

# Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Berdasarkan Model EUCS dan TAM

## *Analyzing User Satisfaction with Government Websites Through the EUCS and TAM Models*

Layli Handayani  
Program Studi Sistem Informasi  
STMIK Lombok  
Praya, Lombok Tengah, Indonesia  
laylihandayani768@gmail.com

Khairul Imtihan  
Program Studi Sistem Informasi  
STMIK Lombok  
Praya, Lombok Tengah, Indonesia  
khairulimtihan31@gmail.com

Hasyim Asyari  
Program Studi Teknik Informatika  
STMIK Lombok  
Praya, Lombok Tengah, Indonesia  
hasyimasyari25@gmail.com

Diterima : April 2025  
Disetujui : Juni 2025  
Dipublikasi : Juli 2025

---

**Abstrak**— Dalam era digital, kualitas situs web layanan publik menjadi faktor krusial dalam meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan niat perilaku menggunakan situs web layanan pemerintah, dengan mengintegrasikan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Technology Acceptance Model (TAM). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dan Importance-Performance Map Analysis (IPMA), berdasarkan data dari 346 responden yang valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, yang selanjutnya berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Selain itu, format dan *timeliness* memengaruhi *perceived usefulness*, sedangkan *perceived ease of use* dipengaruhi oleh format. Analisis IPMA mengidentifikasi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebagai prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan berkelanjutan. Kesimpulannya, untuk meningkatkan efektivitas layanan publik digital, pengelola situs web harus fokus pada pengembangan antarmuka yang intuitif dan layanan yang benar-benar memberikan nilai tambah bagi pengguna.

**Kata Kunci**— *Kepuasan Pengguna; Niat Perilaku; EUCS; TAM; IPMA.*

**Abstract**— *In the digital era, the quality of public service websites has become a crucial factor in enhancing user engagement and satisfaction. This study aims to evaluate the factors influencing user satisfaction and behavioral intention to use a government service website by integrating the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model and the Technology Acceptance Model (TAM). A quantitative approach was employed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Importance-Performance Map Analysis (IPMA), based on data collected from 346 valid respondents. The results reveal that *perceived usefulness* and *perceived ease of use* significantly influence *user satisfaction*, which subsequently impacts *behavioral intention*. Additionally, *format* and *timeliness* affect *perceived usefulness*, while *format* significantly influences*

*perceived ease of use. IPMA analysis identifies *perceived ease of use* and *perceived usefulness* as strategic priorities for enhancing *user satisfaction* and promoting *continuous usage*. In conclusion, to optimize the effectiveness of digital public services, website administrators should focus on developing intuitive interfaces and delivering services that provide real added value to users.*

**Keywords**— *User Satisfaction; Behavioral Intention; EUCS; TAM; IPMA.*

### I. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, penyelenggaraan layanan publik semakin bergantung pada teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pemerintah di seluruh dunia berinvestasi dalam platform berbasis web untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik [1], [2], [3]. Platform digital ini bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, mengurangi hambatan operasional, dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan layanan langsung kepada masyarakat [4], [5], [6]. Di Indonesia, inisiatif e-government terus berkembang, dengan berbagai instansi menerapkan situs web dan aplikasi mobile untuk meningkatkan pelayanan kepada para pemangku kepentingan [7]. Salah satu instansi tersebut adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A), yang memanfaatkan situs web sebagai media utama untuk memberikan layanan terkait kesetaraan gender, perlindungan anak, dan pemberdayaan komunitas. Pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap platform tersebut masih menjadi domain yang penting namun kurang dieksplorasi [8], [9].

Model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* menyediakan kerangka yang kuat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Model ini mengevaluasi lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dimensi-dimensi ini menawarkan kerangka kerja komprehensif untuk menilai sejauh mana sistem memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna [10], [11]. Penelitian yang menerapkan

EUCS di berbagai sektor mulai dari pendidikan, e-commerce hingga layanan publik telah menunjukkan reliabilitasnya dalam mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan pada platform digital [12], [13]. *Technology Acceptance Model (TAM)* telah banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan perilaku penggunaan sistem informasi oleh pengguna. TAM mengemukakan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* adalah dua faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat perilaku untuk menggunakan kembali sistem [14], [15]. Penelitian terbaru menekankan bahwa mengintegrasikan EUCS dengan TAM dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kepuasan pengguna dan prediksi niat perilaku dalam konteks e-government [16].

Situs web instansi publik harus mampu menyeimbangkan fungsi dan aksesibilitas agar dapat melayani berbagai basis pengguna. Permasalahan seperti informasi yang tidak lengkap, navigasi yang tidak jelas, atau keterlambatan dalam pengambilan data penting dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna [17], [18]. Meskipun DP3A berupaya untuk memajukan kesetaraan gender dan kesejahteraan anak, sejauh mana situs web mereka memenuhi harapan pengguna dalam aspek kepuasan dan mendorong penggunaan berkelanjutan masih belum diketahui secara pasti. Evaluasi terhadap platform ini menjadi penting untuk memahami efektivitasnya dalam melayani masyarakat serta memberikan masukan berbasis data untuk perbaikan di masa depan.

Sejumlah penelitian menunjukkan relevansi penggunaan integrasi model EUCS dan TAM dalam mengevaluasi kepuasan pengguna layanan digital. Misalnya, Setyanto et al. (2024) menerapkan EUCS pada *portal MyUnnes-Financial* dan menemukan bahwa kemudahan penggunaan serta kualitas konten menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna [17]. Rahmi et al. (2023) mengkaji sistem administrasi penggalangan dana menggunakan EUCS dan mengidentifikasi bahwa akurasi dan ketepatan waktu merupakan aspek penting yang masih perlu ditingkatkan [19]. Sementara itu, penelitian oleh Nguyen et al. (2024) dan Zubir & Abdul Latip (2024) menegaskan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berperan penting dalam memprediksi keberlanjutan penggunaan layanan *e-government* [15], [16]. Selain mengidentifikasi kesenjangan dalam kepuasan pengguna, memahami hubungan antara dimensi EUCS dengan konstruk TAM dapat memberikan wawasan strategis bagi instansi publik dalam mengoptimalkan platform digital mereka. Penelitian pada platform *e-commerce* seperti Shopee menunjukkan bahwa aspek *fulfillment* yang melengkapi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [13], sementara penelitian pada *Virtual Reality Tourism* menekankan pentingnya inovasi fitur untuk meningkatkan keterlibatan pengguna [20]. Hal ini menegaskan *fleksibilitas model integrasi EUCS-TAM* dalam berbagai konteks dan potensinya dalam mendorong peningkatan layanan publik berbasis web.

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur dengan berfokus pada situs web layanan publik, sebuah domain yang masih jarang mendapat perhatian dibandingkan sektor swasta. Meskipun program seperti *Bebunge* di Bekasi menunjukkan hasil positif dalam implementasi e-government [1], penelitian mengenai situs

web yang khusus menangani isu kesetaraan gender dan perlindungan anak masih terbatas. Penelitian ini juga mengakui pentingnya membangun kepercayaan dan literasi digital pengguna untuk mendukung adopsi e-government [21], [22]. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi secara sistematis situs web Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui integrasi model EUCS-TAM.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh dimensi kualitas situs web (*accuracy*, *format*, dan *timeliness*) terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pengguna, serta menilai bagaimana kepuasan pengguna mendorong niat perilaku untuk terus menggunakan situs tersebut. Dengan menggunakan pendekatan survei kuantitatif berbasis model yang telah divalidasi, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk optimalisasi efektivitas situs web layanan publik.

## II. METODE

### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji hubungan antara variabel-variabel yang terdapat dalam model *integrasi End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian ini bersifat eksplanatori, bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas website (*accuracy*, *format*, dan *timeliness*) mempengaruhi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna dan niat perilaku dalam penggunaan situs web layanan publik.

### B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini mengintegrasikan model EUCS dan TAM. Model ini memetakan hubungan antara variabel kualitas sistem (*accuracy*, *format*, *timeliness*) terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang selanjutnya berpengaruh terhadap user satisfaction dan behavioral intention.

### C. Hipotesis Penelitian

*H1: Accuracy berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.*

Akurasi informasi yang disediakan situs web menjadi faktor penting dalam membangun persepsi kegunaan pengguna. Informasi yang akurat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan nilai tambah dari penggunaan situs [18], [23].

*H2: Accuracy berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use.*

Ketepatan informasi juga berdampak pada persepsi kemudahan penggunaan. Informasi yang konsisten dan akurat mengurangi kebingungan pengguna, memperlancar navigasi, dan meminimalisasi kebutuhan akan klarifikasi tambahan [12], [24].

*H3: Format berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.*

Tampilan antarmuka dan struktur menu yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan estetika, tetapi juga mempercepat akses terhadap informasi penting, sehingga meningkatkan persepsi manfaat sistem bagi pengguna [17], [25].

*H4: Format berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use.*

Desain visual yang intuitif, keterbacaan yang baik, dan struktur navigasi yang jelas secara langsung berkontribusi terhadap persepsi kemudahan penggunaan sistem [26], [27].

*H5: Timeliness berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.*

Ketersediaan informasi secara tepat waktu memperkuat persepsi bahwa sistem mendukung efisiensi kerja pengguna dan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan informasi aktual [28], [29].

*H6: Timeliness berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use.*

Akses cepat terhadap informasi terkini memperkaya pengalaman pengguna, meminimalkan frustrasi, dan memperkuat persepsi bahwa sistem mudah digunakan [18], [20].

*H7: Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.*

Menurut TAM, sistem yang mudah digunakan meningkatkan persepsi manfaat karena pengguna tidak harus mengeluarkan banyak usaha untuk mendapatkan hasil yang diinginkan [14], [30].

*H8: Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap User Satisfaction.*

Kemudahan penggunaan berkontribusi pada kepuasan pengguna karena mengurangi beban kognitif dan mempercepat pencapaian tujuan penggunaan sistem [15], [31].

*H9: Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap User Satisfaction.*

Persepsi bahwa sistem memberikan manfaat nyata dalam menyelesaikan tugas-tugas pengguna berkontribusi langsung terhadap rasa puas terhadap penggunaan sistem [16], [21].

*H10: User Satisfaction berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention.*

Kepuasan pengguna terhadap layanan digital mendorong niat untuk terus menggunakan layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada pihak lain [22], [32].

#### D. Pengumpulan Data dan Sampling

Data penelitian dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Instrumen dikembangkan berdasarkan indikator yang telah divalidasi dalam penelitian sebelumnya [14], [33], [34]. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Februari hingga Maret 2025. Target responden adalah pengguna aktif situs web Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lombok Tengah. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria responden yang telah menggunakan situs web minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Sebanyak 346 responden valid berhasil dikumpulkan dan digunakan untuk analisis data.

#### E. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Teknik ini dipilih karena kemampuannya dalam mengestimasi model struktural yang kompleks dengan ukuran sampel yang relatif moderat serta

model dengan distribusi data non-normal [33], [35]. Terdapat tiga tahapan utama dalam proses analisis data.

Tahap pertama adalah evaluasi model pengukuran (outer model). Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas konstruk. *Convergent validity* diuji berdasarkan nilai outer loadings yang disarankan lebih besar dari 0,70, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang melebihi 0,50 untuk menunjukkan bahwa indikator mengukur konstruk yang dimaksud secara memadai [33], [36]. *Discriminant validity* diuji menggunakan dua pendekatan, yaitu kriteria Fornell–Larcker, yang mengharuskan nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dari korelasi antar konstruk, serta *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dengan batas konservatif di bawah 0,85 [37]. Selain itu, reliabilitas konstruk diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR), dengan nilai optimal di atas 0,70 untuk menunjukkan konsistensi internal [35].

Tahap kedua adalah evaluasi model struktural (inner model). Tahap ini bertujuan untuk menguji kekuatan hubungan antar konstruk melalui analisis path coefficients, t-statistics, dan p-values yang dihasilkan dari *prosedur bootstrapping* dengan 10.000 *resampling* [33], [35]. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi varians konstruk endogen yang dijelaskan oleh konstruk eksogen, dengan interpretasi umum  $R^2$  sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 masing-masing menunjukkan substansial, moderat, dan lemah [33]. Efek ukuran lokal ( $f^2$ ) dihitung untuk menilai kontribusi relatif setiap jalur, dan *predictive relevance* ( $Q^2$ ) dianalisis untuk memastikan model memiliki kemampuan prediksi terhadap konstruk endogen.

Tahap ketiga melibatkan penerapan *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA). IPMA dilakukan untuk memperluas interpretasi hasil model PLS-SEM dengan mengidentifikasi konstruk prediktor yang tidak hanya penting (*importance*), tetapi juga memiliki performa (*performance*) yang relatif rendah terhadap konstruk target, yaitu *Behavioral Intention* [37], [38]. Analisis ini membantu menentukan prioritas intervensi yang paling berdampak terhadap peningkatan layanan situs web. IPMA menjadi alat penting dalam merumuskan rekomendasi strategis berbasis data empiris.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran bertujuan untuk memastikan bahwa konstruk yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengujian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu analisis reliabilitas konstruk, validitas konvergen, dan validitas diskriminan.

Reliabilitas konstruk dievaluasi melalui nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Berdasarkan hasil analisis (Tabel 1), seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik [33]. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk semua konstruk melebihi 0,50, yang memenuhi kriteria validitas konvergen [35], [39]. *Outer loadings* semua indikator juga menunjukkan nilai di atas 0,70, memperkuat bahwa setiap indikator merefleksikan konstruknya dengan baik. Tabel 1. *Construct Reliability and Validity Test* menunjukkan hasil

lengkap pengujian reliabilitas dan validitas konvergen untuk setiap konstruk dan indikator.

TABLE 1. CONSTRUCT RELIABILITY AND VALIDITY TEST

No	Konstruk	Indikator	Kode	Outer Loadings	Cronbach's alpha	rho_a	rho_c	AVE
1	Accuracy	Data yang akurat	A1	0.914	0.705	0.748	0.869	0.769
		Konsistensi data	A2	0.838				
2	Format	Tampilan sistem menarik	F1	0.916	0.833	0.842	0.923	0.857
		Struktur menu yang logis	F2	0.935				
3	Timeliness	Informasi diperbarui real-time	T1	0.875	0.878	0.888	0.925	0.804
		Kecepatan akses informasi	T2	0.922				
		Ketersediaan data tanpa keterlambatan	T3	0.892				
4	Perceived Usefulness	Website meningkatkan efektivitas penggunaan	PU1	0.871	0.891	0.891	0.932	0.822
		Website meningkatkan produktivitas	PU2	0.917				
		Website bermanfaat dalam aktivitas pengguna	PU3	0.930				
5	Perceived Ease of Use	Website mudah dipahami	PEOU1	0.924	0.918	0.92	0.948	0.859
		Website mudah digunakan	PEOU2	0.929				
		Website tidak memerlukan banyak usaha	PEOU3	0.927				
6	User Satisfaction	Puas dengan penggunaan situs web	US1	0.907	0.795	0.796	0.907	0.83
		Pengalaman pengguna memuaskan	US2	0.915				
7	Behavioral Intention	Niat menggunakan kembali situs web	BI1	0.919	0.926	0.929	0.953	0.872
		Niat merekomendasikan situs web kepada orang lain	BI2	0.951				
		Keinginan tetap menggunakan situs web ke depan	BI3	0.930				

Validitas diskriminan pertama kali diuji menggunakan pendekatan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Hasil analisis (Tabel 2) menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah batas konservatif 0,85 [37].

Ini mengindikasikan bahwa konstruk dalam model ini dapat dibedakan secara empiris satu sama lain. Tabel 2. *Discriminant Validity* (HTMT) menunjukkan nilai HTMT untuk setiap pasangan konstruk dalam model.

TABLE 2. DISCRIMINANT VALIDITY (HETEROTRAIT-MONOTRAIT RATIO)

Konstruk	Accuracy	Format	Timeliness	Perceived Usefulness	Perceived Ease Of Use	User Satisfaction	Behavioral Intention
Accuracy							
Format	0.832						
Timeliness	0.204	0.119					
Perceived Usefulness	0.511	0.570	0.089				
Perceived Ease Of Use	0.464	0.516	0.102	0.851			
User Satisfaction	0.894	0.807	0.282	0.568	0.500		
Behavioral Intention	0.470	0.585	0.023	0.897	0.858	0.536	

Validitas diskriminan juga diuji menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Hasil analisis dalam Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE (nilai diagonal) untuk setiap konstruk lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruk di baris atau kolom yang sama. Hal ini sesuai dengan

pedoman Fornell-Larcker untuk memastikan validitas diskriminan [33], [38]. Tabel 3. *Discriminant Validity* (Fornell-Larcker Criterion) menampilkan hasil komparasi nilai akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk.

TABLE 3. DISCRIMINANT VALIDITY (FORNELL-LARCKER CRITERION)

Konstruk	Accuracy	Format	Timeliness	Perceived Usefulness	Perceived Ease Of Use	User Satisfaction	Behavioral Intention
Accuracy	0.877						
Format	0.648	0.926					
Timeliness	0.163	0.104	0.897				
Perceived Usefulness	0.414	0.494	-0.078	0.906			
Perceived Ease Of Use	0.379	0.454	0.086	0.772	0.927		
User Satisfaction	0.67	0.657	0.235	0.478	0.427	0.911	
Behavioral Intention	0.389	0.514	-0.005	0.818	0.791	0.461	0.934

Validitas diskriminan juga diperkuat melalui analisis *cross loadings*. Berdasarkan Tabel 4, setiap indikator menunjukkan nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang dimaksud dibandingkan *loading* pada konstruk lain. Ini membuktikan bahwa masing-masing indikator lebih

merepresentasikan konstruksya sendiri daripada konstruk lain, sehingga validitas diskriminan terkonfirmasi. Tabel 4. *Discriminant Validity* (Cross Loadings) memberikan rincian *loading* indikator terhadap semua konstruk dalam model.

TABLE 4. DISCRIMINANT VALIDITY (CROSS LOADING)

Konstruk	Accuracy	Format	Timeliness	Perceived Usefulness	Perceived Ease Of Use	User Satisfaction	Behavioral Intention
A1	0.914	0.643	0.159	0.414	0.371	0.612	0.394
A2	0.838	0.475	0.124	0.299	0.285	0.562	0.276

Konstruk	Accuracy	Format	Timeliness	Perceived Usefulness	Perceived Ease Of Use	User Satisfaction	Behavioral Intention
BI1	0.353	0.515	0.004	0.699	0.748	0.405	0.919
BI2	0.353	0.489	-0.010	0.776	0.734	0.434	0.951
BI3	0.383	0.441	-0.006	0.810	0.736	0.449	0.930
F1	0.627	0.916	0.069	0.434	0.387	0.619	0.448
F2	0.577	0.935	0.120	0.478	0.450	0.599	0.501
PEOU1	0.347	0.435	0.017	0.781	0.924	0.389	0.755
PEOU2	0.336	0.404	0.142	0.667	0.929	0.367	0.715
PEOU3	0.371	0.421	0.088	0.692	0.927	0.43	0.728
PU1	0.407	0.541	-0.063	0.871	0.709	0.426	0.779
PU2	0.350	0.394	-0.073	0.917	0.682	0.459	0.704
PU3	0.367	0.404	-0.077	0.930	0.707	0.415	0.738
T1	0.140	0.097	0.875	-0.073	0.059	0.218	-0.029
T2	0.137	0.119	0.922	-0.074	0.086	0.228	0.009
T3	0.162	0.062	0.892	-0.063	0.085	0.187	0.003
US1	0.671	0.558	0.252	0.420	0.402	0.907	0.410
US2	0.552	0.638	0.178	0.451	0.377	0.915	0.429

### B. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural (*inner model*) bertujuan untuk menguji kekuatan hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Evaluasi ini dilakukan melalui analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), predictive relevance ( $Q^2$ ), nilai path coefficients, t-statistics, p-values, serta uji  $f^2$  untuk mengetahui besarnya efek lokal antar konstruk.

Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa besar varians konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Berdasarkan hasil analisis (Tabel 5), *Perceived Usefulness* memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0.652, *Perceived Ease of Use* sebesar 0.219, *User Satisfaction* sebesar 0.237, dan

*Behavioral Intention* sebesar 0.212. Mengacu pada pedoman Hair et al. (2019), nilai  $R^2$  sebesar 0.25 hingga 0.50 menunjukkan tingkat moderat, sedangkan nilai mendekati atau di atas 0.75 dikategorikan sebagai substansial [33]. Selain itu, seluruh konstruk menunjukkan nilai  $Q^2$  positif (*Perceived Usefulness* = 0.525, *Perceived Ease of Use* = 0.178, *User Satisfaction* = 0.190, dan *Behavioral Intention* = 0.180), yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang relevan ( $Q^2 > 0$ ) terhadap konstruk endogen. Tabel 5. *Structural Model Assessment* menampilkan nilai  $R^2$ , T-value,  $Q^2$ , dan P-value untuk masing-masing konstruk endogen dalam model.

TABLE 5. STRUCTURAL MODEL ASSESSMENT

Variables	$R^2$	T-value	$Q^2$	P-value
<i>Perceived Usefulness</i>	0.652	13.474	0.525	0.000
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0.219	4.019	0.178	0.000
<i>User Satisfaction</i>	0.237	4.523	0.190	0.000
<i>Behavioral Intention</i>	0.212	3.989	0.180	0.000

Note(s):  $R^2$  = Coefficient of Determination;  $Q^2$  = Predictive Relevance.

Pengujian hubungan antar konstruk dilakukan melalui analisis path coefficients dan uji signifikansi menggunakan *bootstrapping* dengan 10.000 resampling. Hasil analisis

(Tabel 6) menunjukkan bahwa dari 10 hipotesis yang diuji, 6 hipotesis didukung secara signifikan, sedangkan 4 hipotesis tidak didukung.

TABLE 6. HYPOTHESIS TESTING RESULTS

Hypothesis	Relationships	$\beta$	T-value	P-value	( $f^2$ )	VIF	Supported
H1	Accuracy -> Perceived Usefulness	0.089	1.711	0.087	0.013	1.778	No
H2	Accuracy -> Perceived Ease Of Use	0.142	1.731	0.084	0.015	1.752	No
H3	Format -> Perceived Usefulness	0.141	2.360	0.018	0.030	1.889	Yes
H4	Format -> Perceived Ease Of Use	0.359	4.423	0.000	0.096	1.724	Yes
H5	Timeliness -> Perceived Usefulness	-0.167	5.044	0.000	0.078	1.028	Yes
H6	Timeliness -> Perceived Ease Of Use	0.026	0.510	0.610	0.001	1.027	No
H7	Perceived Usefulness -> User Satisfaction	0.368	4.611	0.000	0.072	2.479	Yes
H8	Perceived Ease Of Use -> Perceived Usefulness	0.689	11.642	0.000	1.065	1.281	Yes
H9	Perceived Ease Of Use -> User Satisfaction	0.143	1.694	0.090	0.011	2.479	No
H10	User Satisfaction -> Behavioral Intention	0.461	8.019	0.000	0.269	1.000	Yes

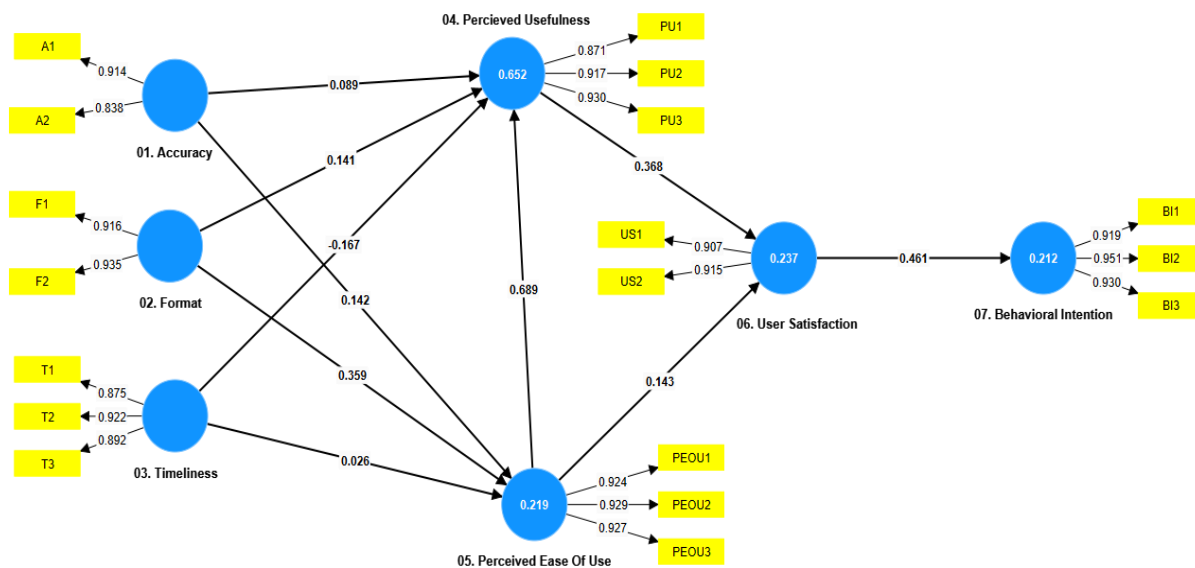
Tabel 6. *Hypothesis Testing Results* menyajikan hasil lengkap uji hipotesis, termasuk nilai  $\beta$ , T-value, P-value,  $f^2$ , VIF, serta status dukungan terhadap hipotesis.

- Accuracy tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* ( $\beta=0.089$ ,  $p=0.087$ ) maupun terhadap *Perceived Ease of Use* ( $\beta=0.142$ ,  $p=0.084$ ), sehingga H1 dan H2 tidak didukung.
- Format berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* ( $\beta=0.141$ ,  $p=0.018$ ) dan *Perceived Ease of Use* ( $\beta=0.359$ ,  $p=0.000$ ), sehingga H3 dan H4 didukung.

- Timeliness berpengaruh negatif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* ( $\beta=-0.167$ ,  $p=0.000$ ), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* ( $\beta=0.026$ ,  $p=0.610$ ), sehingga H5 didukung dan H6 tidak didukung.
- *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* ( $\beta=0.368$ ,  $p=0.000$ ) (H7 didukung).
- *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* ( $\beta=0.689$ ,  $p=0.000$ ) (H8 didukung), tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* ( $\beta=0.143$ ,  $p=0.090$ ) (H9 tidak didukung).

- *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* ( $\beta=0.461$ ,  $p=0.000$ ) (H10 didukung).

Selain itu, berdasarkan nilai effect size ( $f^2$ ), hubungan *Perceived Ease of Use* → *Perceived Usefulness* memiliki efek besar ( $f^2=1.065$ ), sementara hubungan lainnya umumnya menunjukkan efek kecil hingga sedang.



Gambar 1. Result Model

Struktur hubungan antar konstruk divisualisasikan pada model jalur berbasis PLS-SEM seperti ditunjukkan pada Gambar 1. Diagram ini menggambarkan nilai path coefficients serta nilai R<sup>2</sup> pada konstruk endogen. Jalur signifikan dan tidak signifikan dapat diidentifikasi berdasarkan ketebalan garis dan angka nilai koefisien yang ditampilkan.

### C. Importance-Performance Map Analysis (IPMA)

Analisis *Importance-Performance Map* (IPMA) dilakukan untuk memperluas interpretasi hasil model struktural dengan mengevaluasi pentingnya (importance) dan kinerja aktual (performance) dari setiap konstruk terhadap target konstruk *User Satisfaction* dan *Behavioral Intention*. Pendekatan IPMA ini bertujuan untuk memberikan panduan strategis mengenai area mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan [38].

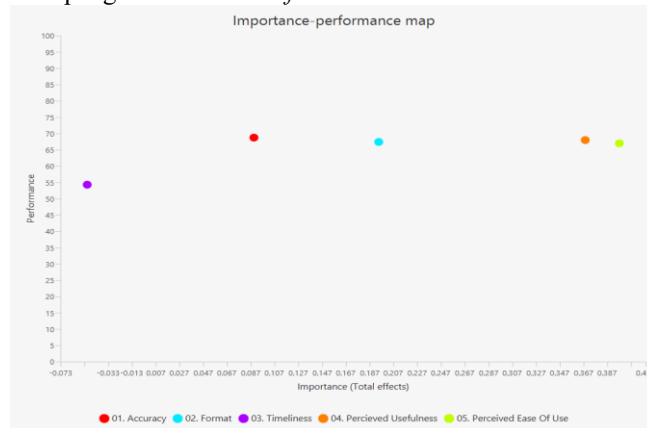
TABLE 7. IMPORTANCE-PERFORMANCE MAP OF THE TARGET CONSTRUCTS “USER SATISFACTION” AND “BEHAVIORAL INTENTION”

Constructs	User Satisfaction		Behavioral Intention	
	Important	Performance	Important	Performance
Accuracy	0.089	68.720	0.041	68.72
Format	0.194	67.393	0.089	67.393
Timeliness	-0.051	54.280	-0.024	54.28
Perceived Usefulness	0.368	67.967	0.169	67.967
Perceived Ease Of Use	0.397	66.976	0.183	66.976
User Satisfaction	-	-	0.461	70.936

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 7 dan Gambar 2, diketahui bahwa *Perceived Ease of Use* (importance = 0.397; performance = 66.976) dan *Perceived Usefulness* (importance = 0.368; performance = 67.967) merupakan dua konstruk dengan tingkat pengaruh (importance) terbesar terhadap *User Satisfaction*. Format juga berkontribusi cukup tinggi terhadap *User Satisfaction* (importance = 0.194; performance = 67.393), meskipun tidak sebesar dua konstruk sebelumnya. Accuracy menunjukkan pengaruh yang relatif kecil (importance = 0.089) dengan tingkat performa yang cukup baik (68.720). Timeliness bahkan menunjukkan pengaruh negatif terhadap *User Satisfaction* (importance = -0.051; performance = 54.280), mengindikasikan bahwa faktor ini bukanlah prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

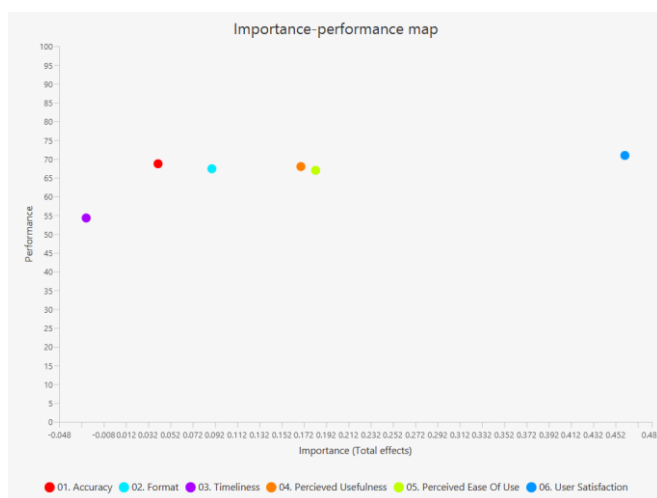
Gambar 2. *Importance-Performance Map for User Satisfaction* memperlihatkan posisi masing-masing konstruk

berdasarkan tingkat kepentingan dan performanya dalam mempengaruhi *User Satisfaction*.



Gambar 2. Importance-Performance Map Analysis (IPMA) User Satisfaction

Hasil IPMA untuk *Behavioral Intention* yang ditampilkan dalam Tabel 7 dan Gambar 3 menunjukkan bahwa User Satisfaction sendiri menjadi konstruk yang paling penting terhadap *Behavioral Intention* (*importance* = 0.461; *performance* = 70.936), menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan pendorong utama niat perilaku untuk menggunakan kembali situs web. Di antara konstruk lain, *Perceived Ease of Use* (*importance* = 0.183; *performance* = 66.976) dan *Perceived Usefulness* (*importance* = 0.169; *performance* = 67.967) juga berperan penting dalam mendorong *Behavioral Intention*. *Format* dan *Accuracy* memiliki tingkat *importance* yang lebih rendah terhadap *Behavioral Intention*, masing-masing sebesar 0.089 dan 0.041, meskipun performanya relatif moderat. *Timeliness* menunjukkan nilai *importance* negatif (-0.024) dan *performance* rendah (54.280), memperkuat hasil sebelumnya bahwa faktor ini tidak menjadi prioritas dalam meningkatkan *Behavioral Intention*.



Gambar 3. Importance-Performance Map Analysis (IPMA) Behavioral Intention

Gambar 3. *Importance-Performance Map for Behavioral Intention* menggambarkan kontribusi relatif dan kinerja aktual dari setiap konstruk terhadap niat perilaku pengguna.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat perilaku menggunakan situs web layanan publik, dengan mengintegrasikan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil analisis outer model, inner model, dan *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) memberikan wawasan penting yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil evaluasi model pengukuran, seluruh konstruk dalam model memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70 serta *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50 (Tabel 1), menunjukkan adanya konsistensi internal yang memadai dan validitas konvergen [33], [35]. Uji validitas diskriminan yang dilakukan melalui kriteria HTMT (Tabel 2), *Fornell-Larcker Criterion* (Tabel 3), dan *Cross Loadings* (Tabel 4) juga menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model memiliki diskriminasi yang baik antar satu sama lain [37]. Dengan

demikian, model pengukuran dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengujian model struktural.

Pada tahap evaluasi model struktural, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini didukung secara statistik (Tabel 5 dan Tabel 6).

- Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk konstruk endogen seperti *Perceived Usefulness* (0.652), *Perceived Ease of Use* (0.219), *User Satisfaction* (0.237), dan *Behavioral Intention* (0.212) mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang moderat hingga substansial terhadap variabilitas konstruk-construct tersebut.
- *Predictive relevance* ( $Q^2$ ) untuk seluruh konstruk endogen menunjukkan nilai positif, memperkuat bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik.

Dari sepuluh hipotesis yang diuji, tujuh hipotesis didukung, termasuk pengaruh positif signifikan *Format* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, *Timeliness* terhadap *Perceived Usefulness* (meskipun arah efeknya negatif), *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction*, *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention*. Sebaliknya, pengaruh *Accuracy* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, serta *Perceived Ease of Use* terhadap *User Satisfaction*, tidak didukung. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem menjadi pendorong penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan kembali situs web layanan publik.

Hasil IPMA memperkuat temuan inner model dengan menambahkan dimensi kinerja (*performance*) ke dalam analisis pentingnya (*importance*) masing-masing konstruk (Tabel 7, Gambar 2 dan Gambar 3).

- Untuk *User Satisfaction* sebagai target konstruk, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* menempati posisi teratas dalam hal *importance*, dengan tingkat performa yang relatif baik. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan khususnya dalam meningkatkan pengalaman kemudahan penggunaan.
- Untuk *Behavioral Intention*, *User Satisfaction* menunjukkan pengaruh paling kuat, diikuti oleh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*.

Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks situs web layanan publik, meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan, serta memastikan pengalaman pengguna yang positif, adalah faktor kunci untuk meningkatkan keterlibatan pengguna secara berkelanjutan. Integrasi hasil outer model, inner model, dan IPMA memperjelas bahwa:

- Validitas dan reliabilitas konstruk telah terpenuhi, memastikan interpretasi hasil model yang dapat diandalkan.
- *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terbukti menjadi pendorong utama kepuasan pengguna, yang kemudian meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan.
- IPMA mengarahkan fokus strategis pada peningkatan fitur kemudahan penggunaan dan manfaat fungsionalitas situs, untuk memaksimalkan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.

### E. Managerial Implications

Penelitian ini memberikan kontribusi penting baik dari sisi pengembangan teori (implikasi teoritis) maupun dalam memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola situs web layanan publik (implikasi praktis).

Penelitian ini memperkaya literatur terkait evaluasi kepuasan pengguna layanan digital dengan mengintegrasikan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Integrasi kedua model ini menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan niat perilaku dalam konteks e-government. Hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya mengenai pentingnya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai mediator dalam membangun kepuasan pengguna [30], [33]. Selain itu, studi ini menegaskan bahwa faktor-faktor kualitas sistem seperti *format* dan *accuracy* berkontribusi tidak langsung terhadap perilaku pengguna melalui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, memperluas validitas eksternal model EUCS dan TAM dalam konteks situs web layanan publik. Aplikasi Importance-Performance Map Analysis (IPMA) dalam penelitian ini memberikan pendekatan baru dalam mengidentifikasi prioritas strategis untuk perbaikan layanan, memperkuat integrasi metode PLS-SEM dengan analisis berbasis kinerja [37], [40]. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antar variabel, tetapi juga menawarkan kontribusi metodologis melalui penggunaan IPMA dalam konteks e-government.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan oleh pengelola situs web layanan pemerintah, khususnya dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna:

- **Prioritaskan Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Website**  
Karena *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan niat perilaku, pengelola website harus memastikan bahwa situs mudah digunakan, intuitif, serta menawarkan manfaat nyata bagi pengguna.
- **Optimalkan Tampilan dan Struktur Navigasi**  
*Aspek format* terbukti berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dan kegunaan. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan desain antarmuka yang sederhana, konsisten, dan ramah pengguna.
- **Fokus pada Penguatan Fitur yang Memberikan Nilai Tambah**  
Hasil IPMA menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki importance tinggi. Oleh karena itu, layanan yang ditawarkan harus benar-benar membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhan informasinya.
- **Kurangi Prioritas pada Timeliness untuk Sementara**  
Karena *timeliness* menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dalam konteks ini, alokasi sumber daya dapat lebih difokuskan pada peningkatan usability dan usefulness sebelum memperbaiki aspek ketepatan waktu informasi.

- **Kelola User Satisfaction untuk Meningkatkan Behavioral Intention**

User satisfaction menjadi prediktor utama behavioral intention. Oleh sebab itu, penting untuk terus memantau tingkat kepuasan pengguna secara berkala dan mengidentifikasi area-area perbaikan melalui survei atau feedback system.

## IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengintegrasikan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan niat perilaku dalam penggunaan situs web layanan publik. Berdasarkan hasil analisis model pengukuran, seluruh konstruk menunjukkan validitas dan reliabilitas yang memadai, yang mengonfirmasi bahwa model integratif EUCS-TAM layak digunakan dalam konteks e-government. Tiga temuan utama berhasil diidentifikasi, yaitu: (1) *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan prediktor signifikan terhadap *user satisfaction*, yang pada gilirannya memengaruhi behavioral intention; (2) format antarmuka secara positif memengaruhi persepsi kemudahan dan kegunaan, sementara timeliness justru berdampak negatif terhadap *perceived usefulness*; dan (3) hasil *Importance Performance Map Analysis* (IPMA) menunjukkan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *user satisfaction* merupakan konstruk dengan tingkat kepentingan tertinggi dalam mendorong penggunaan berkelanjutan situs web. Temuan ini memiliki implikasi praktis yang penting, antara lain mendorong pengelola situs web layanan publik untuk melakukan survei kepuasan pengguna secara berkala setiap enam bulan, menyederhanakan desain antarmuka agar mudah digunakan, serta memastikan bahwa fitur dan layanan yang disediakan memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Dari sisi teoritis, penelitian ini memperkuat validitas eksternal dari model EUCS dan TAM dalam domain layanan digital sektor publik, serta menunjukkan bahwa pendekatan PLS-SEM yang dikombinasikan dengan IPMA efektif dalam merumuskan prioritas strategis berbasis data. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti mengeksplorasi faktor eksternal lain seperti kepercayaan terhadap e-government, literasi digital, dan keterlibatan pengguna untuk memperluas pemahaman mengenai determinan kepuasan dan niat perilaku dalam penggunaan layanan e-government secara berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lombok Tengah yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pengumpulan data. Kami juga berterima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dengan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Selain itu, penghargaan khusus diberikan kepada rekan-rekan sejawat di Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, yang telah memberikan masukan berharga selama proses penyusunan dan penyempurnaan penelitian ini.

## REFERENCES

- [1] R. Setyadi and M. Baqi, 'Analysis of The Use of The Bebung Application using End-User Computing Satisfaction Model', *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, vol. 14, no. 1, Sep. 2021, doi: 10.24036/tip.v14i2.423.
- [2] D. Agostino, M. Arnaboldi, and M. D. Lema, 'New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery', *Public Money & Management*, vol. 41, no. 1, pp. 69–72, 2021.
- [3] R. Deddy *et al.*, 'Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi ft.ung.ac.id dengan Pendekatan Metode TAM', *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, vol. 6, no. 1, pp. 108–114, 2024, doi: 10.37905/jjee.v6i1.23381.
- [4] G. A. Nursanto, I. A. Prabadi, and A. R. Pratama, 'User Satisfaction Analysis of SITANOS Application at Class I Non-TPI Tangerang Immigration Office With End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method', *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, Jun. 2022, doi: 10.52617/tematics.v4i1.372.
- [5] S. ElMassah and M. Mohieldin, 'Digital transformation and localizing the sustainable development goals (SDGs)', *Ecological Economics*, vol. 169, p. 106490, 2020.
- [6] M. Fajar Febriansyah *et al.*, 'Perancangan Aplikasi Web untuk Analisis Kualitas Layanan dengan metode SERVQUAL Web Application Design for Service Quality Analysis with SERVQUAL method', *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, vol. 7, no. 1, 2025, doi: 10.37905/jjee.v7i1.28597.
- [7] A. Sabani, 'Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia', *Journal of Science and Technology Policy Management*, vol. 12, no. 2, pp. 236–255, 2021.
- [8] E. Rahmi, E. Yumami, and N. Hidayasari, 'Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review', *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 1, pp. 821–834, 2023.
- [9] K. Imtihan, 'The Impact of Visual Quality and User Interface Responsiveness on Student Satisfaction in Academic Information Systems (AIS)', *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, vol. 22, no. 2, 2024, doi: 10.57239/PJLSS-2024-22.2.001455.
- [10] K. Haerani, K. Imtihan, and W. Murniati, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) DAN Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 11, no. 4, pp. 845–854, Aug. 2024, doi: 10.25126/jtiik.1148906.
- [11] K. Haerani, K. Imtihan, and W. Murniati, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) DAN Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 11, no. 4, pp. 845–854, 2024.
- [12] A. Padalia and T. Natsir, 'End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities', *International Journal of Environment, Engineering and Education*, vol. 4, no. 3, pp. 100–107, Dec. 2022, doi: 10.55151/ijeedu.v4i3.72.
- [13] R. Prabawanti and D. J. C. Sihombing, 'Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method', *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 324–332, Mar. 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i1.437.
- [14] I. K. Mensah, 'Impact of government capacity and E-government performance on the adoption of E-Government services', *International Journal of Public Administration*, 2020.
- [15] T. T. U. Nguyen, P. Van Nguyen, H. T. N. Huynh, D. Vrontis, and Z. U. Ahmed, 'Identification of the determinants of public trust in e-government services and participation in social media based on good governance theory and the technology acceptance model', *Journal of Asia Business Studies*, vol. 18, no. 1, pp. 44–61, 2024.
- [16] M. H. H. Zubir and M. S. Abdul Latip, 'Factors affecting citizens' intention to use e-government services: assessing the mediating effect of perceived usefulness and ease of use', *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 18, no. 3, pp. 384–399, 2024, doi: 10.1108/TG-04-2023-0040.
- [17] R. Setyanto, S. Ridloah, and A. B. Asman, 'Analysis of User Satisfaction Level in MyUnnes Financial System Using the EUCS Method', *Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, vol. 12, no. 3, 2024, doi: <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v12i3.125754>.
- [18] E. Gu, T. Meng, H. Wang, and A. Zhang, 'E-government use, perceived transparency, public knowledge of government performance, and satisfaction with government: an analysis of mediating, moderating, and framing mechanisms based on the COVID-19 outbreak control survey data from China', *Soc Indic Res*, vol. 169, no. 1, pp. 79–124, 2023.
- [19] E. Rahmi, E. Yumami, and N. Hidayasari, 'Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review', *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 1, pp. 821–834, 2023.
- [20] P. Pingki and W. Bharata, 'Analysis of User Satisfaction Virtual Reality Tourism Kemenparekraf Using the End User Computing Satisfaction Method', *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, vol. 16, no. 1, pp. 127–138, Sep. 2023, doi: 10.24036/jtip.v16i1.697.

- [21] A. K. Abdulkareem, Z. J. Abdulkareem, A. A. Ishola, and I. T. Akindele, 'Does e-government impact e-participation? The influence of trust in e-government', *International Review of Public Administration*, vol. 27, no. 2, pp. 91–110, 2022.
- [22] A. K. Abdulkareem, Z. J. Abdulkareem, A. A. Ishola, M. L. Bello, and K. A. Oladimeji, 'The influence of openness of public organizations and social media use on e-participation: the mediating effect of trust in e-government', *International Review of Public Administration*, vol. 27, no. 4, pp. 281–296, 2022.
- [23] E. Rahmi, E. Yumami, and N. Hidayasari, 'Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review', *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 1, pp. 821–834, 2023.
- [24] J. Cifuentes-Faura, 'The impact of e-government on transparency in the European Union: A multivariate analysis', *Electronic Government, an International Journal*, vol. 18, no. 1, pp. 105–118, 2022.
- [25] A. K. Ameen, I. Y. Maalood, and D. A. Abdullah, 'Innovative Approaches to Enhancing User Satisfaction in Higher Education Information Systems', *Science Journal of University of Zakho*, vol. 12, no. 3, pp. 337–340, Jul. 2024, doi: 10.25271/sjuoz.2024.12.3.1323.
- [26] G. Indrawan *et al.*, 'Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Undiksha Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Analysis of Undiksha E-Learning User Satisfaction Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method', *Journal of Computing Engineering, System and Science*, vol. 8, no. 2, pp. 529–541, 2023, [Online]. Available: [www.jurnal.unimed.ac.id](http://www.jurnal.unimed.ac.id)
- [27] A. Almukhlifi, H. Deng, and B. Kam, 'e-Government adoption in Saudi Arabia: The moderation influence of transparency', *Journal of Advances in Information Technology*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [28] R. A. Azdy and H. K. Putra, 'Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method', *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Arts*, vol. 2, no. 1, pp. 13–20, Jun. 2023, doi: 10.47709/ijmdsa.v2i1.2371.
- [29] S. Nawangsari, R. K. Harahap, N. Herlina, and E. Ekowati, 'Testing and Analysis User Satisfaction of Salute Bidan Application Using End-User Computing Satisfaction', *Journal of System and Management Sciences*, vol. 13, no. 5, pp. 457–469, 2023, doi: 10.33168/JSMS.2023.0529.
- [30] F. Davis and F. Davis, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, vol. 13, p. 319, Sep. 1989, doi: 10.2307/249008.
- [31] T. T. U. Nguyen, P. Van Nguyen, H. T. N. Huynh, G. Q. Truong, and L. Do, 'Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam', *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, vol. 10, no. 2, p. 100291, 2024.
- [32] E. Abu-Shanab, 'Predicting trust in e-government: two competing models', *Electronic Government, an International Journal*, vol. 15, no. 2, pp. 129–143, 2019.
- [33] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, 'When to use and how to report the results of PLS-SEM', Jan. 14, 2019, *Emerald Group Publishing Ltd*. doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [34] K. Imtihan and M. R. Mardi, 'The Impact of Visual Quality and User Interface Responsiveness on Student Satisfaction in Academic Information Systems (AIS)', *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, vol. 22, no. 2, 2024, doi: 10.57239/PJLSS-2024-22.2.001455.
- [35] J. Hair and A. Alamer, 'Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example', *Research Methods in Applied Linguistics*, vol. 1, no. 3, p. 100027, 2022, doi: 10.1016/j.rmal.2022.100027.
- [36] F. Veerankutty, T. Ramayah, and N. A. Ali, 'Information Technology Governance on Audit Technology Performance Among Malaysian Public Sector Auditors', *Soc Sci*, vol. 7, no. 8, pp. 1–19, 2018, doi: 10.3390/socsci7080124.
- [37] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, 'A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling', *J Acad Mark Sci*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, Jan. 2015, doi: 10.1007/s11747-014-0403-8.
- [38] J. F. Hair, C. M. Ringle, S. P. Gudergan, A. Fischer, C. Nitzl, and C. Menictas, 'Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: an illustration in modeling retailer choice', *Business Research*, vol. 12, no. 1, pp. 115–142, 2019.
- [39] J. F. Hair Jr *et al.*, 'An introduction to structural equation modeling', *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: a workbook*, pp. 1–29, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-80519-7\_1.
- [40] M. Sarstedt, J. F. Hair, M. Pick, B. D. Liengaard, L. Radomir, and C. M. Ringle, 'Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade', *Psychol Mark*, vol. 39, no. 5, pp. 1035–1064, 2022, doi: 10.1002/mar.21640.