

**ANALISIS *STRUCTURAL EQUATION MODELING*
UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM
INFORMASI PEGAWAI DAERAH**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer Pada Bidang Sistem Informasi

OLEH:

**ERIKA SAPUTRI
NIM. 1645400043**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS *STRUCTURAL EQUATION MODELING*
UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM
INFORMASI PEGAWAI DAERAH

Oleh :
ERIKA SAPUTRI
1645400043

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 27 Agustus 2021
dan dinyatakan memnuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Pembimbing I

Pembimbing II

Rusmala Santi, M.Kom.
NIP. 197911252014032002

Catur Eri Gunawan, S.T., M.Cs.
NIP. 198605032019031009

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang

Dr. Fenny Purwani, M.Kom.
NIP. 196711071998032001

Motto

“Terlalu *positif thinking* terkadang menyakitkan, walau kecewa jangan menyerah dan tetap semangat”

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia, dan segala kemudahan yang diberikan, segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan kepada Mu ya Rabb. Tak lupa pula sholawat serta salam selalu tucurahkan untuk suri tauladan, baginda Rasulullah SAW. Semoga menjadi langkah awal untuk masa depan dalam meraih cita-cita.

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Orangtua tercinta, Kamalson dan Ernalita, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah, terima kasih untuk materi, dukungan, doa, dan terima kasih untuk hidup ini.
- ❖ Adik-adik tersayang, masa depan keluarga Erisa, Loviana, dan Febrian, semoga menjadi anak yang sholeh sholeha dan sehat selalu.
- ❖ Dosen Pembimbing, Ibu Rusmala Santi, M.Kom., Bapak Catur Eri Gunawan, S.T., M. Cs., dan Ibu Fihtri Selva Jumeilah, S. Kom., M.T.I., terima kasih atas semua kebaikan selama bimbingan, serta kemudahan dan solusi yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- ❖ Dosen pembimbing akademik Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom., terima kasih atas semua kebaikan dan bimbingan akademik selama perkuliahan.
- ❖ Seluruh dosen sistem informasi UIN Raden Fatah, terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama perkuliahan.
- ❖ Teman-teman SIB-16, teman masa kecil, dan seluruh teman-teman seperjuangan, terima kasih atas semua kebaikan, kebersamaan, dukungan, dan memori yang dirajut bersama setiap kesempatan.
- ❖ Dan untuk semuanya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan kebahagiaan untuk kita semua, dan selalu dalam lindungannya, Aamiin.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

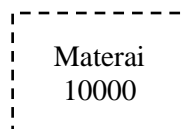
Nama : Erika Saputri
Tempat, Tanggal lahir : Pagar Agung, 24 November 1998
NIM : 1645400043
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat di pertanggung jawabkan.

Palembang, Juni 2021
Yang membuat pernyataan,



Erika Saputri
NIM. 1645400043

STRUCTURAL EQUATION MODELING ANALYSIS FOR THE QUALITY EVALUATION OF THE SISTEM INFORMASI PEGAWAI DAERAH

ABSTRACT

Administrative services for Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) are still limited, causing problems in various fields. This study aims to evaluate the service quality of the system from user perceptions and to see the influence of various factors that are the focus of research using a combination of WebQual and DeLone and McLean models based on seven variables from the two combination models which include usability quality, information quality, service interaction quality, website service quality, user satisfaction, intention to use, and net benefits. This study involved 387 respondents and data analysis using structural equation modeling technique on SmartPLS software by looking at the path coefficients index. Based on hypothesis testing, there are seven accepted hypotheses and seven rejected hypotheses. From the results of the study, it was found that the level of service quality of SIPD based on user perceptions can be said to be very good with a percentage of 86.62% and an average score of 1677.50.

Keyword : SIPD, WebQual, Service Quality, Structural Equation Modeling.

ANALISIS *STRUCTURAL EQUATION MODELING* UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM INFORMASI PEGAWAI DAERAH

ABSTRAK

Layanan administrasi Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) yang masih terbatas menyebabkan kendala di berbagai bidang, selain itu dari segi kualitas layanan sistem ini belum diketahui secara pasti tingkat kualitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem dari persepsi pengguna dan untuk melihat pengaruh dari berbagai faktor yang menjadi fokus penelitian dengan menggunakan kombinasi *WebQual* serta model DeLone dan McLean berdasarkan tujuh variabel dari dua model kombinasi tersebut yang meliputi *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, *website service quality*, *user satisfaction*, *intention to use*, dan *net benefit*. Pada penelitian ini melibatkan 387 responden dan analisis data menggunakan teknik analisis *structural equation modeling* pada aplikasi SmartPLS dengan melihat tabel *output path coefficients*. Berdasarkan pengujian hipotesis terdapat tujuh hipotesis yang diterima dan tujuh hipotesis yang ditolak. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kualitas layanan SIPD berdasarkan persepsi pengguna dapat dikatakan sangat baik dengan persentase 86.62% dan skor rata-rata sebesar 1677.50.

Kata Kunci : SIPD, *WebQual*, Kualitas Layanan, *Structural Equation Modeling*.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, penulisan skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan program studi S1 Sistem Informasi. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah pada kehariban junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Analisis *Structural Equation Modeling* Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Pada Sistem Informasi Pegawai Daerah” ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik membangun yang diberikan. Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan nasehat, dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Munir, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Dr. Fenny Purwani, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Rusmala Santi, M.Kom., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Catur Eri Gunawan, S.T., M.CS., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
6. Orang tua, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM) Kota Palembang dan seluruh jajarannya.
8. Almamaterku.

Palembang, Agustus 2021
Penulis,

Erika Saputri
1645400043

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. <i>Grand Theory</i>	7
2.1.1. Perspektif Psikologi.....	7
2.1.2. <i>S-O-R Model</i>	7
2.2. Sistem Informasi.....	8
2.3. Analisis Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi.....	9
2.4. <i>Website Quality</i>	11
2.5. Model Kesuksesan DeLone dan McLean.....	14
2.6. <i>Structural Equation Modeling</i>	16
2.7. <i>Partial Least Square</i>	17
2.8. SmartPLS.....	19
2.9. Populasi dan Sampel.....	21
2.9.1. Populasi.....	21
2.9.2. Sampel.....	21
2.10. Teknik <i>Sampling</i>	22
2.10.1. <i>Probability Sampling</i>	22
2.10.2. <i>Nonprobability Sampling</i>	23
2.10.3. Rumus Slovin.....	24
2.11. Skala Pengukuran Data.....	25
2.11.1. Skala <i>Likert</i>	26
2.12. Hipotesis.....	26

2.13. Teknik Analisis Data	28
2.13.1. Pengukuran (<i>Outer</i>) Model	28
2.13.2. Struktural (<i>Inner</i>) Model	29
2.14. Penelitian Sebelumnya	29
2.15. Kerangka Berpikir	31
2.16. Kerangka Konseptual	32
2.17. Penyusunan Hipotesis	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....41

3.1. Metode Penelitian	41
3.2. Lokasi Penelitian	43
3.3. Alat dan Bahan Penelitian	43
3.3.1. Alat Penelitian	43
3.3.2. Bahan Penelitian	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	44
3.4.1. Data Primer	44
3.4.2. Data Sekunder	45
3.5. Populasi dan Sampel	45
3.5.1. Populasi	45
3.5.2. Sampel	46
3.6. Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	47
3.7. Tahapan Penelitian	49
3.8. Teknik Analisis Data	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN54

4.1. Sistem Informasi Pegawai Daerah	54
4.1.1. Tampilan Halaman Utama	54
4.1.2. Tampilan <i>Login</i> Sistem Informasi Pegawai Daerah	55
4.1.3. Tampilan Menu Sistem Informasi Pegawai Daerah	55
4.2. Rekapitulasi Data dan Variabel Penelitian	58
4.2.1. Penjabaran Data Responden	58
4.2.2. Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.3. Analisis Tingkat Kualitas Layanan	79
4.4. Analisis Data SEM PLS	80
4.4.1. Model Spesifikasi	80
4.4.2. Estimasi Parameter Model	81
4.4.3. Evaluasi <i>Outer Model</i>	83
4.4.4. Evaluasi <i>Inner Model</i>	87
4.5. Pengujian Hipotesis	89
4.5.1. Uji Efek Mediasi	99
4.6. Pembahasan	100
4.6.1. Pengaruh UQ terhadap WSQ	101

4.6.2. Pengaruh IQ terhadap WSQ	101
4.6.3. Pengaruh SIQ terhadap WSQ	101
4.6.4. Pengaruh UQ terhadap US	102
4.6.5. Pengaruh IQ terhadap US	102
4.6.6. Pengaruh SIQ terhadap US	103
4.6.7. Pengaruh UQ terhadap IU	103
4.6.8. Pengaruh IQ terhadap IU	104
4.6.9. Pengaruh SIQ terhadap IU	104
4.6.10. Pengaruh WSQ terhadap US	105
4.6.11. Pengaruh WSQ terhadap IU	105
4.6.12. Pengaruh US terhadap IU	105
4.6.13. Pengaruh US terhadap NB	106
4.6.14. Pengaruh IU terhadap NB	106
4.6.15. Pengaruh WSQ dalam Memediasi UQ, IQ, SIQ terhadap US dan IU	107
BAB V PENUTUP	109
5.1. Simpulan	109
5.2. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pernyataan <i>WebQual</i> 4.0	14
Tabel 2.2 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian PLS	53
Tabel 4.1 Data Responden	59
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	60
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i>	61
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	63
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	64
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	66
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Website Service Quality</i>	69
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Website Service Quality</i>	69
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	71
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i>	72
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	74
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Intention to Use</i>	74
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i>	76
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Net Benefit</i>	77
Tabel 4.16 Rentang Skala Penelitian	79
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Responden	80
Tabel 4.18 <i>Output Outer Loading</i>	83
Tabel 4.19 <i>Output Cross Loading</i>	84
Tabel 4.20 <i>Output AVE dan Akar AVE</i>	85
Tabel 4.21 <i>Output Latent Variabel Correlation</i>	86
Tabel 4.22 <i>Output Composite Reliability</i>	86
Tabel 4.23 <i>Output Cronbach's Alpha</i>	87
Tabel 4.24 <i>Output R-Square (R²)</i>	88
Tabel 4.25 <i>Output Path Coefficients UQ Terhadap WSQ</i>	89
Tabel 4.26 <i>Output Path Coefficients IQ Terhadap WSQ</i>	90
Tabel 4.27 <i>Output Path Coefficients SIQ Terhadap WSQ</i>	91
Tabel 4.28 <i>Output Path Coefficients UQ Terhadap US</i>	91
Tabel 4.29 <i>Output Path Coefficients IQ Terhadap WSQ</i>	92
Tabel 4.30 <i>Output Path Coefficients SIQ Terhadap WSQ</i>	92
Tabel 4.31 <i>Output Path Coefficients UQ Terhadap IU</i>	93
Tabel 4.32 <i>Output Path Coefficients IQ Terhadap IU</i>	94
Tabel 4.33 <i>Output Path Coefficients SIQ Terhadap IU</i>	94
Tabel 4.34 <i>Output Path Coefficients WSQ Terhadap US</i>	95
Tabel 4.35 <i>Output Path Coefficients WSQ Terhadap IU</i>	95
Tabel 4.36 <i>Output Path Coefficients US Terhadap IU</i>	96

Tabel 4.37 <i>Output Path Coefficients</i> US Terhadap NB.....	97
Tabel 4.38 <i>Output Path Coefficients</i> IU Terhadap NB	97
Tabel 4.39 Hipotesis Uji.....	98
Tabel 4.40 <i>Output spesific indirect effect</i>	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>WebQual</i> 4.0	13
Gambar 2.2 Model DeLone dan McLean 1992	15
Gambar 2.3 Model DeLone dan McLean 2003	16
Gambar 2.4 Model SEM PLS	18
Gambar 2.5 Indikator Reflektif	18
Gambar 2.6 Indikator Formatif	19
Gambar 2.7 Kerangka Berpikir	32
Gambar 2.8 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian Kuantitatif	42
Gambar 3.2 Diagram <i>Pie</i> Pengguna SIPD Pemerintah Kota Palembang	46
Gambar 3.3 Tahapan Penelitian	50
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama	54
Gambar 4.2 Halaman <i>Login</i> SIPD	55
Gambar 4.3 Tampilan Menu Admin SIPD	56
Gambar 4.4 Tampilan Menu Admin OPD	56
Gambar 4.5 Tampilan Menu SIPD Perorangan	57
Gambar 4.6 Tampilan Menu Pengajuan SKP <i>Online</i>	57
Gambar 4.7 Tampilan Menu Pembuatan SKP <i>Online</i>	58
Gambar 4.8 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>Usability Quality</i>	62
Gambar 4.9 <i>Range</i> Variabel <i>Usability Quality</i>	63
Gambar 4.10 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>Information Quality</i>	64
Gambar 4.11 <i>Range</i> Variabel <i>Information Quality</i>	65
Gambar 4.12 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	67
Gambar 4.13 <i>Range</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	68
Gambar 4.14 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>Website Service Quality</i>	70
Gambar 4.15 <i>Range</i> Variabel <i>Website Service Quality</i>	71
Gambar 4.16 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	72
Gambar 4.17 <i>Range</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	73
Gambar 4.18 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>Intention to Use</i>	75
Gambar 4.19 <i>Range</i> Variabel <i>Intention to Use</i>	76
Gambar 4.20 Diagram <i>Pie</i> Variabel <i>Net Benefit</i>	77
Gambar 4.21 <i>Range</i> Variabel <i>Net Benefit</i>	78
Gambar 4.22 Perancangan Model SEM PLS	81
Gambar 4.23 <i>Loading Factor</i> Eksekusi Model Pertama	82
Gambar 4.24 <i>Loading Factor</i> Eksekusi Model Kedua	82
Gambar 4.25 Hasil Uji Hipotesis	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	117
Lampiran 2	118
Lampiran 3	119
Lampiran 4	120
Lampiran 5	121
Lampiran 6	122
Lampiran 7	123
Lampiran 8	127
Lampiran 9	128
Lampiran 10	139