

Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi E-Kinerja Menggunakan Delone-McLean dan TAM pada Kabupaten Gorontalo

¹Nur Anisa Pagau, ²Lanto Ningrayati Amali, ³Muchlis Polin, ⁴Muhamad Rifai Katili, ⁵Tajuddin Abdilah, ⁶Sri Nilawaty Lahay

¹²³ Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : 1anisapagau@gmail.com, 2ningrayati_amali@ung.ac.id, 3mpolin@ung.ac.id, 4mrifaikatili@ung.ac.id, 5tajuddin@ung.ac.id, 6nilawatylahay@ung.ac.id

Abstract

The E-Performance system is designed to support the evaluation of employee and organizational performance within the Gorontalo Regency Government. However, several challenges have emerged during its implementation, including low system utilization and delays in the submission of performance data by users. This study, therefore, aims to evaluate the success of the E-Performance information system by applying the DeLone and McLean Model and the Technology Acceptance Model (TAM). A quantitative approach with a descriptive research design was employed. The study examined the variables of system quality, information quality, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, intention to use, user satisfaction, and net benefits. Structural equation modeling was utilized to examine the relationships among variables in the research model. The findings indicate that system quality, information quality, and service quality significantly influence users' perceptions of the E-Performance system. User perceptions positively affect user satisfaction, which in turn influences net benefits and the success of the E-Performance information system. These results suggest that the success of the E-Performance system is determined not only by its technical quality but also by the degree to which users accept and utilize the technology.

Keywords: *DeLone& McLean; Technology Acceptance Model (TAM); E-Performance*

Abstrak

Sistem e-kinerja digunakan sebagai alat untuk mendukung pengukuran kinerja pegawai dan organisasi pada Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Gorontalo. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya pemanfaatan sistem dan keterlambatan penginputan data kinerja oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi e-kinerja menggunakan model *DeLone and McLean dan Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel yang digunakan meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, niat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Teknik analisis data dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi pengguna sistem e-kinerja. Persepsi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih dan kesuksesan sistem informasi e-kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem e-kinerja dipengaruhi oleh kualitas sistem dan penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Kata Kunci: *Delone & Mclean; Technology Acceptance Model (TAM); E-Kinerja.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk menerapkan sistem berbasis digital dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan profesional. Salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah terwujudnya aparatur yang memiliki kinerja tinggi dan akuntabel. Kinerja merupakan hasil kerja

yang dicapai oleh individu atau organisasi berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan (Oktavia & Fernos, 2023). Sebagai upaya mendukung pengelolaan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN), pemerintah mengembangkan Sistem Informasi E-Kinerja berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Sistem ini digunakan untuk memantau, mengukur, dan mengevaluasi kinerja pegawai secara digital sehingga proses penilaian kinerja dan pemberian tunjangan dapat dilakukan secara lebih objektif, transparan, dan akuntabel.

Di Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Gorontalo, Sistem Informasi E-Kinerja telah diterapkan sebagai sarana pendukung pengelolaan dan pemantauan kinerja pegawai. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterlambatan pegawai dalam mengisi laporan kinerja, ketidakpatuhan sebagian pegawai dalam melakukan penginputan data kinerja, serta kendala teknis berupa sistem yang terkadang sulit diakses ketika proses pengisian berlangsung. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas penggunaan sistem dan pencapaian tujuan organisasi, sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi E-Kinerja dari perspektif pengguna maupun organisasi.

Evaluasi kesuksesan sistem informasi merupakan langkah penting untuk menilai sejauh mana suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat bagi organisasi (Pala *et al.*, 2025). Salah satu model yang banyak digunakan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Selain itu, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi melalui dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Integrasi kedua model dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif karena tidak hanya mengukur tingkat kesuksesan sistem, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem oleh pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas penggunaan model DeLone & McLean dan TAM dalam mengevaluasi sistem informasi. Lestari (2022) menemukan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *information quality*, dan *system quality* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kesuksesan e-commerce. Maghfiroh & Nuryana (2022) menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel dalam model TAM dan DeLone & McLean signifikan dalam mengevaluasi aplikasi Lazada. Penelitian Padu *et al* (2024) menyimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo. Sementara itu, Gelo *et al* (2024) menemukan bahwa tingkat penerimaan Sistem Informasi E-Kinerja pada Dinas PUPR Kota Gorontalo berada pada kategori baik berdasarkan pendekatan TAM.

Meskipun penelitian mengenai evaluasi sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean maupun TAM telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada sektor e-commerce, sistem informasi akademik, atau hanya menggunakan salah satu model evaluasi. Penelitian yang secara khusus mengintegrasikan model DeLone & McLean dan TAM untuk mengevaluasi kesuksesan Sistem Informasi E-Kinerja pada lingkungan Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Gorontalo masih belum ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi sebagai upaya untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dengan

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan Sistem Informasi E-Kinerja pada Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Gorontalo menggunakan pendekatan DeLone & McLean dan Technology Acceptance Model (TAM), sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi peningkatan kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan efektivitas implementasi E-Kinerja di lingkungan pemerintahan daerah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengintegrasikan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) dan Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) untuk mengevaluasi kesuksesan Sistem Informasi E-Kinerja pada Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Gorontalo. Penelitian dilaksanakan pada April 2025 hingga Januari 2026 dengan objek penelitian yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) penerima Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) pengguna aplikasi E-Kinerja. Model penelitian ini terdapat 8 variabel yang terdiri dari *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavior Intention to Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits*, seperti pada gambar 1, berikut ini:



Populasi penelitian berjumlah 2.497 pengguna. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode convenience sampling (Rachman *et al*, 2024). Penentuan jumlah sampel minimum dihitung menggunakan rumus Slovin (1), dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 345 responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dari jurnal, buku, dan literatur yang relevan. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang disusun berdasarkan indikator variabel system quality, information quality, service quality (DeLone & McLean, 2003), serta perceived usefulness dan perceived ease of use (Davis, 1989).

Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah melalui observasi dan wawancara, dilanjutkan dengan penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, serta pengolahan data. Analisis data menggunakan SmartPLS 4 dengan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Hair et al., 2017). Analisis dimulai dengan statistik deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) (2), kemudian dilanjutkan dengan evaluasi model pengukuran (outer model) yang mencakup convergent validity, discriminant validity, Average Variance Extracted (AVE), composite reliability, dan Cronbach’s alpha. Selanjutnya dilakukan evaluasi model struktural (inner model) melalui pengujian path coefficient, R-square (R^2), Goodness of Fit (GoF), effect size (f^2), serta uji hipotesis menggunakan teknik bootstrapping dengan kriteria t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 (Hair et al., 2017).

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata Skor}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100 \dots \dots \dots (2)$$

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Kinerja berperan sebagai sistem informasi yang mendukung pengelolaan kinerja ASN secara terintegrasi, mulai dari penetapan sasaran kerja hingga evaluasi kinerja. Fitur pemantauan aktivitas kerja, pengelolaan data kehadiran, dan pencatatan disiplin pegawai memungkinkan proses penilaian kinerja dilakukan secara lebih objektif dan akuntabel. Keberadaan sistem ini juga mendukung peningkatan efisiensi administrasi kepegawaian serta mendorong peningkatan disiplin dan produktivitas pegawai.

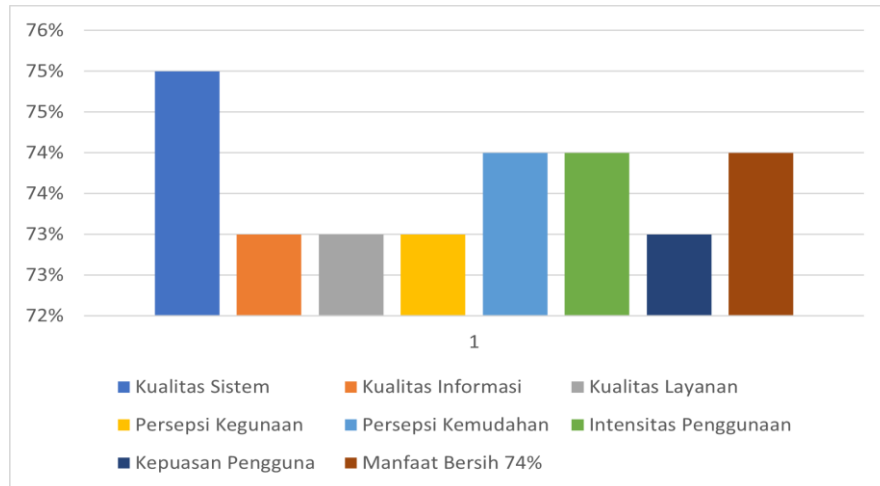
3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	44%
	Perempuan	56%
Umur	20 – 29	5%
	30 – 39	8%
	40 – 49	42%
	>50	45%
Pendidikan	SMA/SMK	11%
	D3	9%
	S1	65%
	S2	13%
	S3	2%
Bidang Kerja	Admin IT	2%
	Staf/Pegawai	72%
	Kepala/Sub/Divisi/Bagian/Unit	23%
	Pimpinan	3%
Lama Penggunaan Aplikasi	>3 tahun	100%

3.2 Hasil Analisis Statistika Deskriptif

Hasil keseluruhan tingkat pencapaian responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2, berikut ini:



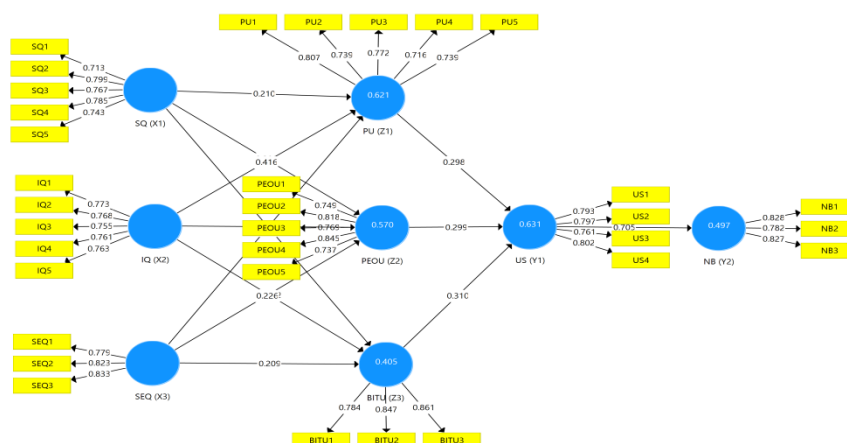
Gambar 2. Tingkat Capaian Responden

Hasil TCR menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori baik dengan nilai antara 73%–75%. Kualitas sistem memperoleh nilai tertinggi (75%), sedangkan kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kegunaan, dan kepuasan pengguna memperoleh nilai 73%. Persepsi kemudahan, intensitas penggunaan, dan manfaat bersih memperoleh nilai 74%. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi E-Kinerja telah diterima dan digunakan dengan baik oleh pengguna, namun masih diperlukan upaya pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

3.3 Hasil Analisa Kuantitatif

1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada tahapan analisis model pengukuran seperti dilihat pada Gambar 4. Pengujian yang dilakukan adalah *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability (CR)* dan *Cronbach Alpha*.



Gambar 3. Hasil Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Untuk melakukan evaluasi terhadap validitas dan reabilitas outer model dilakukan analisis pengukuran model yang mencakup pengujian validitas konvergent, validitas diskriminan, AVE, CR, serta perhitungan *cronch's alpha*.

Tabel 2. Hasil Pengujian AVE

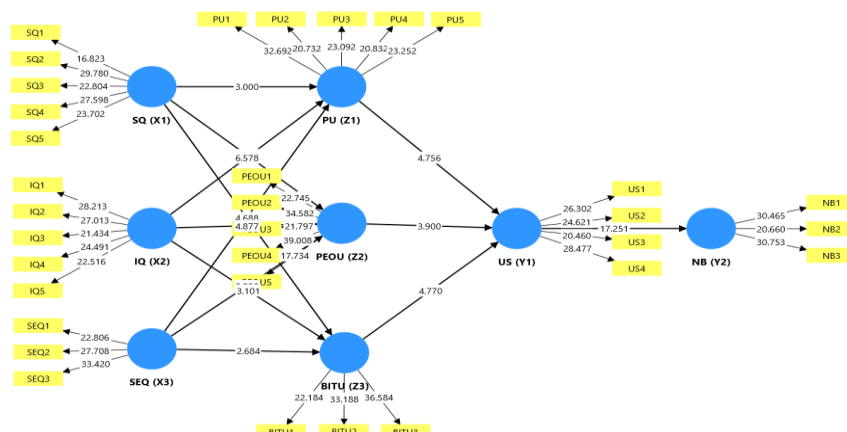
	<i>AVE</i>	Nilai yang Ditetapkan	Kesimpulan
BITU (Z3)	0.691	>0,5	<i>Valid</i>
IQ (X2)	0.583		<i>Valid</i>
NB (Y2)	0.660		<i>Valid</i>
PEOU (Z2)	0.616		<i>Valid</i>
PU (Z1)	0.571		<i>Valid</i>
SEQ (X3)	0.659		<i>Valid</i>
SQ (X1)	0.581		<i>Valid</i>
US (Y1)	0.622		<i>Valid</i>

Tabel 3. Hasil Pengujian CR dan *Cronch's Alpha*

	<i>Cronbach's alpha</i>	CR	Nilai Yang Ditetapkan	Kseimpulan
BITU (Z3)	0.776	0.782	>0.7	<i>Reliabel</i>
IQ (X2)	0.821	0.822		<i>Reliabel</i>
NB (Y2)	0.743	0.746		<i>Reliabel</i>
PEOU (Z2)	0.843	0.847		<i>Reliabel</i>
PU (Z1)	0.811	0.813		<i>Reliabel</i>
SEQ (X3)	0.741	0.742		<i>Reliabel</i>
SQ (X1)	0.819	0.824		<i>Reliabel</i>
US (Y1)	0.797	0.800		<i>Reliabel</i>

2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Pada tahap analisis model struktural terdapat enam tahapan pengujian yaitu pengujian *path coefficient*, *coefficient of determinan* (R^2), *T-test* menggunakan metode *bootstrapping*, *Effect Size* (f^2). Hasil analisis keseluruhan model struktural dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Model Struktural (*Inner Model*)

3.4 Pengaruh Faktor-Faktor Model Delone & Mclean dan *Technology Acceptance Model* (TAM)

- a. H1: Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Persepsi Kegunaan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi E-Kinerja. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian (Saputra *et al*, 2025) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap perceived usefulness.
- b. H2: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Persepsi Kemudahan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan ($p\text{-value} = 0,006 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, semakin mudah aplikasi E-Kinerja digunakan oleh pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian Vatesia & Pasaribu (2023) yang menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap perceived ease of use dalam model TAM dan DeLone & McLean.
- c. H3: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat Penggunaan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,009 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Anisya *et al* (2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penting yang memengaruhi penggunaan sistem informasi.
- d. H4: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Persepsi Kegunaan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang berkualitas mampu meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Vatesia & Pasaribu (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap perceived usefulness.
- e. H5: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Persepsi Kemudahan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,003 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kemudahan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Muáafii & Priyanto (2024) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap perceived ease of use.
- f. H6: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Niat Penggunaan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi oleh pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian Anisya *et al* (2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

- g. H7: Pengaruh kualitas Layanan terhadap Persepsi Kegunaan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Saputra *et al* (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap perceived usefulness.
- h. H8: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Persepsi Kemudahan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Avriyanti & Handriana (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap perceived ease of use.
- i. H9: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Penggunaan
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,007 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Nguyen *et al* (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap intensi penggunaan layanan digital.
- j. H10: Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna
Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh. Temuan ini konsisten dengan penelitian Vatresia & Pasaribu (2023) yang menyatakan bahwa perceived usefulness berpengaruh terhadap user satisfaction.
- k. H11: Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna
Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,009 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian Novianti & Bharata (2022) yang menyatakan bahwa perceived ease of use berpengaruh terhadap user satisfaction.
- l. H12: Pengaruh Niat Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna
Hasil pengujian menunjukkan bahwa niat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Faris *et al* (2024) yang menyatakan bahwa use/intention to use berpengaruh terhadap user satisfaction.
- m. H13: Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi E-Kinerja ($p\text{-value} = 0,003 < 0,05$), Hipotesis Diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Ardiansyah *et al* (2024) yang menyatakan

bahwa user satisfaction berpengaruh terhadap net benefits dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean.

Temuan ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan implementasi aplikasi E-Kinerja pada akhirnya ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna yang mampu menghasilkan manfaat nyata bagi individu maupun organisasi.

4. Kesimpulan

Tingkat penerimaan dan kesuksesan aplikasi E-Kinerja berada pada kategori baik dengan nilai TCR sebesar 73%–75% pada seluruh variabel penelitian. Kualitas sistem memperoleh nilai tertinggi (75%), menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung pelaksanaan tugas secara efektif.

Seluruh hipotesis penelitian diterima, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model DeLone & McLean dan TAM berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan aplikasi E-Kinerja. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan meningkatkan persepsi pengguna dan intensitas penggunaan, yang pada akhirnya mendorong kepuasan pengguna serta menghasilkan manfaat bersih yang lebih besar dari penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar instansi terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi E-Kinerja, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, dan responsivitas layanan, guna meningkatkan kepuasan serta intensitas penggunaan oleh pengguna. Selain itu, evaluasi dan pengembangan sistem secara berkala perlu dilakukan dengan mempertimbangkan umpan balik pengguna agar aplikasi tetap sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mampu memberikan manfaat yang optimal dalam meningkatkan kinerja serta efisiensi kerja.

Daftar Pustaka

- Anisya, R. D., Herlambang, A. D., & Rachmadi, A. (2021). Evaluation Quality and Success Implementation of Nganjuk Smart City Mobile Application Using Technology Acceptance Model (TAM) and Delone Mclean Model Approach. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 6(3), 261–272. <https://doi.org/https://doi.org/10.25126/jitecs.202163322>
- Ardiansyah, F. H., Elfiswandi & Pratiwi, H. (2024). Analisis Kesuksesan Sistem Absensi Online dengan Pendekatan Model DeLone and McLane pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan Dan Humaniora*, 8(2), 12575–12588. <https://doi.org/10.36526/js.v3i2.4334>
- Avriyanti, D. A. M & Handriana, T. (2022). Pengaruh Perceived Quality Terhadap Perceived Usefulness , Dan Perceived Easy Of Use Serta Dampaknya Pada Satisfaction Pada Konsumen M-Commerce Shopee Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 7(1), 117–138. <https://doi.org/https://doi.org/10.30737/ekonika.v7i1.1063>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- 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/https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Faris, H. A., Wedhasmara, A., Putra, A., Kurnia, R. D., Bardadi, A., & Fitri, S. (2024). DeLone and McLean Model Analysis of Success Factors of SIDEMANG Application in Palembang City. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 13(2), 154–161. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v13i2.1894>
- Gelo, S. Z., Amali, L. N., & Polin, M. (2024). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Menganalisis Penerimaan Aplikasi E-kinerja Pada Dinas PUPR Kota Gorontalo. *Journal of System and Information Technology*, 4(1), 126–135.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.37031/diffusion.v4i1.24076>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Lestari, I. (2022). *Analisis Faktor Penerimaan dan Kesuksesan E-Commerce Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Maghfiroh, S., & Nuryana, I. K. D. (2022). Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada. *JEISBI: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(03), 24–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i3.46680>
- Muáafii, Y. H., & Priyanto. (2024). Optimizing " Open Data Jawa Tengah " through Technology Acceptance Model (TAM). *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education*, 9(1), 11–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/elinvo.v9i1.67506>
- Nguyen, H. V., Vu. T. D., Nguyen, B. K., Nguyen, T. M. N., Do, B & Nguyen, N. (2022). Evaluating the Impact of E-Service Quality on Customer Intention to Use Video Teller Machine Services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 167. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030167>
- Novianti, R & Bharata, W. (2022). Elaborasi Model Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean Untuk Mengukur Faktor Penggunaan ShopeePay. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 382–389. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2446>
- Oktavia, R & Fernos, J. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 2(April), 994–1005. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/economina.v2i4.492>
- Padu, M. C., Bouty, A. A., & Zakaria, A. (2024). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo Menggunakan Metode DeLone dan McLean. *Journal of System and Information Technology*, 4(5), 144–153. <https://doi.org/https://doi.org/10.37031/diffusion.v4i2.26305>
- Pala, N. F., Katili, M. R., Abdilah, T., Amali, L. N., Dai, H. R., & Bau, R. T. (2025). Evaluasi Keberhasilan Aplikasi SISKEUDES Dengan Menggunakan Model TAM dan DeLone & McLean Di Kabupaten Gorontalo. *JACIS: Journal Automation Computer Information System*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/jacis.v5i1.105>
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I & Purnomo, H. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Saba Jaya Publisher.
- Saputra, J. P. B., Waluyo, R., Fajarwati, S & Hani, N. (2025). Implementation of Technology Acceptance Model and DeLone & McLean Model for ChatGPT User Acceptance. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 12(2), 54–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.30734/jpe.v10i2.3364>
- Vatresia, A., & Pasaribu, T. A. P. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Metode Delone dan Mclean Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13(1), 70–77. <https://doi.org/10.21456/vol13iss1pp70-77>