

**EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM
APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DENGAN
MODEL HOT-FIT STUDI KASUS: KANTOR BUPATI TAPANULI
TENGAH**

SKRIPSI

Oleh:

ZULAIHA SARI

NIM: 162112591



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

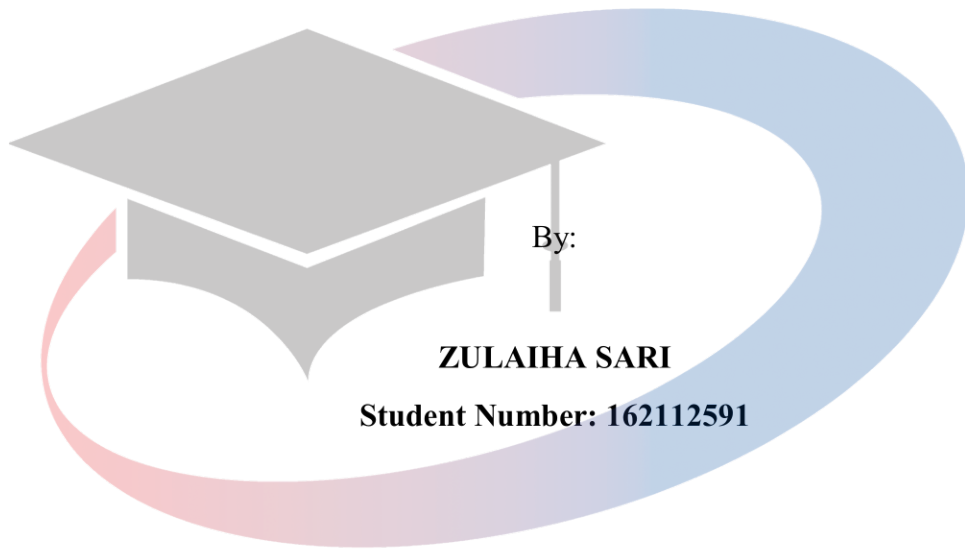
MIKROSKIL

MEDAN

2020

**EVALUATION OF THE SUCCESS OF THE IMPLEMENTATION
OF THE SYSTEM APPLICATION OF CIVIL SERVICE (SAPK)
USING THE HOT-FIT STUDI MODEL CASE: TAPANULI
TENGAH REGENT OFFICE**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM
APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK)
DENGAN MODEL HOT-FIT STUDI KASUS: KANTOR
BUPATI TAPANULI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ZULAIHA SARI

NIM: 16.211.2591

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., PH.D.

Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Sistem Informasi

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Zulaiha Sari
NIM : 16.211.2591
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise
Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dengan Model Hot-Fitstudi Kasus: Kantor Bupati Tapanuli Tengah
Tempat Penelitian : Kantor Bupati Tapanuli Tengah
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Dr.F.L. Tobing No.18 Pandan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non- eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 24 juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Zulaiha Sari

EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DENGAN MODEL HOT-FIT STUDI KASUS: KANTOR BUPATI TAPANULI TENGAH

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model HOT-Fit, dengan mengambil variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi dan manfaat bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) pada Kantor Bupati Tapanuli Tengah dengan pegawai pengguna SAPK sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dan menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh responden dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 responden dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, dari 125 yang disebar ada 7 kuesioner yang tidak kembali dan 118 kuesioner yang kembali serta layak untuk diolah. Data diolah dengan menggunakan tools SPSS23 sebagai alat pengujian. Dari 25 hipotesis yang diajukan terdapat 13 hipotesis yang diterima, 8 diantaranya berpengaruh positif dan signifikan, 5 diantaranya uji mediasi yang terbukti memediasi hubungan antara variabel independen dengan dependen, serta ditolaknya 12 hipotesis yang terbukti tidak berpengaruh positif dan signifikan dan 5 hipotesis uji mediasi yang terbukti tidak memediasi hubungan antara variabel independen dengan dependen.

Kata kunci : Model kesuksesan sistem informasi, HOT-Fit, SAPK

EVALUATION OF THE SUCCESS OF THE IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM APPLICATION OF CIVIL SERVICE (SAPK) USING THE HOT-FIT STUDI MODEL CASE: TAPANULI TENGAH REGENT OFFICE

ABSTRACT

This research was conducted by adopting the HOT-Fit model, by taking the variables of system quality, information quality, service quality, system usage, user satisfaction, organizational structure, organizational environment and net benefits. The purpose of this study was to measure the level of success of the application of the SAPK information system (System application of civil service)) at the Office of the Regent of Central Tapanuli with SAPK user employees as a sample. The sampling technique used was nonprobability sampling and using saturated sampling method where all respondents were sampled in this study as many as 125 respondents and data were collected through questionnaires, out of 125 distributed 7 questionnaires that did not return and 118 questionnaires returned and were eligible to be processed . Data is processed using SPSS23 tools as a testing tool. Of the 25 hypotheses proposed, there were 13 hypotheses accepted, 8 of which had positive and significant effects, 5 of which were mediation tests that were proven to mediate the relationship between independent and dependent variables, as well as the rejection of 12 hypotheses that proved to have no positive and significant effect and 5 proven mediation test hypotheses. does not mediate the relationship between independent and dependent variables.

Keywords: *Information system success model, HOT-Fit, SAPK*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Aplikasi Kepegawaian (SAPK) dengan Model Hot-fit Studi kasus: Kantor Bupati Tapanuli Tengah” dengan baik dan tepat waktu untuk melengkapi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi. Peminatan Enterprise di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu penulis sangat membutuhkan dukungan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan tersusunnya Tugas Akhir ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ir.Erwin Setiawan Panjaitan,MMSI.,PH.D.,selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom.,M.M., Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah banyak bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.,selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Catrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

7. Teristimewa kepada orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Kepada sahabat-sahabat penulis dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moril Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2020

Penulis,
Zulaiha Sari,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat	7
1.4.1 Tujuan	7
1.4.2 Manfaat penelitian.....	8
BAB II	9
Tinjauan Pustaka	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Sistem.....	9
2.1.2 Informasi	9
2.1.3 Sistem Informasi	10
2.1.4 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)	10
2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka/Model Konseptual	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem	25
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem.....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Penggunaan sistem	26
2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap kepuasan pengguna	27
2.4.5 Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna	27
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan pengguna	27
2.4.7 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Struktur Organisasi.....	28

2.4.8 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem.....	28
2.4.9 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Penggunaan sistem	29
2.4.10 Pengaruh Kepuasan pengguna terhadap Penggunaan sistem.....	29
2.4.11 Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap Struktur Organisasi	29
2.4.12 Pengaruh penggunaan Sistem Terhadap <i>Net Benefit</i>	30
2.4.14 Pengaruh struktur Organisasi Terhadap <i>Net Benefit</i>	31
2.4.15 Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap Net Benefit.....	31
2.4.16 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi penggunaan sistem	32
2.4.17 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi penggunaan sistem	32
2.4.18 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi penggunaan sistem	33
2.4.19 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Kepuasan Pengguna.....	33
2.4.20 Pengaruh Kualitas informasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Kepuasan Pengguna.....	34
2.4.21 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Kepuasan Pengguna.....	34
2.4.22 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi	35
2.4.23 Pengaruh Kualitas informasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi	35
2.4.24 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi	36
2.4.25 Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi	37
BAB III.....	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Objek Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	40

3.5	Variabel Penelitian dan Defisi Operasional Variabel	41
3.5.1	Variabel Bebas (Variabel Independent)	41
3.5.2	Variabel Intervening	44
3.5.3	Variabel Dependen.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1	Statistik Deskriptif	52
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	53
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	54
3.7	Pengujian Hipotesis	57
3.8	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner	62
4.1.2	Gambaran umum Responden (Demografi)	62
4.1.3	Hasil Uji Statistik Destriktif.....	63
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	64
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	86
4.1.6.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	91
4.1.8	Analisis Jalur.....	93
4.2	Pembahasan.....	98
BAB V	111
KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kabupaten/kota	12
Gambar 2. 2 Kerangka Kerja HOT-FIT	14
Gambar 2. 3 Diagram Variabel.....	25
Gambar 3. 1 Analisis Jalur Penelitian	58
Gambar 4. 1 Hasil uji Normalitas – Histogram KS, KI, KL, KP terhadap P.....	67
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-Plot KS, KI, KL, KP terhadap P	68
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas-Histogram KS, KI, KL terhadap KP	69
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas P-Plot KS, KI, KL terhadap KP	70
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas-Histogram KS, KI, KL,LO terhadap SO	71
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas-Histogram KS, KI, KL,LO terhadap SO	72
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas-Histogram KS, KI, KL,P,KP,SO,LO terhadap MB	73
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas P-Plot KS, KI, KL,P,KP,SO,LO terhadap MB ...	74
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Plots KS,KI,KL Terhadap P.....	80
Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Plots KS,KI,KL,P Terhadap KP.....	81
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Plots KS,KI,KL,P,KP Terhadap MB .	82
Gambar 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Plots KS,KI,KL,P,KP Terhadap MB .	83
Gambar 4. 13 Hasil Analisi jalur	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	39
Tabel 3. 2 Jabaran Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4. 4 Hasil uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Sistem	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4. 6 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test KS, KI, KL, KP terhadap P	75
Tabel 4. 7 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test KS, KI, KL terhadap KP	75
Tabel 4. 8 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test KS, KI, KL terhadap KP	76
Tabel 4. 9 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test KS, KI, KL terhadap KP	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolonieritas	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Park KS, KI, KL, KP terhadap P	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Park KS, KI, KL terhadap KP	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Park KS, KI, KL, LO terhadap SO.....	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Park KS, KI, KL, P, KP, SO, LO terhadap MB	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji t Untuk KS, KI, KL, KP terhadap P	86
Tabel 4. 16 Hasil Uji t Untuk KS, KI, KL terhadap KP	87
Tabel 4. 17 Hasil Uji t Untuk KS, KI, KL, LO terhadap SO	88
Tabel 4. 18 Hasil Uji t Untuk KS, KI, KL, P, KP, SO, LO terhadap MB.....	89
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi KS, KI, KL, KP terhadap P	91
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi KS, KI, KL terhadap KP.....	92
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi KS, KI, KL, LO terhadap SO	92
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi KS, KI, KL, P, KP, SO, LO terhadap MB.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	115
Lampiran 2 Screenshot Tampilan Sistem SAPK	122
Lampiran 3 Data Penelitian	124
Lampiran 4 pengisian kuisisioner	126



UNIVERSITAS MIKROSKIL