



Faktor-faktor penentu kepuasan pengguna I-SimPeg: Pendekatan model UTAUT-EUCS dengan PLS-SEM

Nurlia Panigoro, Muhammad Rifai Katili, Sri Nilawaty Lahay

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Riwayat Artikel:

Diterima 14 April 2025

Direvisi 24 April 2025

Disetujui 28 April 2025

Kata Kunci:

EUCS

Kepuasan pengguna

PLS-SEM

Sistem informasi kepegawaian

UTAUT

ABSTRACT. Understanding user satisfaction determinants in government information systems is essential for successful digital transformation. This study examines factors influencing users' satisfaction with the Integrated Personnel Management Information System (I-SimPeg) in Bone Bolango Regency through an integrated UTAUT-EUCS model using PLS-SEM. Data collected from 358 government employees revealed that performance expectancy, effort expectancy, content, ease of use, facilitating conditions, and behavioral intention significantly influence user satisfaction, while social influence, accuracy, format, and timeliness were not significant contributors. The research demonstrates the complementary value of combining technology acceptance and end-user satisfaction models in assessing government information systems. Practical recommendations include comprehensive user training, intuitive interface development, routine maintenance protocols, automated data validation, and enhanced backup systems to improve I-SimPeg implementation in regional government agencies.

ABSTRAK. Memahami faktor-faktor penentu kepuasan pengguna dalam sistem informasi pemerintahan sangat penting untuk keberhasilan transformasi digital. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terintegrasi (I-SimPeg) di Kabupaten Bone Bolango melalui model terintegrasi UTAUT-EUCS menggunakan PLS-SEM. Data yang dikumpulkan dari 358 pegawai pemerintahan menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, isi, kemudahan penggunaan, kondisi memfasilitasi, dan minat perilaku secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, sementara pengaruh sosial, akurasi, bentuk, dan ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini mendemonstrasikan nilai komplementer dari penggabungan model penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna akhir dalam mengevaluasi sistem informasi pemerintahan. Rekomendasi praktis meliputi pelatihan komprehensif bagi pengguna, pengembangan antarmuka intuitif, protokol pemeliharaan rutin, validasi data otomatis, dan peningkatan sistem backup untuk menyempurnakan implementasi I-SimPeg di instansi pemerintah daerah.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) license.



Penulis Korespondensi:

Nurlia Panigoro

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Jl. Prof. Dr. Ing. B. J. Habibie, Bone Bolango, Indonesia.

Email: nurliapanigoro18@gmail.com

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) telah mentransformasi tata kelola organisasi modern melalui integrasi sistem digital yang mendukung efisiensi operasional dan pengambilan keputusan strategis. Sebagai kombinasi antara teknologi komputasi dan interaksi manusia, TI menciptakan ekosistem perangkat lunak dan keras yang mampu menghasilkan informasi strategis sesuai kebutuhan organisasi (Primawanti & Ali, 2022). Penerapan teknologi informasi telah terbukti memiliki dampak signifikan

terhadap efisiensi operasional perusahaan. Melalui otomatisasi proses, integrasi sistem, dan pemrosesan data realtime, teknologi informasi membantu meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan manusia, dan mempercepat pengambilan keputusan (Shilamaya & Sisdianto, 2024).

Dalam perkembangannya, TI tidak lagi hanya diposisikan sebagai alat bantu, melainkan telah menjadi elemen strategis dalam pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas implementasi TI berkorelasi langsung dengan keberhasilan organisasi dalam merealisasikan visi dan misinya (Yanuar dkk., 2022). Salah satu penerapan utama TI di sektor publik adalah Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG), yang menghadirkan proses digitalisasi, otomatisasi, dan integrasi data kepegawaian secara efisien dan aman. Perkembangan lebih lanjut dari SIMPEG menjadi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terintegrasi (I-SimPeg) merepresentasikan kemajuan signifikan dalam pengelolaan data kepegawaian, melalui penghubungan antar sistem internal dan eksternal dalam satu kesatuan platform digital.

Di Kabupaten Bone Bolango, implementasi I-SimPeg menjadi bagian integral dari proses modernisasi administrasi kepegawaian yang mencakup berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dengan jumlah pengguna aktif mencapai 3.488 orang, sistem ini memiliki cakupan luas dan potensi strategis. Namun demikian, meskipun telah diimplementasikan secara luas, sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan operasional, seperti ketidakstabilan server, bug sistem, serta kurangnya pelatihan yang memadai bagi pengguna (Azzumar, 2023). Dalam konteks ini, keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, melainkan juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem.

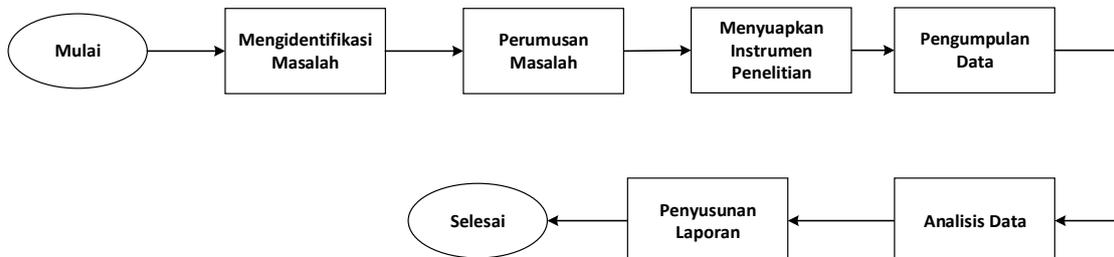
Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk mengukur intensi penggunaan teknologi informasi dalam berbagai sektor (Venkatesh dkk., 2003; Saharah, 2022; Ay, 2023). Di sisi lain, model EUCS (End-User Computing Satisfaction) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) digunakan secara luas untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi dari aspek isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian terkini menunjukkan bahwa pendekatan integratif antara UTAUT dan EUCS mulai digunakan, terutama dalam konteks sistem komersial seperti e-commerce dan aplikasi mobile (Agustin & Nuryana, 2022; Sadiyah dkk., 2024).

Meskipun demikian, sebagian besar studi sebelumnya hanya memanfaatkan model UTAUT atau EUCS secara terpisah, sehingga menghasilkan pemahaman yang terbatas terhadap dinamika penerimaan dan kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya dalam konteks birokrasi pemerintahan. Selain itu, masih minim penelitian yang mengintegrasikan kedua model tersebut secara simultan untuk mengevaluasi sistem informasi kepegawaian di lingkungan pemerintah daerah. Pendekatan fragmentaris ini belum mampu menangkap hubungan struktural yang kompleks antara persepsi pengguna terhadap teknologi dan kualitas sistem secara menyeluruh. Di sisi lain, penelitian serupa yang mengaplikasikan pendekatan PLS-SEM masih didominasi oleh konteks komersial, bukan sektor publik yang memiliki karakteristik penggunaan sistem berbasis kewajiban dan struktur organisasi yang hierarkis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menguji secara empiris integrasi model UTAUT dan EUCS dalam mengevaluasi kepuasan pengguna I-SimPeg, serta memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model evaluasi sistem informasi pemerintahan dan kontribusi praktis dalam penguatan implementasi sistem digital di sektor publik.

Studi ini mengidentifikasi faktor-faktor dalam model UTAUT dan EUCS yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna I-SimPeg di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango melalui pendekatan PLS-SEM. Pendekatan ini memungkinkan analisis struktural yang komprehensif terhadap hubungan antar variabel seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, isi, akurasi, format, kemudahan, ketepatan waktu, minat perilaku, dan kepuasan pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menerapkan model UTAUT dan EUCS yang digabungkan untuk menganalisis kepuasan pengguna I-SIMPEG yang menjadi sistem informasi kepegawaian di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini dilakukan di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Berikut merupakan penjelasan dari tahapan penelitian.



Gambar 1. Tahapan penelitian

a. Mengidentifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah dilakukan dengan cara merumuskan masalah yang akan diteliti. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini yaitu Analisis Kepuasan Pengguna i-SimPeg dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan model UTAUT dan EUCS.

b. Perumusan Masalah

Pada tahap ini dirumuskan permasalahan terkait penerapan aplikasi i-SimPeg yang dijalankan di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango. Permasalahan disusun berdasarkan kendala yang didapati dari pengguna maupun dari sistem itu sendiri.

c. Menyiapkan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini akan dilakukan persiapan penelitian berupa penyusunan kuisioner dengan membuat pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan pengguna i-SimPeg dalam model UTAUT dan EUCS.

d. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data berupa hasil dari observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner berdasarkan variabel yang terdapat pada model UTAUT dan EUCS yang nantinya akan di isi oleh 358 responden di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango.

e. Analisis Data

Pada tahap ini data yang telah diperoleh sebelumnya dari hasil penyebaran kuisioner akan dianalisis dan diolah menggunakan rumus yang telah ditentukan dan menggunakan *tools* SmartPLS untuk mengolah data.

f. Penyusunan Laporan

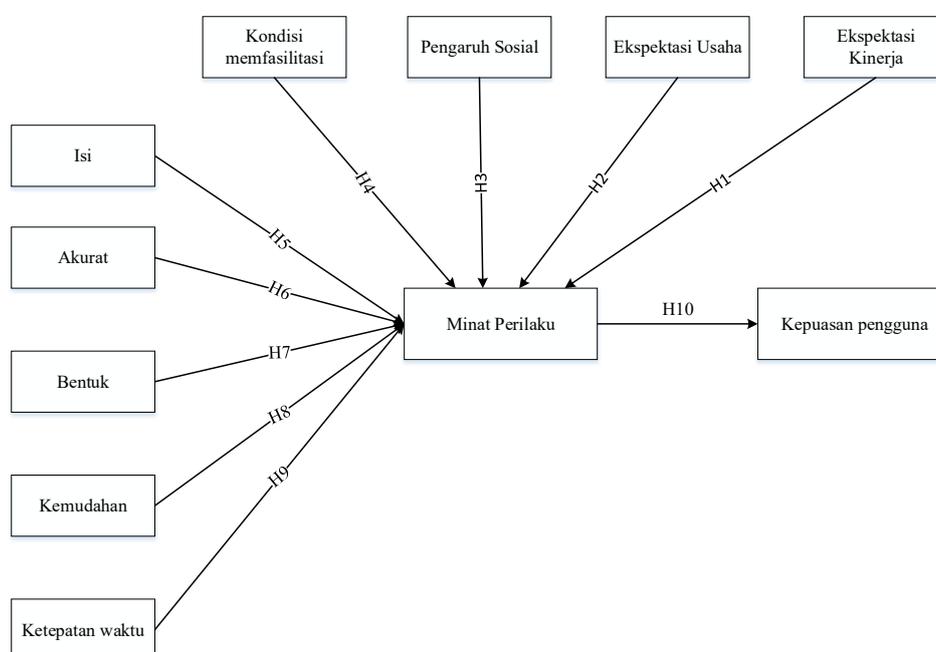
Pada tahap terakhir ini seluruh data yang telah diperoleh dari serangkaian tahapan penelitian yang dilakukan akan disusun menjadi sebuah laporan, yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna I-SIMPEG di Kabupaten Bone Bolango. Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk dianalisis dalam sebuah penelitian. Sampel dipilih agar mewakili karakteristik yang penting dari populasi secara keseluruhan, sehingga hasil analisis sampel dapat digeneralisasi untuk menyatakan kesimpulan tentang populasi, penelitian dilakukan pada sampel yang datanya harus mewakili seluruh populasi (Fahmi dkk., 2023). Untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 5%. jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 358 sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM). Analisis data dilakukan dengan alat ukur PLS-SEM. PLS-SEM dipilih karena mampu mengakomodasi model struktural yang kompleks, tidak mensyaratkan normalitas data, toleran terhadap ukuran sampel kecil, serta sesuai untuk tujuan analisis yang bersifat prediktif dan eksploratif. Metode PLS-SEM (Partial Least Square-Structural Equation Modelling) adalah metode statistik non-parametrik yang tidak memerlukan data berdistribusi normal dan populasi data tidak harus besar. PLS-SEM dapat menggambarkan hubungan antara variabel laten yang disebut sebagai model struktural dan menggambarkan hubungan antara indikator/variabel manifest dengan variabel latennya yang disebut model pengukuran. PLS-SEM dapat digunakan pada model yang kompleks dengan banyak variabel dan/atau indikator laten seperti pada kajian. PLS-SEM telah banyak digunakan sebagai metode statistik untuk mengevaluasi respon pengguna (Husaeni & Mardiana, 2022). PLS-SEM terbagi menjadi dua model analisis yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Adapun desain penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Desain penelitian

Gambar 2 menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, isi, akurat, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu merupakan variabel independen yang secara langsung mempengaruhi minat perilaku. Minat perilaku berperan sebagai variabel intervening yang bertindak sebagai perantara antara variabel independen dan dependen. Selanjutnya, kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dipengaruhi oleh minat perilaku yang secara tidak langsung dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, isi, akurat, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan desain penelitian seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
- H2: Ekspektasi Usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
- H3: Pengaruh Sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
- H4: Kondisi Memfasilitasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.

- H5: Isi memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
 H6: Akurasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
 H7: Bentuk memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
 H8: Kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
 H9: Ketepatan Waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku.
 H10: Minat Perilaku memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Penyusunan Instrumen

Penyusunan kuesioner ini diambil dari hipotesis yang dilakukan oleh peneliti terhadap model UTAUT dan EUCS. Penyusunan kuesioner ini menghasilkan 37 indikator seperti tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan indikator penelitian

No.	Variabel	Indikator
1.	Ekspektasi Kinerja	EK1 <i>i-SimPeg</i> dapat membantu saya dalam pengelolaan administrasi kepegawaian.
		EK2 Menggunakan <i>i-SimPeg</i> memungkinkan saya mengelola administrasi kepegawaian dengan lebih cepat
		EK3 Menurut saya <i>i-SimPeg</i> memudahkan saya dalam bekerja
		EK4 Menggunakan <i>i-SimPeg</i> meningkatkan efektifitas saya dalam bekerja
		EK5 Aplikasi <i>i-SimPeg</i> dapat meningkatkan kualitas dalam bekerja
2.	Ekspektasi Usaha	EU1 Menurut saya <i>i-SimPeg</i> mudah digunakan
		EU2 Interaksi dalam <i>i-SimPeg</i> jelas dan mudah dimengerti
		EU3 Mudah bagi saya untuk mempelajari penggunaan <i>i-SimPeg</i>
		EU4 Mudah bagi saya mengoperasikan fitur-fitur yang ada di <i>i-SimPeg</i>
3.	Pengaruh Sosial	PS1 Secara umum lingkungan saya menggunakan <i>i-SimPeg</i>
		PS2 Pimpinan mengharuskan saya menggunakan <i>i-SimPeg</i>
		PS3 Dengan adanya <i>i-SimPeg</i> membuat saya menjadi lebih percaya diri dalam mengelola administrasi kepegawaian
		PS4 Pimpinan menyarankan saya menggunakan <i>i-SimPeg</i>
4.	Kondisi Yang Memfasilitasi	KYM1 Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>i-SimPeg</i>
		KYM2 Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika mengalami kesulitan menggunakan <i>i-SimPeg</i>
		KYM3 Saya memiliki sumber daya yang diperlukan (misal: smartphone, PC, dll) untuk menggunakan <i>i-SimPeg</i>
		KYM4 Saya mendapatkan panduan penggunaan <i>i-SimPeg</i>
		KYM5 Tersedia fitur khusus yang membantu saya jika mengalami kesulitan menggunakan <i>i-SimPeg</i>
5.	Minat Perilaku	MP1 Saya selalu menggunakan <i>i-SimPeg</i> dalam pekerjaan
		MP2 Saya menggunakan <i>i-SimPeg</i> setiap kali saya membutuhkan akses data kepegawaian
		MP3 Saya berniat untuk seterusnya menggunakan <i>i-SimPeg</i>
		MP4 Saya berencana akan terus menggunakan <i>i-SimPeg</i>
6.	Isi	I1 Aplikasi <i>i-SimPeg</i> memberikan informasi tepat yang saya butuhkan
		I2 Konten informasi yang ada memenuhi kebutuhan saya
		I3 <i>i-SimPeg</i> menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan saya
7.	Akurat	I4 <i>i-SimPeg</i> menyediakan informasi yang cukup
		A1 <i>i-SimPeg</i> akurat
8.	Bentuk	A2 Saya puas dengan keakuratan <i>i-SimPeg</i>
		B1 Menurut saya output disajikan dalam format yang berguna
9.	Kemudahan	B2 Informasi yang diberikan <i>i-SimPeg</i> jelas
		K1 <i>i-SimPeg</i> ramah pengguna
		K2 <i>i-SimPeg</i> mudah digunakan

No.	Variabel	Indikator
10. Ketepatan Waktu	KW1	Saya bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu
	KW2	<i>i-SimPeg</i> memberikan informasi terkini
	KP1	Dalam penggunaannya <i>i-SimPeg</i> sangat efisien
11. Kepuasan Pengguna	KP2	Dalam penggunaannya <i>i-SimPeg</i> sangat efektif
	KP3	Secara keseluruhan dalam menggunakan <i>i-SimPeg</i> sangat memuaskan

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa penggunaan skala *likert* dilakukan untuk mengetahui pendapat, sikap, dan persepsi perorangan maupun kelompok mengenai gejala sosial. Maka dari itu pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah skala *likert* yang terdiri dari lima tingkatan preferensi jawaban dengan pilihan yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persepsi, sikap, atau tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Evaluasi Model

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan dua tahap evaluasi model PLS-SEM yang telah distandarisasi (Hair dkk., 2019), yaitu:

- **Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**, meliputi:
 - o Uji validitas konvergen: nilai loading factor ($>0,7$) dan Average Variance Extracted (AVE $>0,5$)
 - o Uji validitas diskriminan: kriteria Fornell-Larcker dan Heterotrait-Monotrait ratio
 - o Uji reliabilitas: Composite Reliability (CR $>0,7$) dan Cronbach's Alpha ($>0,6$)
- **Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**, meliputi:
 - o Koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan prediksi model
 - o Path coefficient (β) untuk menentukan kekuatan hubungan antar variabel
 - o Pengujian hipotesis dengan nilai t-statistik ($>1,96$ pada $\alpha=5\%$) melalui proses bootstrapping
 - o Uji signifikansi untuk menentukan hipotesis diterima atau ditolak

Hasil evaluasi model akan digunakan untuk menilai sejauh mana model terintegrasi UTAUT-EUCS mampu menjelaskan dan memprediksi kepuasan pengguna I-SimPeg di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango.

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam model UTAUT dan EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna I-SimPeg di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango. Berikut dipaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Karakteristik Responden

Survei telah dilakukan kepada pengguna yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Instrumen penelitian berupa kuesioner didistribusikan secara langsung, dan berhasil mengumpulkan 358 tanggapan dari responden.

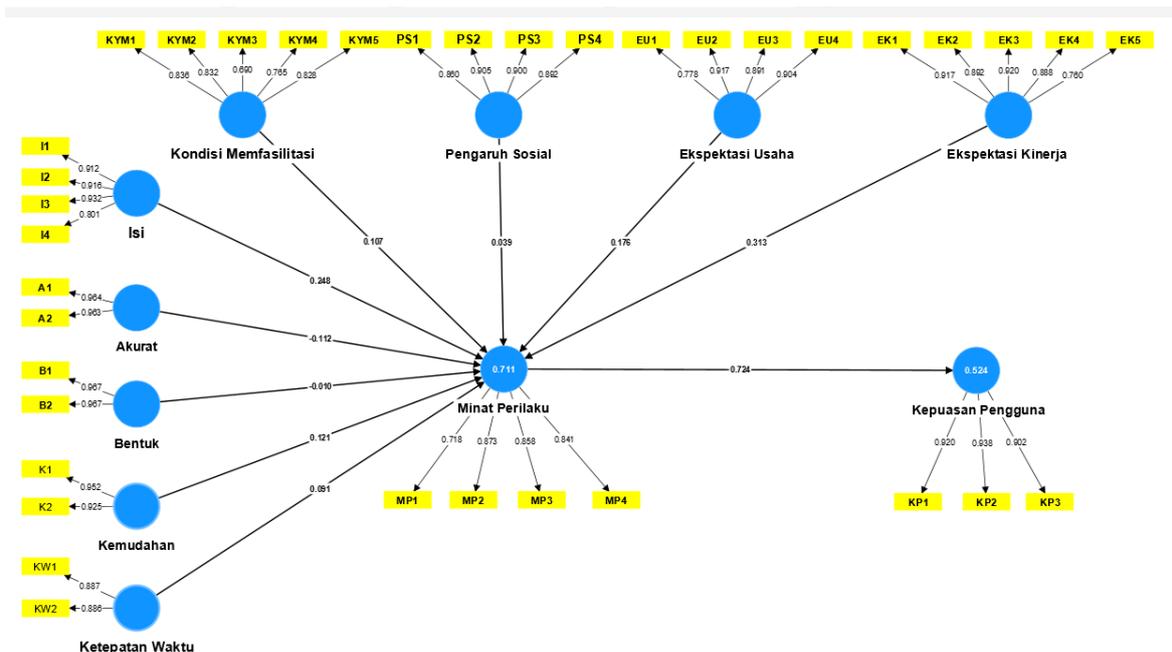
Tabel 1 menunjukkan demografi responden. Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden memiliki pendidikan S1 yang didominasi oleh perempuan (59%). Dari sisi usia, pengguna I-SimPeg sebagian besar adalah staf yang berusia antara 35-49 tahun (77%) yang umumnya telah menggunakan sistem selama lebih dari 1 tahun (92%).

Tabel 1. Demografi responden

Kategori	Objek	Presentase Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	41%
	Perempuan	59%
Usia	20-34	10%
	35-49	77%
	50-59	13%
Pendidikan Terakhir	S1	81%
	S2	4%
	SLTA/ sederajat	10%
	Diploma/ sederajat	5%
Pengguna Sistem	Kepala Dinas	3%
	Kepala Bagian	5%
	Kepala Bidang	6%
	Staf	70%
	Operator	5%
	Admin	12%
Lama Penggunaan Sistem	>1 tahun	92%
	<6 bulan	2%
	6 bulan s/d 1 tahun	6%
Frekuensi Penggunaan	Hampir setiap hari	7%
	Sebulan sekali	46%
	Sekali dalam 4-5 hari	8%
	Beberapa kali sehari	3%
	Enam bulan sekali	4%
	Setiap hari	32%

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Pada tahap analisis outer model dilakukan pengujian convergent validity, discriminant validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability (CR), dan Cronbach's Alpha.



Gambar 3. Model struktural PLS-SEM dengan nilai Loading Factor dan Path Coefficient

Gambar 3 menunjukkan hasil analisis PLS-SEM dengan visualisasi model struktural penelitian. Terlihat nilai loading factor pada jalur indikator ke konstruk, semua di atas 0,7 yang menunjukkan validitas konvergen yang baik. Path coefficient antar konstruk menampilkan kekuatan hubungan, dengan nilai tertinggi dari Minat Perilaku ke Kepuasan Pengguna (0,728). Konstruk Minat Perilaku memiliki nilai R^2 sebesar 0,711 dan Kepuasan Pengguna 0,529, menandakan kemampuan prediktif model yang baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna I-SimPeg

Tabel 2 menampilkan hasil pengujian CR dan AVE dari masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan Tabel 2, keseluruhan nilai CR melebihi nilai 0,7 dan nilai AVE melebihi 0,5, sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Hair dkk. (2019). Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang baik untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil pengujian CR dan AVE

Variabel	CR	AVE
Akurat	0,963	0,928
Bentuk	0,966	0,935
Ekspektasi Kinerja	0,943	0,770
Ekspektasi Usaha	0,928	0,764
Isi	0,939	0,795
Kemudahan	0,937	0,881
Kepuasan Pengguna	0,943	0,847
Ketepatan Waktu	0,880	0,786
Kondisi Memfasilitasi	0,894	0,628
Minat Perilaku	0,894	0,680
Pengaruh Sosial	0,938	0,791

Analisis Model Pengukuran (Inner Model)

Pengujian *inner model* dilakukan dengan beberapa tahapan yakni uji *path coefficient*, uji *coefficient of determinant*, uji *t-test*, uji *effect size*, *predictive relevance* dan *relative impact*. Tabel 3 merangkum hasil keseluruhannya.

Tabel 3. Koefisien Jalur dan Variabel

No	Hipotesis Jalur	β	t-test	Analisis β	Keterangan
H1	EK→MP	0.000	5.857	Signifikan	Diterima
H2	EU→MP	0.001	3.296	Signifikan	Diterima
H3	PS→MP	0.508	0.662	Tidak Signifikan	Ditolak
H4	KM→MP	0.023	2.268	Signifikan	Diterima
H5	I→MP	0.000	4.126	Signifikan	Diterima
H6	A→MP	0.057	1.901	Tidak Signifikan	Ditolak
H7	B→MP	0.871	0.162	Tidak Signifikan	Ditolak
H8	K→MP	0.042	2.029	Signifikan	Diterima
H9	KW→MP	0.161	1.403	Tidak Signifikan	Ditolak
H10	MP→KP	0.000	26,907	Signifikan	Diterima

Keterangan:

EK = Ekspekasi Kinerja

EU = Ekspektasi Usaha

PS = Pengaruh Sosial

KM= Kondisi Memfasilitasi

B = Bentuk

K = Kemudahan

KW = Ketepatan Waktu

MP = Minat Perilaku

I = Isi

A = Akurat

KP= Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis inner model pada Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa dari 10 hipotesis yang diajukan, 6 hipotesis diterima dan 4 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah H1, H2, H4, H5, H8, dan H10, yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi memfasilitasi, isi, kemudahan, dan minat perilaku memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya. Sementara itu, hipotesis yang ditolak adalah H3, H6, H7, dan H9, yang mengindikasikan bahwa pengaruh sosial, akurat, bentuk, dan ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh signifikan.

Secara lebih detail, ekspektasi kinerja ($\beta=0,000$; $t=5,857$), ekspektasi usaha ($\beta=0,001$; $t=3,296$), kondisi memfasilitasi ($\beta=0,023$; $t=2,268$), isi ($\beta=0,000$; $t=4,126$), dan kemudahan ($\beta=0,042$; $t=2,029$) terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku. Selanjutnya, minat perilaku ($\beta=0,000$; $t=26,907$) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini mengkonfirmasi peran penting dari variabel-variabel tersebut dalam menentukan minat perilaku dan kepuasan pengguna I-SimPeg di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango.

DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam model UTAUT dan EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna I-SimPeg di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 10 hipotesis yang diajukan, 6 hipotesis diterima dan 4 hipotesis ditolak.

Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Minat Perilaku

Hipotesis 1 (H1) yang menyatakan ekspektasi kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap minat perilaku diterima. Hasil ini sejalan dengan konsep dasar UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh dkk. (2003), di mana ekspektasi kinerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat perilaku pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna bahwa I-SimPeg dapat meningkatkan kinerja mereka dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan sistem tersebut.

Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Minat Perilaku

Hipotesis 2 (H2) yang menyatakan ekspektasi usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap minat perilaku juga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan I-SimPeg menjadi faktor penting yang mendorong minat pengguna. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat perilaku dalam konteks adopsi teknologi (Agustin & Nuryana, 2022).

Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Minat Perilaku

Hipotesis 3 (H3) yang menyatakan pengaruh sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap minat perilaku ditolak. Hasil ini berbeda dengan temuan Venkatesh dkk. (2003), namun konsisten dengan beberapa penelitian lain dalam konteks implementasi sistem informasi di lingkungan pemerintahan. Penolakan hipotesis ini mungkin disebabkan karena penggunaan I-SimPeg merupakan kewajiban dalam konteks pekerjaan, sehingga faktor dorongan dari lingkungan sosial tidak terlalu berpengaruh terhadap minat penggunaan.

Pengaruh Kondisi Memfasilitasi terhadap Minat Perilaku

Hipotesis 4 (H4) yang menyatakan kondisi memfasilitasi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat perilaku diterima. Temuan ini mengkonfirmasi pentingnya dukungan infrastruktur, teknis, dan organisasional dalam mendorong minat penggunaan I-SimPeg. Hasil ini sejalan dengan penelitian Harsono dkk. (2024) yang menemukan bahwa kondisi fasilitasi merupakan prediktor penting dari minat perilaku dalam adopsi teknologi.

Pengaruh Faktor-Faktor EUCS terhadap Minat Perilaku

Dari lima variabel EUCS yang diuji, hanya dua variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku, yaitu isi (H5) dan kemudahan (H8). Sementara itu, akurat (H6), bentuk (H7), dan ketepatan waktu (H9) tidak terbukti berpengaruh signifikan.

Pengaruh signifikan dari variabel isi terhadap minat perilaku menunjukkan bahwa kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh I-SimPeg menjadi faktor penting yang mendorong minat penggunaan. Begitu pula dengan kemudahan, di mana antarmuka yang mudah digunakan dan ramah pengguna terbukti meningkatkan minat perilaku.

Penolakan hipotesis terkait akurasi, bentuk, dan ketepatan waktu mungkin disebabkan karena pengguna I-SimPeg di Kabupaten Bone Bolango lebih mementingkan aspek fungsionalitas dan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan aspek-aspek lain. Hal ini sejalan dengan temuan Sadiyah dkk. (2024) yang menemukan bahwa tidak semua dimensi EUCS berpengaruh signifikan dalam konteks sistem informasi pemerintahan.

Pengaruh Minat Perilaku terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis 10 (H10) yang menyatakan minat perilaku memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna diterima. Temuan ini mengkonfirmasi peran minat perilaku sebagai mediator antara faktor-faktor UTAUT dan EUCS dengan kepuasan pengguna. Hasil ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menemukan hubungan positif antara minat perilaku dan kepuasan pengguna (Putra & Prasetyo, 2020).

Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan mengintegrasikan model UTAUT dan EUCS dalam konteks sistem informasi pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi kedua model tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang dan pengelola I-SimPeg di Kabupaten Bone Bolango dalam meningkatkan kualitas sistem. Berdasarkan hasil penelitian, fokus pengembangan sebaiknya diarahkan pada aspek-aspek yang terbukti berpengaruh signifikan, seperti peningkatan manfaat sistem (ekspektasi kinerja), kemudahan penggunaan (ekspektasi usaha), dukungan infrastruktur (kondisi memfasilitasi), kualitas informasi (isi), dan antarmuka yang ramah pengguna (kemudahan). Rekomendasi spesifik yang dapat diberikan meliputi pelatihan menyeluruh bagi pengguna, pengembangan antarmuka yang lebih intuitif, pemeliharaan rutin untuk memastikan kinerja optimal, implementasi validasi data otomatis untuk meningkatkan akurasi, serta peningkatan sistem backup dan recovery untuk meningkatkan keandalan sistem.

KESIMPULAN

Penelitian tentang faktor-faktor penentu kepuasan pengguna I-SimPeg di Pemerintahan Kabupaten Bone Bolango menggunakan integrasi model UTAUT dan EUCS dengan pendekatan PLS-SEM telah memberikan hasil yang komprehensif. Model terintegrasi UTAUT-EUCS terbukti dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi kepegawaian dalam konteks pemerintahan daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sepuluh hipotesis yang diajukan, enam hipotesis diterima dan empat hipotesis ditolak. Variabel-variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi memfasilitasi, isi, dan kemudahan. Selanjutnya, minat perilaku terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel pengaruh sosial, akurat, bentuk, dan ketepatan waktu tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat perilaku.

Temuan ini memberikan kontribusi penting secara teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang evaluasi sistem informasi dengan mengintegrasikan dua model yang selama ini sering digunakan secara terpisah. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengembangan I-SimPeg yang lebih baik, dengan fokus pada faktor-faktor yang terbukti berpengaruh signifikan.

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan beberapa strategi pengembangan sistem, meliputi: (1) pelatihan komprehensif bagi pengguna untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan I-SimPeg; (2) pengembangan antarmuka yang lebih intuitif untuk meningkatkan kemudahan penggunaan; (3) pemeliharaan rutin sistem untuk memastikan kinerja optimal; (4) implementasi validasi data otomatis untuk meningkatkan akurasi informasi; dan (5) peningkatan sistem backup dan recovery untuk menjamin ketersediaan layanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan geografis yang hanya meliputi Kabupaten Bone Bolango. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke daerah lain, menggunakan pendekatan mix method untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, serta menambahkan variabel-variabel lain yang potensial mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi kepegawaian di lingkungan pemerintahan.

REFERENSI

- Agustin, P. A., & Nuryana, I. K. D. (2022). Analisa perbandingan pengguna aplikasi Tiktok dengan Snack Video menggunakan metode UTAUT dan EUCS. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 80–90. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i4.48646>
- Ay, M. H. C. (2023). User acceptance of online examination system using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model. *Letters in Information Technology Education (LITE)*, 6(1), 30–37. <https://doi.org/10.17977/um010v6i12023p30-37>
- Azzumar, M. F. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Tiket. Com Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang Dikembangkan*. Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Fahmi, R. U., Zahran, A. G., & Suwandi, S. P. (2023). Analisis user experience terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Spotify dengan metode UTAUT. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 154–169. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i1.3334>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Harsono, R. R., Izzah, N., Aprianti, T., & Safitri, N. K. (2024). Analisis Google Assistant terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan model UTAUT. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(1), 48–56. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v4i1.856>
- Husaeni, D. A., & Mardiana, N. (2022). Analisis kualitas website terhadap kepuasan pengguna menggunakan Webqual 4.0 dan PLS-SEM. *Techno-Socio Ekonomika*, 15(2), 77–86. <https://doi.org/10.32897/techno.2022.15.2.1312>
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh teknologi informasi, sistem informasi berbasis web dan knowledge management terhadap kinerja karyawan (literature review executive support system (ESS) for business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Putra, M. R. S., & Prasetyo, E. (2020). Analisis kualitas sistem informasi akuntansi, perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna pada Tanaya Realty di Kota Sidoarjo. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(2), 342–356. <https://doi.org/10.26740/ekuivalensi.v6n2.p342-356>
- Sadiyah, L. A., Kolopaking, K. C., Anggara, H. H., & Wulansari, A. (2024). Analisis penerimaan penggunaan aplikasi Carousel menggunakan model UTAUT. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(1), 309–318. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v4i1.849>
- Saharah, M. A. (2022). *Analisis Penerimaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) di Kota Jambi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. Skripsi Universitas Jambi.

- Shilamaya, P., & Sisdianto, E. (2024). Analisis pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap efisiensi operasional dan kinerja keuangan pada PT. Pertamina. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(4). <https://doi.org/10.62281/v2i4.251>
- Sugiyono, D. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Yanuar, E. M., Afrizal, Y., & Afrianto, I. (2022). Pengukuran kinerja layanan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan menggunakan COBIT 4.1 studi kasus: Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Teknologi dan Kejuruan Teknik Informatika (JTK3TI)*, 8(1), 32-35. <https://doi.org/10.34010/jtk3ti.v8i1.5594>