat kurang efektif dalam menginput atau melaporkan pekerjaannya tepat waktu.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Waliulu et al. (2020) tentang efektivitas penerapan *e-Kinerja* mengatakan bahwa penerapan *e-Kinerja* untuk meningkatkan kinerja ASN pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku

belum efektif. Dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kesenjangan dan hambatan, sehingga tujuan perubahan belum tercapai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Waliulu et al. (2020) tentang efektivitas penerapan e-Kinerja mengatakan bahwa penerapan e-Kinerja untuk meningkatkan kinerja ASN pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku belum efektif. Dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kesenjangan dan hambatan, sehingga tujuan perubahan belum tercapai. Akan tetapi, menurut penelitian (Iqbal et al., 2019) yang menguji hubungan antara tujuan *performance appraisal* (PA) dengan hasil langsung dan hasil akhirnya. Penelitian ini didasarkan pada survey kuesioner terhadap 563 karyawan di sektor telekomunikasi di Pakistan. Hasil analisis pemodelan persamaan struktural menunjukkan bahwa *performance appraisal* yang berfokus pada individu lebih efektif dalam melayani persepektif karyawan, sedangkan *performance appraisal* yang berfokus pada jabatan dan organisasi lebih efektif melayani persepektif organisasi. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa penyertaan definisi peran dan tujuan strategis dalam sistem *performance appraisal* berpotensi menjadikan *performance appraisal* lebih efektif dan praktis.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wantania et al. (2021) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi e-Kinerja. Menggunakan data yang dirangkum dari penelitian terhadap 533 responden pengguna aplikasi e-Kinerja melalui metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user confirmation*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness* sangat positif serta memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna aplikasi *e-Kinerja* berpengaruh positif terhadap penggunaan dan keuntungannya. Namun data juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat penting dan tidak berpengaruh terhadap niat berkelanjutan dalam menggunakannya. Selain itu *use and net benefit* berpengaruh penting secara positif terhadap niat berkelanjutan pengguna aplikasi *e-Kinerja*.

Penelitian yang dilakukan oleh Njeje & Ochieng (2018) menggunakan desain *survey cross sectional* yang menargetkan populasi 54 responden yang diambil dari 18 *Saccos* di negara tersebut. *Purposive sampling* digunakan untuk memilih 54 responden yang sebagian besar adalah karyawan di departemen SDM. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial serta korelasi serta disajikan dalam bentuk tabel. Berdasarkan hasil penelitian menerangkan bahwa *e-Performance management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Saccos*. Penelitian ini menyarankan agar perusahaan perlu meningkatkan pengelolaan data di bidang penilaian kinerja untuk memungkinkan pengiriman layanan yang tepat waktu dan cepat kepada karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian Hadisuwarno & Bisma (2020) menyatakan bahwa terdapat 7 hipotesis yang positif dan 10 yang negatif. Model teoritis yang digunakan adalah kombinasi dari model implementasi teknologi TRAM (*Techonology Readiness Acceptance Model*) dan EUCS (*end-user computing satisfaction*). Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 229 anggota Polres Sidoarjo berpartisipasi sebagai pengguna aplikasi *e-Kinerja*. Oleh sebab itu, penulis melihat bahwa penting untuk dilakukan

studi mengenai efektivitas *e-Kinerja* di badan kepolisian, khususnya di satker Ditreskrimsus Polda Sumatera Selatan.

Kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Menurut (Suranto, 2022) yang meneliti secara empiris faktor-faktor yang dipengaruhi sistem tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Suatu sistem informasi yang berkualitas dan memberikan informasi yang akurat dan terpercaya dapat meningkatkan kepuasan polisi dalam melakukan tugasnya.

Kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan ketersediaan informasi yang diperlukan oleh polisi untuk menjalankan tugasnya. Informasi yang akurat dan terpercaya dapat memudahkan polisi dalam mengambil keputusan yang tepat, serta mempercepat respon dan penanganan kasus (Hadisuwarno & Bisma, 2020). Selain itu, ketepatan waktu dalam mendapatkan informasi yang relevan dapat membantu polisi dalam memahami kondisi keamanan di wilayahnya.

Berdasarkan penelitian dari (Pawirosumarto, 2017) yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan sistem *e-Learning* program studi Magister Manajemen menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, serta kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Menurut penelitian (Kuo et al., 2018) yang mengidentifikasi atribut yang mampu meningkatkan tingkat kepuasan dokter dengan penggunaan sistem

informasi rumah sakit (HIS). Model yang mencakup kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang terkait dengan sistem informasi rumah sakit digunakan untuk membentuk anteseden kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan dokter secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra et al. (2020) untuk menilai keberhasilan *e-commerce* dari sudut pandang generasi milenial di Indonesia melalui studi kasus pada aplikasi Bukalapak yang akhir-akhir ini mengalami penurunan jika dilihat dari jumlah pengunjungnya. Penelitian ini mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean yang dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang lebih kuat terhadap penggunaan aplikasi Bukalapak. Sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas sistem mempunyai pengaruh lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Bukalapak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah Cartika et al., 2023) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Ketapang. Dimana tujuan penelitian ini untuk mencari tahu hubungan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap variabel kepuasan masyarakat pada pengguna di kecamatan Ketapang dan populasi yang dipilih adalah orang yang memiliki pengalaman memakai aplikasi Sapa Misbar.

Berdasarkan penelitian (Kalew et al., 2022) yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel-variabel terhadap kepuasan pengguna layanan Google-Forms di kota Samarinda dengan menggunakan model Delone & Mclean memperoleh hasil yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan hadirnya layanan Google-Forms diharapkan dapat memudahkan para pengguna yang sedang melakukan kegiatan survei online.

Setelah dikemukakan fenomena, research gap dan data di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Efektivitas *e*-Kinerja dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Perantara”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana pengaruh langsung Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Efektivitas *e*-Kinerja?
2. Bagaimana pengaruh tidak langsung Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Efektivitas *e*-Kinerja melalui kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap efektivitas *e*-Kinerja.
2. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap efektivitas *e*-Kinerja melalui kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperluas referensi atau menjadi suatu dasar bagi para mahasiswa dan peneliti lain yang berminat atau sedang melakukan penelitian dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap efektivitas *e-Kinerja* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel perantara.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi kepala organisasi (Kapolda Sumatera Selatan) : Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan personil Ditreskrimsus Polda Sumsel dapat lebih memahami lagi tugasnya, menjadikan pegawai lebih produktif dan inovatif, hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan lebih berkualitas dan tepat waktu.
- b. Bagi pengembang aplikasi : penelitian ini diharapkan dapat membawa perbaikan dari sisi teknis aplikasi agar aplikasi, sehingga semakin menambah kepercayaan bagi personil Ditreskrimsus Polda Sumsel.
- c. Bagi pemerintah Indonesia : dari hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan dari aplikasi *e-Kinerja*, serta pengaruhnya terhadap produktifitas dan kualitas kerja dari seluruh PNS di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Y., & Aminudin. (2019). Mengukur Efektivitas Dan Pemodelan Sistem Antrian Pada Polsek Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v1i2.56>
- Ahmadi, M. M., Tavakoli, G., Nazari, Y., Ahmadi, M. M., & Niknam, O. (2015). The Analysis of the Impact of Electronic Human Resource Management (E-Hrm) On the Internal Marketing in the Melli Bank of Khoram Abad. *Journal of Social Issues & Humanities*, 3(1). <https://www.researchgate.net/publication/271271937>
- Alam., J. (2017). Human Resource Information System: A Quality Concept. *International Journal of Advanced Research*, 5(9), 1423–1427. <https://doi.org/10.21474/IJAR01/5462>
- Angga Wahyudi, I. P., Herlambang, T., & Putu Martini, N. N. (2022). Effect of Application of Performance Assessment System Based on E-Performance and Competency on Work Achievement of Structural Employees Through Job Satisfaction as Intervening Variable (Study on Bondowoso Regency Government). *International Journal of Management Science and Information Technology*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v2i1.451>
- Aos, A., Herawati, A. R., & Warsono, H. (2022). Implementation the e-Kinerja System at the Department of Public Works and Spatial Planning, Cirebon Regency, Indonesia. *Journal of Madani Society*, 1(1), 26–33. <https://doi.org/10.56225/jmsc.v1i1.126>

- Arie, N. (2019). Effect of E-Performance and granting of Additional performance Income on employees performance at the Regional environment Secretariat of Lamongan district, Indonesia. *RJOAS*, 6, 238–251.
- Armstrong, M. (2018). *Armstrong's Handbook of Performance Management* (6th ed.). KoganPage.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13th ed.). KoganPage. www.koganpage.com
- Bahari, A., & Mahmud, R. (2010). *Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance*. http://en.wikipedia.org/wiki/Information_systems
- Baykal, E. (2020). Digitalization of Human Resources: e-HR. In *Tools and Techniques for Implementing International E-Trading Tactics for Competitive Advantage* (p. 19). www.igi-global.com
- Benmoussa, K., Laaziri, M., Khouilji, S., Kerkeb, M. L., & Yamami, A. El. (2018, October 10). Impact of system quality, information quality and service quality on the efficiency of information system. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3286606.3286818>
- Brown, M. (2019). Understanding Performance Appraisal: Supervisory and Employee Perspectives. In *The SAGE Handbook of Human Resource Management* (2nd ed., pp. 195–205). SAGE. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/undip-ebooks/detail.action?docID=5747522>.

- Butler, B. S., & Gray, P. H. (2006). Reliability, mindfulness, and information systems. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 30(2), 211–224. <https://doi.org/10.2307/25148728>
- Cappelli, P., & Conyon, M. J. (2017). What Do Performance Appraisals Do? *ILR Review*, 71(1), 88–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0019793917698649>
- Chasanah, I., Askafi, E., & Mutiara, N. (2023). Effect of E-Performance and Competence Influence on Civil Servant Performance Through Motivation as an Intervening Variabel. *International Journal of Social Service and Research*, 3(1). <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i1.220>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2022). *Business Research Methods* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Dal Corso, L., De Carlo, Carluccio, Girardi, & Falco. (2019). An Opportunity to grow or a Label? Performance Appraisal Justice ad Performance Appraosal Satisfaction to increase teachers well being. *Frontiers in Psychology*, 10.
- Dangol, P. (2021). Role of Performance Appraisal System and Its Impact on Employees Motivation. *Quantitative Economics and Management Studies*, 2(1), 13–26. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems119>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 13, Issue 3).
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information System Success: The Quest for Dependent Variables. *Information System Research* 3:1.

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. In *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Issue 4).
- 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>
- Denti, E., Abdillah, W., & Santi,) Fitri. (2021). Analisis Implementasi Sistem Elektronik Kinerja (e-kinerja) Pemerintah Provinsi Bengkulu. *The Manager Review, Vol. 3 No. 2 (2021)*.
- Denyer, D., Kutsch, E., Lee-Kelley, E. (Liz), & Hall, M. (2011). Exploring reliability in information systems programmes. *International Journal of Project Management*, 29(4), 442–454.
<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2011.02.002>
- Eldrandaly, K. A., Naguib, S. M., & Hassan, M. M. (2015). A Model for Measuring Geographic Information Systems Success. *Journal of Geographic Information System*, 07(04), 328–347. <https://doi.org/10.4236/jgis.2015.74026>
- Fatimah Cartika, Rosadi, B., & Sahromi. (2023). The Influence Of System Quality And Information Quality On Community Satisfaction In Katapang Sub-District, Bandung District. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 6945–6955. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>

- Firdous, S., & Farooqi, R. (2019). Service quality to e-service quality: A paradigm shift. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2019(MAR)*, 1656–1666.
- Floridi, L. (2013). Information quality. In *Philosophy and Technology* (Vol. 26, Issue 1, pp. 1–6). <https://doi.org/10.1007/s13347-013-0101-3>
- Gantley, C. (2008). Improving user satisfaction in the post-implementation phase of a large-scale information system. *ICEIS 2008 - Proceedings of the 10th International Conference on Enterprise Information Systems, HCI*, 388–392. <https://doi.org/10.5220/0001713703880392>
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi, 10(2)*, 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, Marko. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE.
- Hair, J. F., Hult, Ringle, & Sarstedt. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE.
- Hamid, A., & Syahmardi, Y. (2022). The effectiveness of human resource information system through employee satisfaction and the system usage. In *Put It Right Journal (PIRJ)* (Vol. 1, Issue 1).
- Hasan, Y., Al-Mamary, S., Shamsuddin, A., & Aziati, A. H. N. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance System Assurance for Railway View project

- supply chain integration View project. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4. <https://www.researchgate.net/publication/269463861>
- Idowu, A. (2017). Effectiveness of Performance Appraisal System and its Effect on Employee Motivation. *Nile Journal of Business and Economics*, 3(5), 15. <https://doi.org/10.20321/nilejbe.v3i5.88>
- Ilmiah, J., Sumber, M., Manusia, D., Qamaruddin, M. Y., & Ishaq Iskandar, M. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan E-Absensi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Sekretariat Daerah. *JENIUS*, 5(1).
- Indrawan, I. W. I. (2021). Penerapan Elektronik Kinerja (E-Kinerja) terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Klungkung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–65. <https://doi.org/10.22225/pi.6.1.2021.55-65>
- Iqbal, M. Z., Akbar, S., Budhwar, P., & Shah, S. Z. A. (2019). Effectiveness of performance appraisal: Evidence on the utilization criteria. *Journal of Business Research*, 101, 285–299. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.035>
- Irmina Nangameka, T., & Ridho Anshori, A. (2018). *Efektivitas sistem e-Performance dalam menunjang kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. 171–194.
- Iskharimah, Harmono, & Sihwahjoeni. (2021). Pengaruh tingkat kompetensi sumber daya keandalan pelaporan keuangan kepolisian resort provinsi Jawa Timur. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 8(2), 287–308.

- Ismawati, T., Siahaan, E., & Sembiring, B. K. F. (2021). Effect of E-Performance, Work Engagement and Organizational Culture on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening. *Journal Research of Social, Science, Economics, and Management*, 1(6), 680–688. <https://doi.org/10.36418/jrssem.v1i6.84>
- ISO. (2015). Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. In *ISO 9000:2015* (4th ed.). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en>
- ISO. (2018). Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring. In *ISO 10004:2018(en)*. ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10004:ed-2:v1:en>
- ISO. (2020). Automation systems and integration — Quality information framework (QIF) — An integrated model for manufacturing quality information. In *ISO 23952:2020*. ISO.
- Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D. (2021). Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: moderating role of perceived risk. *Data Science and Management*, 1(1), 13–22. <https://doi.org/10.1016/j.dsm.2021.02.004>
- Kalew, A. C., Novianty, A., Rahman, B. A., Novrilianti, G., Pratama, G., Riswan, M., & Maharani, S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Model Delone & Mclean. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 1(2), 129–134. <https://doi.org/10.30872/atasi.v1i2.425>

- Kaniawulan, I., Hendrayani, H., & Furqon, C. (2022). *Successful Digital Payment Information System Services Using Delon and McLean Models*.
- Karaferis, D., Aletras, V., & Niakas, D. (2022). Determining dimensions of job satisfaction in healthcare using factor analysis. *BMC Psychology*, *10*(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00941-2>
- Kavanagh, J. M., & Jhonson. D Richard. (2018). *Human Resource Information Systems* (4th ed.). SAGE Publishing.
- Kuo, K. M., Liu, C. F., Talley, P. C., & Pan, S. Y. (2018). Strategic improvement for quality and satisfaction of hospital information systems. *Journal of Healthcare Engineering*, *2018*. <https://doi.org/10.1155/2018/3689618>
- Li, K., Zhou, C., Luo, X. (Robert), Benitez, J., & Liao, Q. (2022). Impact of information timeliness and richness on public engagement on social media during COVID-19 pandemic: An empirical investigation based on NLP and machine learning. *Decision Support Systems*, *162*, 113752. <https://doi.org/10.1016/J.DSS.2022.113752>
- Mahajan, S., & Raheja, S. (2014). Examine Relationship between Employees Satisfaction on Performance Appraisal System with Fairness of the System. *Asian J. Management*, *5*(1), 49–54. www.anvpublication.org
- Mahendra, I., Sulistianto, S. W., Mulyani, A., Wiyatno, A., & Rosanto, O. (2020). Assessing E-Commerce Success from a Millennial Perspective in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, *1641*(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012073>

- Mahmud, A., Prayogo, D., Susilowati, N., Dwi Handayani, B., Mardi, M., & Author, C. (2023). Analyzing the Effects of System Quality on the Net Benefits of the Village Financial System (Siskeudes): Information Quality and User Satisfaction as Mediating Variables. In *MANAGEMENT AND ACCOUNTING REVIEW* (Vol. 22).
- Malá, J., & Černá, E. (2013). Information Quality, Its Dimension and the Basic Criteria for Assessing Information Quality. *Research Papers Faculty of Materials Science and Technology Slovak University of Technology*, 20(Special-Number), 86–93. <https://doi.org/10.2478/v10186-012-0015-4>
- Meilina, R. (2018). *The Difference Of Employee Performance After “E-Kinerja” Implementation At Puncu Kediri Community Health Center*.
- Miftakh Kusuma, F., Tomo Ardianto, Y., Prasetya, D. A., & History, A. (2022). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika System Quality dan Information Quality Terhadap Kinerja Pegawai Melalui User Satisfaction Menggunakan SIPD di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Madiun*
Article Info ABSTRACT. 8, 9–19.
<http://http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jtmi>
- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (1993). Job Performance. In N. W. Schmitt & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology* (2nd ed., Vol. 12, pp. 82–103). Wiley.
- Mpi, L. D., & Gabriel, J. M. O. (2021). Electronic Performance Appraisal and Performance of Private Universities in South-South Region, Nigeria. In *RSU Journal of Strategic and Internet Business* (Vol. 6, Issue 1). www.rsujib.com

- Muazamsyah, M., & Ardianti, W. (2022). Pengaruh sistem e-Performance terhadap Kinerja dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 51455152.
- Mukti, D. R., Setyanti, H., & Farida, L. (2019). Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Berbasis E-Kinerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, VI (1), 175–180.
- Neyroud, P. (2021). *Globalizing evidence-based policing*. December.
- Njeje, D. A., & Ochieng, R. C. (2018). *E-Performance Management Systems and Organization*. 20, 89–98. <https://doi.org/10.9790/487X-2005058998>
- Nugraheny, C., Widodo, P., Dwi, I., Nurhaeni, A., & Haryanti, R. H. (2020). Strengthening Civil Servant Performance through E-Performance Bureaucracy Reform at Surakarta Regional Public Hospital. In *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* (Vol. 510).
- Nurhayati, E. (2017). Pengaruh Penerapan sistem Penilaian e-Kinerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Semarang Timur melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 79–91. <http://www.jpeb.dinus.ac.id>
- Ojo, A. I. (2017). Validation of the delone and mclean information systems success model. *Healthcare Informatics Research*, 23(1), 60–66. <https://doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Paul, M. N., Pd, M. S., & Princy, S. M. (2020). *A Conceptual Study of E-Performance Management and its importance in the Modern Context*. 22, 1–04. <https://doi.org/10.9790/487X-2211060104>
- Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Pengguna Sistem E-Learning di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, XXI(02), 282–305.
- Payne, S. C., & Mendoza, A. M. (2020). e-Performance Management. In *Encyclopedia of Electronic HRM* (pp. 202–207). De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110633702-031>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Tunjangan Kinerja Pegawai Di Kementrian Dalam Negeri (2016). www.peraturan.go.id
- Perneger, T. V., Courvoisier, D. S., Hudelson, P. M., & Gayet-Ageron, A. (2015). Sample size for pre-tests of questionnaires. *Quality of Life Research*, 24(1), 147–151. <https://doi.org/10.1007/s11136-014-0752-2>
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. (2018). Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 2(3), 382. <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>

- Prananda, T. (2022). Analisis Sistem E-Kinerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja sebagai Pemediasi. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(3), 316–323.
<https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i3.179>
- Purwanti, I., & Rahman. (2019). Analisis Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan Melalui E-Performance Ika Purwanti. *Jurnal Economics and Sustainable Development*, 4(01).
- Putra, N. R., & Frinaldi, A. (2023). Penilaian kinerja pegawai melalui penerapan sistem e-Kinerja di biro pemerintahan dan otonomi daerah provinsi Sumatera barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi*, 7, 12–24.
- Rachmansyah, R., & Choriyah, U. (2022). Understanding Of E-Performance Program to Employee- Pemahaman Program E- Kinerja Pada Pegawai. *Indonesia Journal of Publiv Policy Review*, 19.
- Racmawati, E. N. (2004). *paradigma baru manajemen sumber daya manusia sebagai basis meraih keunggulan kompetitif* (1st ed.). Ekonisia, UII.
- Rizaty, M. A. (2022, July 18). *Berapa jumlah Polisi di Indonesia?*
<https://dataindonesia.id/ragam/detail/berapa-jumlah-polisi-di-indonesia>
- Roemer, E., Schuberth, F., & Henseler, J. (2021). HTMT2—an improved criterion for assessing discriminant validity in structural equation modeling. *Industrial Management and Data Systems*, 121(12), 2637–2650.
<https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2021-0082>

- Rondeau, K. (2018). e-Performance and Reward Management. In R. Mohan Thite (Ed.), *E-HRM: Digital Approaches, Directions and Applications* (Vol. 1, pp. 197–213). <https://www.researchgate.net/publication/327139653>
- Ruel, E., Wagner III, W. E., & Gillespie, B. J. (2016). Pretesting and Pilot Testing. In *The Practice of Survey Research: Theory and Applications* (2016th ed.). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4135/9781483391700>
- Rukmana, I., Rahmawati, R., Salbiah, E., Studi, P., & Publik, A. (2020). Efektivitas Penilaian Kinerja berbasis e-Kinerja di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian. *Journal Governansi*, 6(1).
- Saiyang, Ventje, & Hendrik. (2022). Analisa Kinerja Pegawai di Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Utara setelah penerapan Sistem Elektronik Kinerja (e-KIN). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL"*, 13(2).
- Saleh, A. M. (2022). Efektifitas penggunaan aplikasi e-kinerja dalam meningkatkan disiplin dan kinerja di BKPP kota Gorontalo. *Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan* .
- Sancoko, S., Desta, A. F., Yuliyanto, H., & Alaufa, B. (2022). *User Satisfaction on Utilization of Human Resources Information System (HRIS) in Public Organizations*. 32. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022083032>
- Sarwono, J. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Imiah Manajemen Bisnis*, 10, 173–182. <http://www.jonathansarwono.info>
- Schleicher, D. J., Baumann, H. M., Sullivan, D. W., & Yim, J. (2019). Evaluating the effectiveness of performance management: A 30-year integrative

- conceptual review. *Journal of Applied Psychology*, 104(7), 851–887.
<https://doi.org/10.1037/apl0000368>
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2016). *A beginner's guide to structural equation modeling* (4th ed.).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: skill-building approach* (7th ed.).
- Sharma, N. P., Sharma, T., & Agarwal, M. N. (2016). Measuring employee perception of performance management system effectiveness: Conceptualization and scale development. *Employee Relations*, 38(2), 224–247. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2015-0006>
- Smith, M., & Bititci, U. S. (2017). Interplay between performance measurement and management, employee engagement and performance. *International Journal of Operations and Production Management*, 37(9), 1207–1228. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-06-2015-0313>
- Subiyakto, A., Septiandani, D., Nurmiati, E., Durachman, Y., Kartiwi, M., & Ahlan, A. R. (2017). Managers perceptions towards the success of e-performance reporting system. *Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 15(3), 1389–1396. <https://doi.org/10.12928/Telkomnika.v15i3.5133>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Suprpto, S. (2023). *Implementation of the e-kinerja application program in assessment of attitude in employee performance system at the regional service*

agency of Gorontalo regency office. 9(3), 1489–1493.
<https://doi.org/10.29210/0202312183>

Suranto. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sakti pada KPPN Gorontalo. *Journal Of Comprehensive Science, 1*, 1044–1055.

Sutabri, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi* (S. & S. A. Wibowo, Ed.; 1st ed.). Andi Offset.

Syarifudin Yahya, A., Outang, N. I. F., Fatimah, Y., & Tajudin, A. (2022). Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kota Kupang. *Februari, 2*(1), 59–70.
<https://journal.sinov.id/index.php/jurimbik>

Thite, M. (2019). *e-HRM*.

Try, T., Negara, S., & Fachruddin, R. (2017). Kapabilitas Personal dan Pelatihan E-Kinerja terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja pada satuan kerja perangkat Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, 2*(1), 1.

Tworek, K. (2018). Reliability of information systems in organization in the context of banking sector: Empirical study from Poland. *Cogent Business and Management, 5*(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1522752>

Ullah, Z., Ahmad, N., Scholz, M., Ahmed, B., Ahmad, I., & Usman, M. (2021). Perceived accuracy of electronic performance appraisal systems: The case of a non-for-profit organization from an emerging economy. *Sustainability (Switzerland), 13*(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su13042109>

- Undang-Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (2014).
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38580/uu-no-5-tahun-2014>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (2002).
- Van Woerkom, M., & Kroon, B. (2020). The Effect of Strengths-Based Performance Appraisal on Perceived Supervisor Support and the Motivation to Improve Performance | Enhanced Reader. *Frontiers in Psychology, 11*.
- Veri, J., Pratama, N., Irda, & Rosha, Z. (2022). Model Implementasi Sistem Informasi Penilaian Kinerja (E-Kinerja). *Jurnal Ekobistek, 403–411*.
<https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i4.424>
- Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Penerapan e-Kinerja dan Integritas terhadap Kinerja Pegawai. *JESS, 4(2)*, 153–164. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2>
- Waliulu, M., Lukman, S., & Kusworo. (2020). Efektivitas Penerapan e-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja ASN pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku. *Visioner, 12(4)*, 817–826.
- Walsh, & Volini. (2017). *Rewriting the rules for the digital age 2017 Deloitte Global Human Capital Trends*. www.deloitte.com
- Wandansari, W. (2019). The Effect of Performance Appraisal System and additional Income of Civil Servant on performance with Job Satisfaction as Intervening Variabel in the regional Secretariat of Mojokerto City. *Airlangga Development Journal, 3*. <https://e-journal.unair.ac.id/ADJ>
- Wantania, L. J., Hidayanto, A. N., Ruldeviyani, Y., & Kurnia, S. (2021). Analysis of User Satisfaction Factors of E-Kinerja Application as Utilization of the

Paperless Office System: A Case Study in Regional Civil Service Agency, North Sulawesi Province. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 700(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/700/1/012011>

Xu, J., Benbasat, I., Cenfetelli, R. T., & Xu Frank Barton, J. W. (2013). Integrating Service Quality with System and Information Quality: An Empirical Test in the E-Service Context Quarterly Integrating Service Quality with System and Information Quality: An Empirical Test in the E-Service Context. *Source: MIS Quarterly*, 37(3), 777–794.

Zinkmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Method* (9th ed.). Cengage Learning.