



**T E S I S – KS142501**

**KEPUASAN LAYANAN ONLINE E-GOVERNMENT  
DI KEMENTERIAN AGAMA INDONESIA**

Bondan Sapta Prakoso  
NRP. 5112202007

DOSEN PEMBIMBING  
Dr. Apol Pribadi Subriadi, ST.MT.  
NIP. 1970022520091210001

PROGRAM MAGISTER  
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2018



# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Komputer (M.Kom)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

Bondan Sapta Prakoso

NRP. 5112202007

Tanggal Ujian : 20 Maret 2018

Periode Wisuda : September 2018

Disetujui Oleh :

Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T.

NIP.19700225 200912 1 001

(Pembimbing)

Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom.

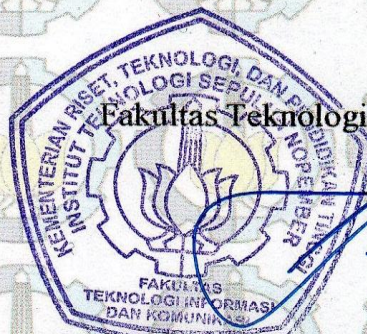
NIP. 19650310 199102 1 001

(Penguji 1)

Faizal Mahananto, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

NIP. 5200201301010

(Penguji 2)



Dekan

Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi

Dr. Agus Zainal Arifin, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19720809 199512 1 001

# KEPUASAAN LAYANAN ONLINE E-GOVERNMENT DI KEMENTERIAN AGAMA INDONESIA

Nama mahasiswa : Bondan Sapta Prakoso  
NRP : 5112202007  
Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, ST.MT.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada layanan online e-government khususnya dari perspektif pegawai pemerintahan. Obyek penelitian pada salah satu layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia yang disebut dengan SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan). Model penelitian yang dikembangkan berdasarkan 2 (dua) model penelitian, yaitu: Model *IS-Success (Information System Success)* dari bidang studi Sistem Informasi (SI), dan Model *UX (User Experience)* dari bidang studi Interaksi Manusia Komputer (IMK). Penelitian ini mengidentifikasi 8 (delapan) dimensi dari 3 (tiga) konstruk faktor kepuasan, yakni: dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pada faktor kepuasan kualitas kinerja sistem. Kemudian dimensi dampak individu dan dampak organisasi pada faktor kepuasan dampak dan dimensi atraktif, pragmatis dan hedonis pada faktor kepuasan pengalaman pengguna. Ketiga faktor kepuasan tersebut membangun tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government SIMPATIKA di Kementerian Agama Indonesia secara menyeluruh.

Dari hasil pengujian dan analisa menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa faktor kepuasan kualitas kinerja, dampak dan pengalaman pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna pada layanan online e-government. Dimensi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, dampak individu, dampak organisasi, daya tarik dan pragmatis berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Adapun dimensi hedonis pada faktor kepuasan pengalaman pengguna tidak banyak memberi pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terjadi karena layanan online e-government yang bersifat wajib (mandatory). Pada situasi layanan yang bersifat wajib, pengguna lebih mementingkan aspek kinerja dan dampak dari suatu layanan daripada aspek hedonis pada layanan online e-government.

Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi pada penelitian dibidang Sistem Informasi dalam konteks layanan online e-government dengan mempelajari kepuasan layanan online e-government berdasarkan 3 (tiga) faktor kepuasan. Secara praktek, para praktisi, pemangku kebijakan dan para peneliti lainnya dapat memanfaatkan penelitian ini untuk mengevaluasi keberhasilan layanan online e-government berdasarkan kepuasan pengguna dari beragam perspektif pemangku kepentingan.

**Kata Kunci:** *layanan online, e-government, kepuasan pengguna, kepuasan kualitas kinerja sistem, kepuasan dampak, kepuasan pengalaman pengguna.*

# SATISFACTION OF E-GOVERNMENT ONLINE SERVICES IN MINISTRY OF RELIGION INDONESIA

By : Bondan Sapta Prakoso  
Student Identity Number : 5112202007  
Supervisor : Dr. Apol Pribadi Subriadi, ST.MT.

## ABSTRACT

This study aims to study the factors that affect user satisfaction on online e-government services especially from the perspective of government employees. Object of research on one of the online e-government services in the Ministry of Religious Affairs of Indonesia called SIMPATIKA (Information Systems Management Educators and Education Personnel). The research model was developed based on 2 (two) research models, namely: IS-Success Model (Information System Success) from Information System (IS) study field, and UX Model (User Experience) from Human Computer Interaction (HCI). This research identifies 8 (eight) dimensions of 3 (three) constructs of satisfaction factors, namely: dimensions of system quality, information quality, service quality on the satisfaction factor of system quality performance. Then the dimensions of individual impact and organizational impact on impact satisfaction factors and attractive, pragmatic and hedonic dimensions on user experience satisfaction factors. These three factors of satisfaction build the level of user satisfaction of SIMPATIKA online e-government services in the Ministry of Religious Indonesia.

The result of testing and analysis using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) shows that satisfaction factor of performance quality, impact and user experience influence user satisfaction on e-government online service. The dimensions of system quality, information quality and service quality, individual impact, organizational impact, attractiveness and pragmatic influence positively on user satisfaction. The hedonic dimension of the user experience satisfaction factor has little effect on user satisfaction. This happens because the mandatory online e-government service. In mandatory service situations, users are more concerned with the performance aspects and impacts of a service than the hedonic aspects of e-government online services.

The results of this study contribute to research in the field of Information Systems in the context of online e-government services by studying the user satisfaction based on 3 (three) satisfaction factors. Practically, practitioners, stakeholders and other researchers can use this research to evaluate the success of online e-government services based on user satisfaction from multiple stakeholder perspectives.

**Keywords:** *online services, e-government, user satisfaction, quality satisfaction of system performance, impact satisfaction, user experience satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Kepuasan Layanan Online E-Government di Kementerian Agama Indonesia. Tesis ini merupakan salah satu syarat kelulusan dari Program Pascasarjana dari Program Studi Sistem Informasi. Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Penulis menyadari dalam mengerjakan tesis ini telah banyak mendapat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan serta ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan kepada:

1. Orangtua penulis (Alm. Bapak Arief Budiardjo dan Ibu Astuti Triningsih) yang senantiasa mendoakan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Keluarga penulis (Whyndita, Rasya, Kanasta, Dhiyo dan Alika) yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Keluarga Besar Jayantara yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan ilmu, dukungan dan kesabaran selama membimbing penulis.
5. Bapak Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M. Kom. dan Bapak Faizal Mahananto, S. Kom., M.Eng., Ph.D. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan untuk penelitian ini.
6. Seluruh jajaran pimpinan dan staf Direktorat Guru dan Tenaga Kependidikan Kemenag Pusat dan Kanwil atas dukungan dalam penelitian tesis ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu perlu kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tesis ini banya memberi manfaat bagi dunia Pendidikan dan Pemerintahan di Indonesia.

Surabaya, Mei 2018

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	III
ABSTRAK .....	IV
DAFTAR ISI .....	VII
DAFTAR GAMBAR .....	X
DAFTAR TABEL .....	XI
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian .....	4
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Lingkup Penelitian .....	8
1.5 Kontribusi Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 KAJIAN LITERATUR.....	11
2.1 E-Government .....	11
2.1.1 Konsep e-Government .....	11
2.1.2 E-Government di Indonesia .....	12
2.1.3 Evaluasi e-Government di Indonesia .....	13
2.1.4 E-Government di Kementerian Agama Indonesia .....	14
2.2 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) .....	15
2.2.1 Konsep Kepuasan (Satisfaction) .....	15
2.2.2 Kepuasan Pengguna Pada Domain Bidang Studi Penelitian .....	15
2.2.2.1 Kepuasan pada Model IS-Success .....	19
2.2.2.2 Kepuasan pada Model IS-Impact .....	20
2.2.2.3 Kepuasan pada Model Pengalaman Pengguna .....	21
2.2.3 Kepuasan Pengguna Pada Layanan Online E-Government.....	25
2.3 Kajian Penelitian Terkait.....	27
2.3.1 COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen- centric perspective .....	27

2.3.2 Integrating Service Quality with System and Information Quality: An Empirical Test in the e-Services Context. ....	28
2.3.3 Toward A New Evaluation Model of E-Government Satisfaction: Results of Structural Equation Modeling .....	30
2.3.4 Measuring the Impact of Information Systems in Malaysia .....	31
2.3.5 Modeling User Satisfaction from the Extraction of User Experience Elements in Online Product Reviews .....	33
2.3.6 Measuring User Experience of the Student-Centered e-Learning Environment .....	34
<b>BAB 3 MODEL KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>37</b>
3.1 Model Konseptual.....	37
3.2 Hipotesis Penelitian .....	40
3.2.1 Hipotesis Kepuasan Pada Kinerja Sistem Layanan .....	41
3.2.2 Hipotesis Kepuasan Pada Faktor Dampak .....	43
3.2.3 Hipotesis Kepuasan Pada Faktor Pengalaman Pengguna .....	45
3.2.7 Model Hipotesis Kepuasan Layanan Online e-Government .....	47
3.3 Variabel dan Definisi Operasional .....	48
<b>BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Obyek, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	53
4.2 Tahapan Penelitian .....	53
4.2.1 Pengembangan Model dan Rancangan Penelitian .....	55
4.2.2 Penyusunan Instrumen Penelitian dan Pengukurannya .....	56
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian .....	60
4.2.4 Survei dan Analisis Hasil Survei.....	61
4.2.5 Analisis dan Pembahasan Temuan Penelitan .....	63
<b>BAB 5 ANALISA DATA .....</b>	<b>65</b>
5.1 Hasil Survei Penelitian.....	65
5.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	66
5.3 Model Pengukuran.....	67
5.3.1 Reabilitas Konsistensi Internal.....	67
5.3.2 Reliabilitas Indikator.....	68
5.3.3 Validitas Konvergensi.....	70
5.3.4 Validitas Diskriminan .....	71



5.4 Model Struktural .....	76
5.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
5.4.2 Koefisien Jalur (Path Coefficient).....	78
5.5 Pengujian Hipotesis.....	79
5.5.1 Hipotesis 1 .....	81
5.5.2 Hipotesis 2 .....	84
5.5.3 Hipotesis 3 .....	86
5.6 Pembahasan.....	89
5.6.1 Pengaruh Kepuasan Layanan Online E-Government dari 3 (tiga) Faktor Kepuasan .....	89
5.6.2 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada Faktor Kinerja Sistem.....	92
5.6.3 Pengaruh Dampak Individu dan Dampak Organisasi terhadap Kepuasan pada Faktor Dampak .....	92
5.6.4 Pengaruh Daya Tarik, Pragmatis dan Hedonis terhadap Kepuasan pada Faktor Pengalaman Pengguna.....	94
5.6.5 Perbandingan antara model IS-Succes, model IS-Impact, model UEQ dan model penelitian tesis.....	95
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN KONTRIBUSI PENELITIAN .....</b>	<b>101</b>
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Kontribusi Akademik.....	103
6.3 Kontribusi Praktis .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Model Kepuasan Pengguna .....	17
Gambar 2.2 Model <i>IS-Success</i> (McLean & DeLone, 2003).....	19
Gambar 2.3 Model <i>IS-Impact</i> (Sumber: Gable, 2008) .....	21
Gambar 2.4 Model Pengalaman Pengguna (Sumber: Hazzenhal, 2003) .....	23
Gambar 2.5 Struktur pada UEQ (Schrepp, 2015).....	24
Gambar 2.6 Model Cobra (Sumber: Osman, 2014).....	28
Gambar 2.7 Model 3Q (Xu, 2013) .....	29
Gambar 2.8 Model EGOVSAT (Abichandani, 2005) .....	30
Gambar 2.9 Model Struktural Penelitian (Fazidah, 2011).....	32
Gambar 2.10 Model UX Kepuasan Pengguna (Jang, 2017).....	33
Gambar 2.11 Model UEQ versi Bahasa Indonesia (Santoso, 2016) .....	35
Gambar 3.1 Model konseptual penelitian (Sumber Peneliti, 2017) .....	39
Gambar 3.2 Model konseptual hipotesis kepuasan multidimensi .....	41
Gambar 3.3 Model hubungan kepuasan pada faktor kinerja sistem.....	43
Gambar 3.4 Model hubungan kepuasan pada faktor dampak .....	45
Gambar 3.5 Model hubungan kepuasan pada faktor pengalaman pengguna .....	47
Gambar 5.1 Algoritma PLS .....	77
Gambar 5.2 Model Struktural <i>IS-Success</i> .....	96
Gambar 5.3 Model Struktural <i>IS-Impact</i> .....	96
Gambar 5.4 Model Struktural UX-UEQ.....	97
Gambar 5.5 Grafik Nilai Koefisien Determinan Antar Model Struktural .....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Bebas dan Definisi Operasional .....	49
Tabel 3.2 Variabel Terikat dan Definisi Operasional .....	51
Tabel 4.1 Variabel, Indikator dan Item pada Faktor Kinerja .....	56
Tabel 4.2 Variabel, Indikator dan Item pada Faktor Dampak.....	57
Tabel 4.3 Variabel, Indikator dan Item pada Faktor Pengalaman Pengguna.....	58
Tabel 4 4 Perbandingan pengukuran model penelitian .....	59
Tabel 5.1 Reabilitas Komposit.....	68
Tabel 5.2 Reliabilitas Indikator.....	69
Tabel 5.3 Average Variance Extracted (AVE) .....	71
Tabel 5.4 Analisa Kuadrat AVE .....	73
Tabel 5.5 Cross Loading Variabel dan Indikator .....	74
Tabel 5.6 Koefisien Determinan $R^2$ .....	78
Tabel 5.7 Koefisien Jalur .....	79
Tabel 5.8 Analisa Hipotesis .....	80
Tabel 5.9 Perbandingan Antar Model Penelitian .....	98



# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pemerintahan elektronik (e-government) didefinisikan sebagai penggunaan komputer dan internet oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada warga negara, pelaku bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya (T.Nam, 2014). Dalam beberapa dekade terakhir, e-government mendapat perhatian yang meningkat karena banyak pemerintah menyadari pentingnya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pemerintahan yang efisien dan transparan (Wang, 2008). Kendati demikian, keberhasilan penerapan layanan e-government tidak mutlak diukur dari sisi peningkatan pemanfaatan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada penggunanya (masyarakat/warga negara).

Evaluasi keberhasilan layanan online e-government dari beragam sudut pandang pengguna masih belum banyak dilakukan dan dianggap sebagai celah utama dalam model kematangan layanan online e-government yang dominan saat ini (Andersen, 2011). Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya lebih menekankan peran adopsi awal dalam memperoleh manfaat dari TIK pada konteks penggunaan layanan online e-government. Untuk itu diperlukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap pasca adopsi layanan online e-government karena keberhasilan layanan online e-government bergantung pada kelanjutan penggunaannya daripada saat adopsi atau keberterimaannya (Bhattacharjee, 2001; Limayem et al., 2003).

Pada umumnya, sistem informasi mengindikasikan bahwa kesuksesan akhir tergantung pada keberlanjutan penggunaan dibanding penggunaan awal, dan keberlanjutan penggunaan dapat tercapai jika pengguna merasa puas terhadap sistem yang telah digunakan (Bhattacharjee, 2001; Limayem et al, 2003; Wang, 2008). Oleh karena itu faktor terpenting keberhasilan pelaksanaan layanan e-

government adalah kepuasan dari penggunaanya dan keberlanjutan dalam menggunakan e-government (Alawneh, 2013; Wang, 2008).

Kepuasan pengguna merupakan hasil penilaian subyektif yang mencakup aspek kognitif dan afektif yang melibatkan perasaan dan emosional dari pengguna sistem informasi. Sementara itu layanan online e-government melibatkan banyak pemangku kepentingan, masing-masing memiliki kepentingan dan sasaran yang berbeda yang akan berdampak pada keberhasilan layanan. Dengan demikian, kepuasan pengguna dengan beragam kepentingannya memainkan peran sentral dalam kesuksesan layanan online e-government. Kepuasan pengguna dalam konteks e-government telah menjadi fokus berbagai penelitian yang mengemukakan kerangka kerja dan pendekatan yang berbeda. Upaya untuk mengetahui faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap efektifitas layanan e-government telah berkembang bertahun-tahun sejak e-government diluncurkan sebagai metode baru dalam pemberian layanan di sektor publik oleh pemerintah (Carter & Bellanger, 2005; Venkatesh, 2006; Rai, Lang & Welker, 2002).

Hal penting yang perlu mendapat perhatian pada layanan online e-government adalah kepuasan dapat mempengaruhi banyak pemangku kepentingan, setiap pemangku kepentingan memiliki kepentingan dan sasaran yang berbeda yang mungkin berdampak pada keberhasilan dan pengambilalihan layanan e-government (Osman, 2014). Pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan online e-government sesuai dengan fungsi dan jenis e-government mencakup masyarakat (*citizen*), pegawai pemerintahan (*employee*), organisasi bisnis (*business organization*) dan antar pemerintahan (*government*). Pegawai pemerintahan merupakan jenis pengguna yang tidak terpisahkan pada setiap layanan online e-government. Meskipun secara umum layanan online e-government ditujukan kepada pengguna masyarakat (*citizen*), keberadaan pegawai pemerintahan tetap dilibatkan untuk melayani masyarakat menggunakan layanan online e-government. Mereka harus mengubah cara kerja yang lebih dikendalikan oleh sistem pada layanan online e-government. Evaluasi layanan online e-government dari perspektif

pegawai pemerintahan yang berperan sebagai petugas pelayan masyarakat menjadi bagian yang penting terhadap keberhasilan layanan online e-government selain dari perspektif warga masyarakat (*citizen*) sebagai pengguna akhir.

Adanya kesenjangan antara tingkat kepuasan dan keberterimaan para pemangku kepentingan sebagai pengguna dalam mengadopsi layanan online e-government dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembangkan layanan online e-government yang lebih efektif telah menjadi perhatian banyak pemerintah (Osman, 2014). Beragam model evaluasi banyak dikembangkan oleh para peneliti dalam konteks layanan online e-government. Dari bidang studi sistem informasi, terdapat dua model evaluasi yang paling dominan dari beragam penelitian yaitu: TAM (Davis, 1989) dan Model *IS-Success* (McLean dan DeLone, 1992, 2003). TAM pada dasarnya merupakan model evaluasi dengan pendekatan pada domain aspek psikologis sikap dan perilaku keberterimaan individu pengguna terhadap suatu teknologi/sistem informasi. Adapun Model *IS-Succes* merupakan model evaluasi sistem informasi dengan pendekatan pada aspek kognitif untuk menilai faktor kualitas kinerja dari suatu sistem informasi yang memuat aspek kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Selain itu faktor dampak individu dan dampak organisasi dari penggunaan sistem informasi juga menjadi bagian dari Model *IS-Succes* yang terkait erat dengan kepuasan penggunaan sistem informasi. Banyak penelitian terkait kepuasan pengguna pada layanan online e-government dikembangkan dari kedua basis model tersebut (Weerakkody, 2014). Adapun hal yang penting dari konsep pada dunia penelitian mengenai e-government adalah kesepakatan terhadap cara untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan sistem e-government (Wang, 2008; Gupta, 2003).

Dari bidang studi IMK (Interaksi Manusia dan Komputer) penelitian terkait faktor pengalaman pengguna (*user experiences*) yang memuat aspek daya tarik, aspek pragmatis dan aspek hedonis menjadi perhatian penting karena dinilai sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dan kesenangan pengguna terhadap suatu produk/sistem/layanan (Hazzehal, 2003; Schrepp, 2013). Pengalaman pengguna merupakan model evaluasi dengan pendekatan aspek afektif yang memuat perasaan

dan emosional pengguna selama berinteraksi dengan suatu produk/sistem/layanan. Namun belum ada penelitian di bidang Interaksi Manusia Komputer dalam konteks layanan online e-government. Oleh karena itu, pengetahuan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan pengembangan model baru untuk mengukur efektifitas layanan e-government sangat dibutuhkan (Wang, 2008).

## **1.2 Kesenjangan Penelitian**

Keberhasilan layanan e-government adalah konsep yang kompleks, dan pengukurannya harus mempertimbangkan faktor multidimensi (Wang, 2008; Irani, Love & Jones, 2008; Weerakkody & Dhillon, 2008). Penelitian yang terkait dengan kepuasan pengguna masih bersifat parsial, setiap penelitian menggunakan model yang berbeda sesuai dasar teori atau konteks penelitian masing-masing baik pada bidang studi Sistem Informasi dan bidang studi Interaksi Manusia Komputer. Penelitian terdahulu dinilai belum mencakup beragam aspek yang lebih holistik dan multidimensi. Beberapa penelitian menempatkan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen atau variabel independen.

Menurut Weerakkody (2014), dalam studi kepuasan e-government pada domain bidang Studi Informasi, kepuasan pengguna sebagai variabel bebas (*independent*) keempat yang paling sering digunakan dari 21 studi penelitian dan 95 studi penelitian menggunakan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (*dependen*). Selain itu, aspek pengalaman pengguna yang mengukur kualitas hedonis dan perasaan pengguna yang dipelajari pada bidang studi Interaksi Manusia Komputer tidak tercakup dalam model-model dan metode evaluasi sistem e-government pada bidang studi Sistem Informasi, seperti penelitian yang dilakukan oleh Akram dan Malik (2012), Kabak dan Burmaoglu (2013), Irungu Ogutu (2013), Osman (2014), Venkatesh, Hoehle dan Aljafari (2014) dan Gupta dan Singh Bhaskar (2016).

Dari perspektif metodologis, perlu juga dilakukan studi longitudinal atau studi peristiwa siklus penggunaan sistem informasi untuk memberikan wawasan



yang lebih baik tentang bagaimana seseorang dapat menentukan kepuasan dan efek dari suatu penilaian kepuasan sementara terhadap hasil kepuasan akhir. Menurut Vaezi (2016) belum ada penelitian lanjutan lainnya selain Wixom dan Todd (2003) dan Xu et al. (2013) yang memeriksa efek dari suatu penilaian kepuasan sementara terhadap hasil akhir kepuasan pengguna.

Selain itu dari penelitian-penelitian sebelumnya lebih menekankan peran adopsi awal (*pre-adoption*) dalam memperoleh manfaat dari TIK pada penggunaan layanan online e-government. Namun, ada kebutuhan untuk pemeriksaan lebih lanjut terhadap adopsi pasca adopsi (*post adoption*) karena keberhasilan layanan online e-government bergantung pada kelanjutan penggunaannya daripada adopsi awal (*pre-adoption*) atau keberterimaan pengguna (*user acceptance*) (Bhattacharjee, 2001; Limayem et al., 2007).

Dengan adanya kesenjangan penelitian terdahulu terkait model penilaian atau pengukuran kepuasan pengguna maka membuka peluang eksplorasi lebih lanjut pada penelitian ini pada objek layanan online e-government dengan pendekatan yang berbeda. Penelitian lebih lanjut dimaksud yaitu pada pengembangan model kepuasan layanan online e-government dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Pengembangan model kepuasan layanan online e-government berdasarkan bidang studi Sistem Informasi (SI) dan bidang studi Interaksi Manusia Komputer (IMK).
2. Mengelompokkan faktor kualitas kinerja sistem dan faktor dampak berdasarkan studi Sistem Informasi dan faktor pengalaman pengguna berdasarkan studi Interaksi Manusia Komputer dengan membangun penilaian kepuasan sementara pada masing-masing faktor tersebut terhadap kepuasan akhir dengan mengadopsi konsep dari Wixom dan Todd (2005) dan Xu et al. (2013).

3. Penelitian yang fokus pada masa pasca adopsi (*post adoption*) layanan online e-government (Bhattacharjee, 2001; Limayem et al., 2007).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan kesenjangan yang menjadi latar belakang penelitian, bahwa kepuasan pengguna memerlukan penelitian yang lebih holistik dan multidimensional mencakup aspek kognitif dan aspek emosional dari pengguna sehingga diperlukan pengembangan model baru dalam penelitian terkait kepuasan pengguna yang multi domain bidang studi. Dengan demikian maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah mempelajari faktor-faktor kepuasan yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada layanan online e-government pasca adopsi penggunaannya berdasarkan aspek kognitif dari bidang studi Sistem Informasi dan aspek afektif dari bidang studi Interaksi Manusia Komputer. Untuk memperjelas lebih detil, perumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Dari beragam model penelitian pada domain bidang studi Sistem Informasi yang mengukur keberhasilan sistem informasi dengan pendekatan aspek kognitif, faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan adalah faktor kinerja sistem dan faktor dampak pasca adopsi dari sistem informasi.
2. Faktor pengalaman pengguna yang mengukur aspek afektif emosional pengguna yang dipelajari pada domain bidang studi Interaksi Manusia Komputer belum tercakup dalam model-model dan metode evaluasi sistem e-government pada domain bidang studi Sistem Informasi. Faktor pengalaman pengguna meliputi aspek daya tarik, aspek pragmatis dan aspek hedonis.
3. Dari beragam faktor-faktor kepuasan perlu untuk diklasifikasikan dalam suatu kelompok faktor kepuasan pengguna pada suatu model penelitian yang mengadopsi dari bidang studi Sistem Informasi dan Interaksi Manusia Komputer.

Berdasarkan penjelasan dari rumusan masalah penelitian ini, maka pertanyaan dari penelitian adalah: “Bagaimana model kepuasan layanan online e-government berdasarkan faktor kualitas kinerja sistem dan faktor dampak yang diadopsi dari bidang studi Sistem Informasi dan faktor pengalaman pengguna dari yang diadopsi dari bidang studi Interaksi Manusia Komputer?”. “Variabel apa saja dari setiap faktor kepuasan yang menentukan tingkat kepuasan layanan online e-government?”. “Bagaimana hubungan pengaruh dari setiap variabel dengan faktor kepuasan terhadap kepuasan layanan online e-government secara menyeluruh?”.

Untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian dimaksud, maka dalam penelitian ini mengajukan pengembangan model konseptual baru untuk mempelajari kepuasan pengguna pada layanan online e-government berdasarkan dari model penelitian sebelumnya pada bidang studi Sistem Informasi yaitu: Model *IS-Success* dari McLean dan DeLone (2003) dan Model *UX (User Experience)* pada bidang studi Interaksi Manusia Komputer dari Hazzenhal (2003) dan Schrept (2013). Adapun pengujian dan analisa model koseptual pada penelitian ini dilakukan pada satu jenis layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia melalui perspektif pegawai mereka. Menurut Rana (2013) bahwa dari beragam penelitian pada sektor e-government pada umumnya memeriksa dari persepektif masyarakat (warga negara), masih sedikit penelitian yang menganalisis layanan online e-government dari perspektif pegawai pemerintahan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ada 3 (tiga) bagian, antara lain:

1. Pertama, penelitian ini mengajukan pengembangan model baru untuk mempelajari faktor-faktor kepuasan dan hubungannya terhadap kepuasan akhir pengguna terhadap layanan online e-government berdasarkan sintesa dari bidang studi Sistem Informasi dan Interaksi Manusia Komputer sebagai kerangka dasarnya, yaitu: Model *IS-Success* dan Model *UX (User Experience)*;

2. Kedua, penelitian ini menguji dan menganalisis faktor-faktor kepuasan pengguna layanan online e-government menggunakan model kepuasan pengguna yang dikembangkan pada penelitian ini;
3. Ketiga, penelitian ini akan mengeksplorasi prediksi hubungan antara konstruk dari setiap faktor kepuasan dengan variabel independennya. Dan hubungan dari setiap faktor kepuasan dengan kepuasan akhir pengguna dari layanan online e-government dalam model penelitian yang diajukan dari perspektif pegawai pemerintahan.
4. Keempat, penelitian ini akan membandingkan hasil pengukuran model struktural antara model penelitian pada tesis ini dengan model IS-Succes, IS-Impact dan Model UX-UEQ. Hasil perbandingan untuk dapat dikaji lebih lanjut tingkat kepuasan pengguna antara model-model penelitian.

#### **1.4 Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian pada tesis ini meliputi:

1. Penelitian ini berbasis pada hasil sintesa dari model teori pada bidang studi Sistem Informasi dan bidang studi Interaksi Manusia dan Komputer dari penelitian yang terdahulu, yaitu: Model *IS-Success* dan Model *UX (User Experience)*.
2. Untuk pengujian konseptual model yang dikembangkan dan hipotesa pada penelitian ini difokuskan pada satu jenis layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia yang diimplementasikan skala nasional dan bersifat wajib (*mandatory*) bagi para penggunanya (guru dan tenaga kependidikan) melalui sudut pandang pegawai mereka sebagai petugas administrator dari layanan online e-government tersebut.

3. Responden pada penelitian ini adalah para pegawai pemerintahan yang bertugas sebagai administrator layanan online e-government Kementerian Agama di 34 Provinsi di Indonesia.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Pertama kontribusi dari penelitian ini akan membuka arah baru untuk penelitian selanjutnya dalam mengevaluasi efektifitas implementasi layanan online e-government berdasarkan model konseptual kepuasan pengguna yang dikembangkan dari 2 (dua) bidang studi Sistem Informasi dan Interaksi Manusia Komputer, yaitu: Model *IS-Success* dan Model *UX (User Experience)*.
2. Kedua, hasil penelitian ini secara praktek dapat menjadi referensi bagi pemerintah khususnya Kementerian Agama Indonesia menggunakan suatu model pengukuran kepuasan yang dikembangkan pada penelitian ini untuk menilai efektifitas implementasi layanan online e-government mereka.
3. Ketiga, saran-saran yang ditawarkan pada penelitian ini dapat pula dimanfaatkan oleh para praktisi, pembuat kebijakan e-government dan para peneliti lainnya dalam mengevaluasi efektifitas implementasi layanan online e-government berdasarkan faktor-faktor kepuasan pengguna.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

1. **Bab I Pendahuluan.** Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, kesenjangan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, lingkup penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

2. **Bab II Kajian Literatur.** Bab ini memuat kajian literatur yang mencakup teori dan model penelitian pendukung penelitian. Kajian literatur yang dibahas meliputi: e-government, kepuasan pengguna, model-model penelitian pada kepuasan pengguna serta penelitian-penelitian terhadulu yang berkaitan dengan model teori yang dikembangkan dalam penelitian ini.
3. **Bab III Metodologi Penelitian.** Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan meliputi langkah-langkah kerja penelitian, pengembangan model konseptual penelitian yang disusun berdasarkan teori-teori pada bab sebelumnya, hipotesis penelitian dan rancangan pengujian serta pengamatan yang dilakukan pada penelitian ini.
4. **Bab IV Analisa Data dan Hasil.** Bab ini berisi analisa data, pengujian data dan analisis terhadap hasil pengujian dari pengumpulan data hasil dari kuisioner kuantitatif. Penelitian ini menyajikan hasil studi empiris yang dilakukan pada sistem layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia menggunakan model konseptual kepuasan pengguna yang dikembangkan pada penelitian ini. Termasuk hasil pengukuran dari variabel dan indikator dari setiap domain faktor kepuasan dengan kepuasan akhir pada layanan e-government. Alat analisis yang digunakan adalah pemodelan struktural (*structural equation modeling/SEM*) dengan PLS (*partial least square*).
5. **Bab V Penutup.** Berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan pada penelitian selanjutnya.

## **BAB 2 KAJIAN LITERATUR**

### **2.1 E-Government**

#### **2.1.1 Konsep e-Government**

Janssen (2007) mendefinisikan e-government sebagai komputerasi pelayanan sektor publik dengan membuat mereka mampu memberikan layanan untuk memastikan pemerintahan yang baik sambil memanfaatkan teknologi sebagai mekanisme utama untuk melakukannya. Heeks (2008) mendefinisikan istilah 'e-Government' sebagai "penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kegiatan organisasi pada sektor publik". Menurut Sisman, Sesli dan Alkis (2009), e-government adalah praktik kebijakan pembangunan di mana warga negara dan pemerintah dapat melaksanakan tugas bersama mereka, tanggung jawab dan kewajiban dengan menggunakan komunikasi elektronik.

Selanjutnya, Almarabeh dan AbuAli (2010) mendefinisikan e-government sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dalam bentuk intranet, internet dan mobile computing, yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat dan bisnis. Goldkuhl dan Rostlinger (2010) berpendapat bahwa konsep e-government tidak hanya pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan warga dan organisasi akses mudah ke informasi dan layanan pemerintah, tetapi juga bahwa memberikan pelayanan publik kepada warga negara dan mitra bisnis yang bekerja di sektor publik.

Bank Dunia (The World Bank, 2013) mendefinisikan e-goverment sebagai “upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa e-government memiliki beberapa definisi dengan perbedaan pada batasan tertentu. E-government dapat digambarkan sebagai penggunaan teknologi komputasi untuk meningkatkan interaksi dalam administrasi pemerintahan, antara pemerintah dan warganya (*Government to Citizen*), antara pemerintah dengan pegawainya (*Government to Employee*), pemerintah dan bisnis (*Government to Business*) dan antar pemerintahan (*Government to Government*).

### **2.1.2 E-Government di Indonesia**

Pengembangan e-Government di Indonesia menjadi salah satu strategi untuk peningkatan pelayanan publik. Pemerintah Indonesia mendorong pengembangan e-government baik di tingkat kementerian dan kelembagaan di tingkat pusat dan pemerintahan daerah melalui Instruksi Presiden nomor 16 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Kementerian Kominfo memberikan definisi e-government sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara on-line.

Selain itu, melalui Kementerian Pendayaan Aparatur Negara juga telah berupaya proaktif untuk mendorong terbentuknya inovasi-inovasi layanan e-government baik di pemerintahan tingkat pusat dan daerah melalui program SINOVIK – Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (<http://sinovik.menpan.go.id>). SINOVIK merupakan program inovasi pelayanan publik baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari peluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang telah ada (<http://sinovik.kemenpan.go.id>)



### ***2.1.3 Evaluasi e-Government di Indonesia***

Dalam perkembangannya, pemerintah Indonesia juga proaktif melakukan evaluasi pelaksanaan e-government melalui program PeGI (Pemeringkatan e-Government Indonesia) dari Kementerian Komunikasi dan Informasi sejak tahun 2011 (Surat Edaran Menkominfo no. 07/SE/M.KOMINFO/10/2011) yang setiap tahun melakukan penilaian keberhasilan e-government pada pemerintahan dari tingkat pusat hingga daerah dan dipublikasikan di situs <http://pegi.layanan.go.id>.

Evaluasi e-government melalui program PeGI bertujuan untuk mendorong peningkatan pemanfaatan e-government, sebagai standar acuan evaluasi dan peta perkembangan keberhasilan e-government di Indonesia. Menkominfo melalui program PeGI telah berupaya menentukan standar acuan evaluasi untuk mengukur keberhasilan e-government di Indonesia. Hal ini sesuai dengan konsep pada dunia penelitian mengenai e-government bahwa hal yang penting adalah kesepakatan terhadap cara untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan sistem e-government (Wang, 2008; Gupta, 2003).

Selain program PeGI dari Menkominfo, MenPAN-RB juga melaksanakan upaya pendekatan lain untuk mengevaluasi layanan e-government di Indonesia. Salah satu program MenPAN-RB adalah melaksanakan evaluasi keberhasilan atau efektifitas dari e-government berdasarkan penilaian kepuasan pengguna. MenPAN-RB merilis peraturan resmi perihal tata kelola penilaian keberhasilan atau efektifitas e-government berdasarkan kepuasan masyarakat (pengguna) yang menjadi acuan bagi setiap pemerintah daerah dan pusat dalam melaksanakan evaluasi layanan e-government mereka. Namun, MenPAN-RB belum menetapkan instrumen standar keberhasilan layanan e-government, pemerintah sebagai penyedia layanan e-government diberi kebebasan untuk mengembangkan dan menerapkan instrumen dimaksud sesuai kebutuhan masing-masing untuk dilaporkan secara periodik ke MenPAN-RB melalui program SINOVIK (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik).

#### ***2.1.4 E-Government di Kementerian Agama Indonesia***

Salah satu implementasi layanan online e-government di Indonesia adalah di Kementerian Agama (Kemenag) yang menyediakan layanan online e-government yang disebut dengan SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan). Layanan SIMPATIKA diimplementasikan sejak pertengahan tahun 2015 merupakan jenis sistem informasi manajemen sumber daya manusia untuk mengelola data guru dan tenaga kependidikan dibawah naungan binaan Kemenag. Fungsi utama dari layanan SIMPATIKA di Kemenag adalah mengelola perhitungan beban tugas kerja para guru dan memproses penilaian kelayakan mereka untuk mendapatkan pendapatan tambahan (tunjangan) dari pemerintah. Kemenag memerlukan layanan SIMPATIKA ini untuk mengendalikan, memonitor, dan mengelola lebih dari > 700.000 guru yang tersebar di 76.000 satuan pendidikan madrasah di seluruh Indonesia (sumber: <http://simpatika.kemenag.go.id>).

Pelayanan guru melalui sistem SIMPATIKA melibatkan peran aktif kantor Kemenag di seluruh Kabupaten/Kota dan Provinsi se-Indonesia. Setiap kantor Kemenag di tingkat Kabupaten/Kota dan Provinsi menugaskan para pegawainya sebagai petugas administrator layanan SIMPATIKA. Peran mereka sangat penting pada setiap transaksi data di SIMPATIKA karena berwenang untuk melakukan verifikasi dan validasi dari setiap transaksi online perubahan dan pelaporan pemutakhiran data dari setiap individu guru. Setiap transaksi data tidak akan terekam di sistem pusat layanan SIMPATIKA bilamana tidak disetujui oleh para pegawai-pegawai tersebut yang bertugas memverifikasi dan memvalidasi data yang diajukan secara online oleh setiap guru.

## **2.2 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

### **2.2.1 Konsep Kepuasan (*Satisfaction*)**

Kepuasan mengacu pada "ringkasan keadaan psikologis yang dihasilkan ketika aspek emosi yang terkait harapan dikombinasikan dengan perasaan konsumen sebelumnya tentang pengalaman konsumsi" (Oliver, 1980). Kepuasan menekankan keadaan afektif yang berkaitan dengan dan berasal dari evaluasi kognitif dari perbedaan harapan (konfirmasi) (Bhattacharjee, 2001; Chou, Min, Chang, & Lin, 2010).

Kepuasan adalah konsep dinamis, rumit dan pada konteks yang spesifik yang dibagi menjadi "kepuasan transaksional" dan "kepuasan kumulatif" (Bolton & Drew, 1991; Cronin & Taylor, 1994). Kepuasan transaksional adalah penilaian kepuasan terhadap layanan tertentu yang dialami pada titik waktu yang unik dan kepuasan kumulatif adalah penilaian kepuasan secara umum dari keseluruhan layanan yang dialami dari waktu ke waktu (Johnson, Anderson, & Fornell, 1995; Oliver, 2010). Beberapa penelitian dari berbagai disiplin ilmu menunjukkan dampak positif kepuasan terhadap keberlanjutan penggunaan (Bhattacharjee, 2001; Wang, 2008). Ini menyiratkan bahwa memuaskan pengguna layanan dimaksudkan untuk menggunakan kembali layanan yang sama lebih banyak daripada mereka yang tidak puas.

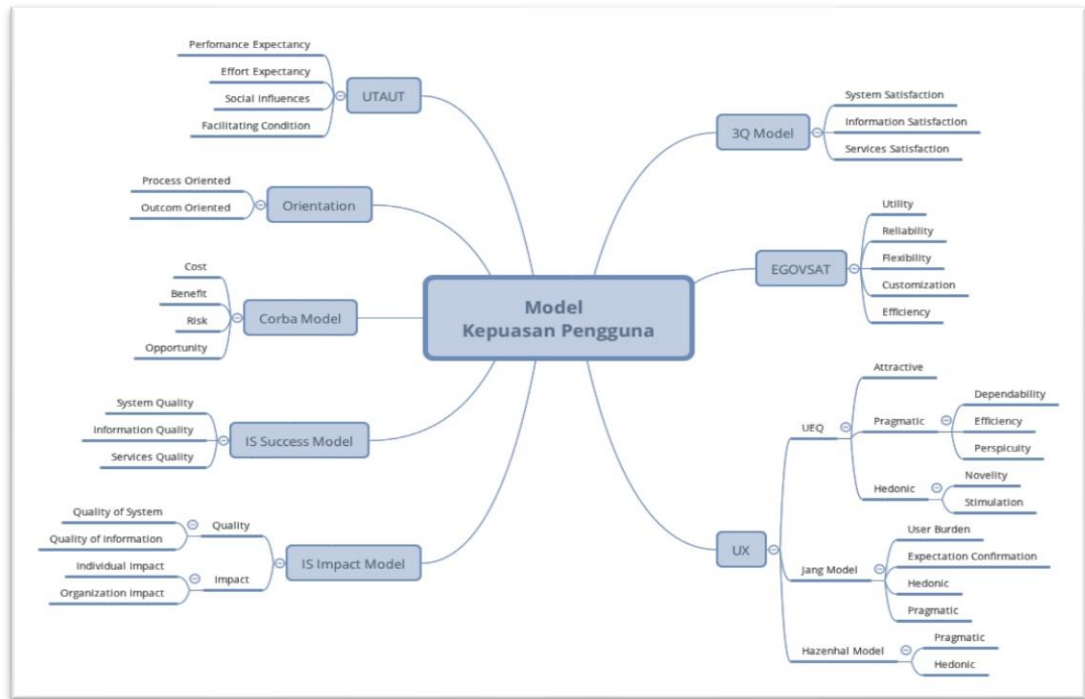
Terlepas dari klasifikasi kategoris kepuasan transaksional dan kumulatif, berdasarkan pandangan natural, dapat diklasifikasikan ke dalam kepuasan kognitif dan kepuasan emosional (Bitner & Hubbert, 1994). Dalam penelitian ini akan mengadopsi keduanya baik kepuasan kognitif dan kepuasan emosional yang mengacu pada bagaimana pengguna berpikir dan merasakan tentang layanan setelah penggunaannya (*post adoption*).

### **2.2.2 Kepuasan Pengguna Pada Domain Bidang Studi Penelitian**

Dalam literatur, ada sejumlah teori model dan kerangka kerja untuk mengevaluasi keberhasilan layanan e-government untuk tujuan yang berbeda atau dari perspektif yang berbeda (Jaeger & Bertot, 2010). Welch (2004) mendefinisikan kepuasan pada layanan e-government sebagai "penilaian keseluruhan individu

terhadap efek (positif terhadap negatif) e-government yang dioperasionalkan oleh pemerintah". Selain itu, Welch (2004) juga berpendapat bahwa kepuasan terhadap layanan e-government adalah konstruksi yang multi dimensi yang terdiri dari beragam nilai yang berbeda seperti efisiensi, akuntabilitas, keadilan, dan efektivitas.

Beberapa penelitian menempatkan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (*dependen*) atau variabel bebas (*independen*). Menurut Weerakkody (2014), dalam studi kepuasan e-government, kepuasan pengguna sebagai variabel bebas keempat yang paling sering digunakan (21 studi) dan hanya 95 studi menganggap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Menurut Vaezi (2016) yang melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna pada beragam model penelitian pada domain bidang studi Sistem Informasi mengidentifikasi bahwa penelitian-penelitian yang terkait dengan kepuasan pengguna terbagi menjadi 2 (dua) orientasi arah penelitian, yaitu: kepuasan berorientasi proses (*process oriented*) dan kepuasan berorientasi hasil (*outcome oriented*). Kepuasan pada orientasi proses bertujuan untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi atau membentuk suatu kepuasan pengguna. Adapun pada orientasi hasil untuk mempelajari konsekuensi atau dampak dari kepuasan pengguna.



Gambar 2.1 Peta Model Kepuasan Pengguna

Beragam model penelitian digambarkan sebagai peta model kepuasan pengguna sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.1. Pada peta menunjukkan model-model penelitian dalam bidang Studi Informasi antara lain: IS-Success (DeLone dan McLean, 2003), UTAUT (Venkatesh, 2003), EGOVSAT (Abichandani, 2005), IS-Impact (Gable, 2008), , 3Q Model (Xu, 2013), dan COBRA (Osman, 2014). Model IS-Succes menjadi rujukan utama bagi penelitian terkait kepuasan pengguna pada sistem informasi, secara umum mengelompokkan indikator pada dimensi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Beberapa peneliti juga mencoba mengembangkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna seperti UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) oleh Venkatesh (2003) yang lebih menekankan dan mempelajari perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi. EGOVSAT menggunakan pendekatan dari model SERVQUAL yang mengkaji kepuasan pengguna pada bidang pemasaran. Osman (2014) memperkenalkan Model COBRA yang

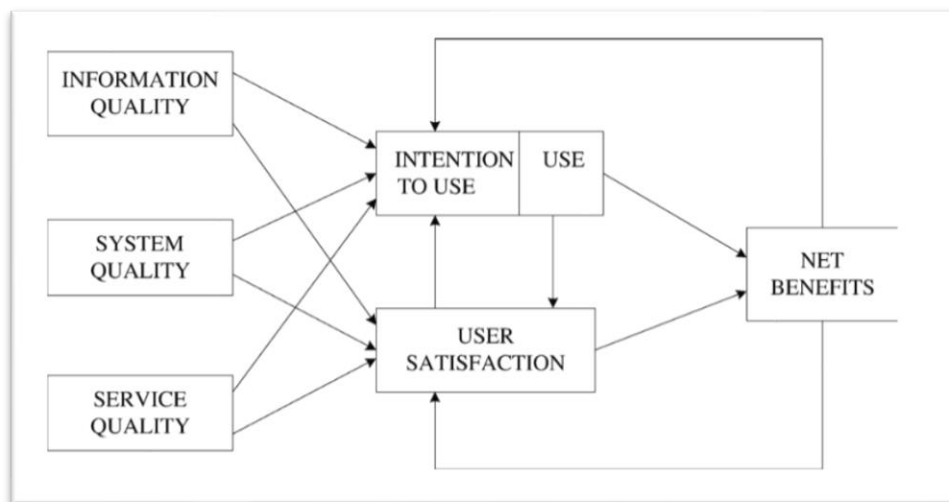
menggunakan pendekatan Analisis SWOT. Beberapa model penelitian kepuasan pengguna yang menjadi rujukan dari penelitian ini dijelaskan pada bagian 2.4.

Dalam penelitian di bidang Interaksi Manusia Komputer (IMK) terdapat perkembangan model Pengalaman Pengguna (*User Experiences*) yang menjadi perhatian para peneliti IMK saat ini. Penelitian dari Hassenzahl (2003) mulai memperkenalkan aspek hedonis dan pragmatis pada suatu produk. Pengalaman pengguna bukan terbatas pada antarmuka pada aplikasi (*User Interface*) dari suatu produk sistem/layanan, namun lebih daripada itu yang mengkaji aspek pragmatis (*usability*) dan aspek hedonis dari pengguna selama berinteraksi dengan suatu produk sistem/layanan (Schrept, 2013). Schrept (2003) mengembangkan model penelitian yang disebut UEQ (User Experience Questionnaire) yang memuat aspek daya tarik, pragmatis dan hedonis dari suatu produk/sistem/layanan. Selanjutnya penelitian dari Jang (2017) mengidentifikasi 4 (empat) variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan teori pengalaman pengguna, yaitu: hedonik, harapan kepuasan, beban pengguna dan pragmatis.

Beberapa model-model penelitian sebelumnya yang terkait dengan kepuasan pengguna secara umum dapat diklasifikasikan dalam dua bidang studi yaitu: model penelitian dalam domain bidang studi Sistem Informasi dan domain bidang studi Interaksi Manusia Komputer (IMK). Dalam penelitian ini akan mengadopsi kedua bidang studi tersebut yang terkait dengan kepuasan kognitif dan kepuasan afektif/emosional yang mengacu pada bagaimana pengguna berpikir dan merasakan tentang layanan setelah penggunaannya (*post adoption*). Berdasarkan kedua domain bidang studi penelitian tersebut, model-model penelitian yang menjadi landasan model kepuasan layanan online e-government dari penelitian ini adalah Model *IS-Success*, dan Model *UX (User Experiences)*.

### 2.2.2.1 Kepuasan pada Model IS-Success

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam domain bidang studi Sistem Informasi dipahami sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem yang tersedia bagi mereka telah memenuhi harapan mereka (Ives, 1983). Kepuasan Pengguna dianggap sebagai salah satu langkah terpenting dalam menentukan keberhasilan sistem informasi dengan mengevaluasi pendapat dari pengguna atau pelanggan (DeLone dan McLean, 2003). Kepuasan pengguna, menurut DeLone dan McLean (1992), adalah salah satu langkah yang paling penting untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi. Andersen (2011) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai refleksi dari konteks dimana kebutuhan informasi dari pengguna telah terpenuhi. Dalam konteks *e-government*, Alawneh, Al-Refai dan Batiha (2013) menggambarkan kepuasan pengguna sebagai faktor penting yang mempromosikan penggunaan lanjutan dari layanan *e-government* tersebut.



Gambar 2.2 Model *IS-Success* (McLean & DeLone, 2003)

Berdasarkan penelitian sebelumnya, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan model terbaru (Gambar 2.2) dari kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan pengukuran "kualitas layanan" sebagai variabel baru dari model mereka sebelumnya, dan mengelompokkan variabel "dampak individu dan dampak organisasi" menjadi variabel tunggal kategori dampak atau manfaat yang disebut

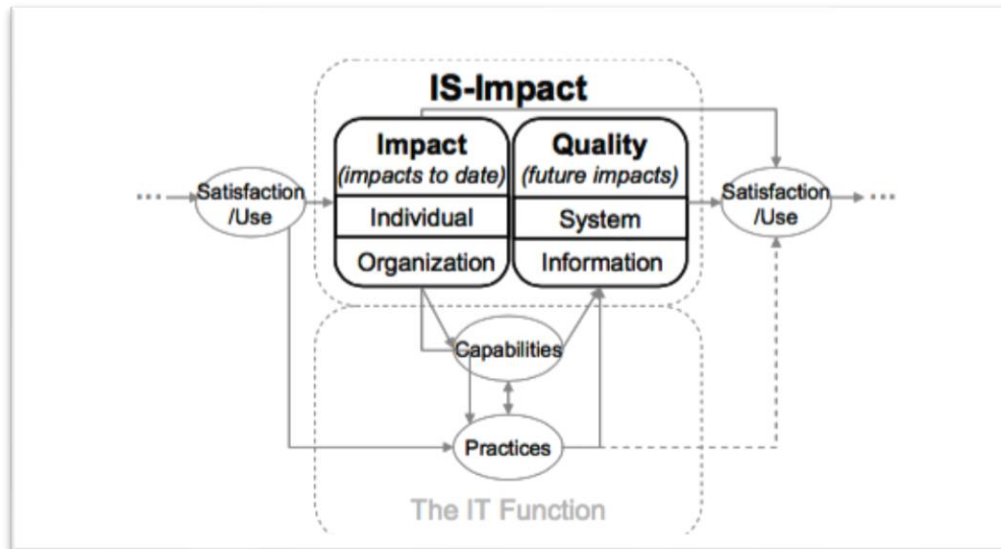
"keuntungan bersih (*Net Benefit*)". Selanjutnya variabel dampak atau manfaat tersebut juga memiliki hubungan balik kepada variabel kepuasan pengguna. Model *IS-Success* sebagai salah satu model yang paling dominan digunakan oleh para peneliti pada penelitian mereka untuk beragam konteks sistem informasi baik menggunakan model aslinya maupun yang dimodifikasi. Beberapa penelitian yang berbasis pada Model *IS-Success* pada beragam jenis sistem informasi, antara lain: e-teks (Baker-Eveleth & Stone, 2015); penyedia layanan mobile (Abbas & Hamdy, 2015), layanan travel secara online (Li & Liu, 2014), e-learning (Lin & Wang, 2012).

### **2.2.2.2 Kepuasan pada Model *IS-Impact***

Berdasarkan Model *IS-Success*, Gable (2008) mengembangkan sebuah model baru untuk mengukur keberhasilan atau dampak dari implemementasi sistem informasi sebagaimana pada Gambar 2.3. Menurut Gable, dampak sistem informasi (*IS-Impact*) adalah suatu pengukuran dari manfaat-manfaat pada sistem informasi yang berlaku terkini dan antisipasi untuk selanjutnya yang dipersepsikan oleh seluruh kelompok pengguna (Gable, 2008).

Model *IS-Impact* berbasis pada Model *IS-Success* dari DeLone dan McLean (2003) namun berbeda dengan model lainnya. Pertama, Model *IS-Impact* merupakan model pengukuran dan bukan model kausal sebagaimana Model *IS-Success*. Kedua, tidak menggunakan variabel "Penggunaan (Use)". Ketiga, seluruh pengukuran keberhasilan berorientasi pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu variabel kepuasan pengguna tidak dinyatakan eksplisit pada Model *IS-Impact*. Keempat, pengukuran baru dapat ditambahkan untuk merefleksikan keberhasilan sistem informasi pada konteks organisasi.





Gambar 2.3 Model *IS-Impact* (Sumber: Gable, 2008)

Model ini dapat digunakan untuk mengukur sistem dan kesuksesan secara lebih lengkap menggunakan 2 (dua) variabel dependen dengan 4 (empat) variabel independen, yaitu: Dampak Individu dan Dampak Organisasi sebagai variabel independen dari variabel dependen Dampak, selanjutnya variabel dependen Kualitas dipengaruhi variabel independen Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi. Model IS-Impact untuk mengukur dimensi dampak dan dimensi kualitas yang berpengaruh pada kepuasan penggunaan suatu sistem informasi. Model ini mewakili nilai manfaat dampak dari suatu sistem informasi yang saat ini dirasakan oleh pengguna dan kualitas yang diharapkan oleh pengguna pada masa selanjutnya.

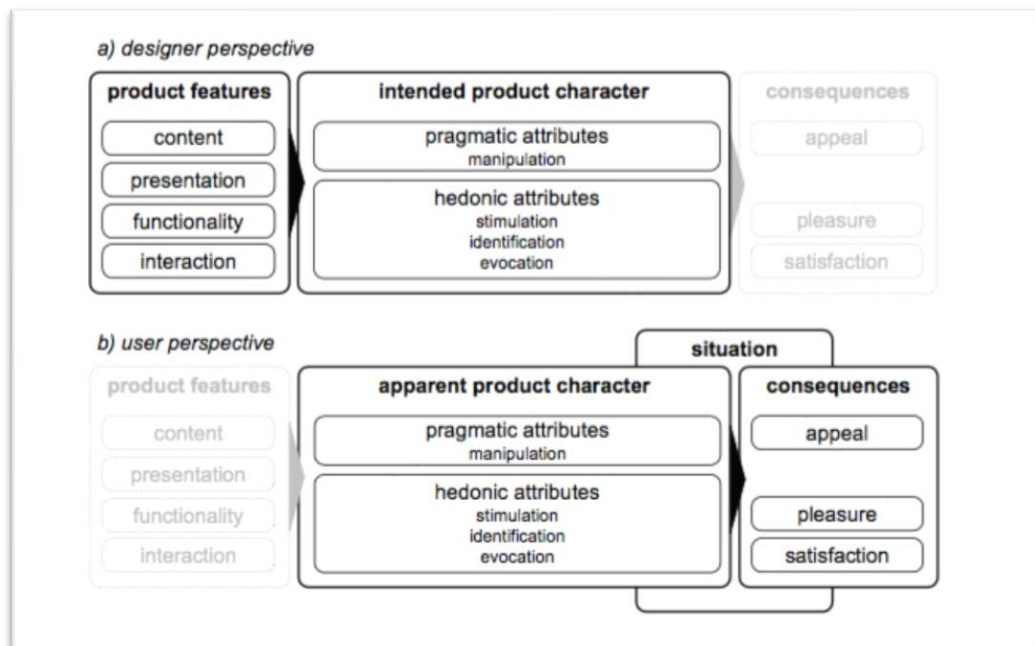
### **2.2.2.3 Kepuasan pada Model Pengalaman Pengguna**

Pengalaman pengguna adalah sebuah konsep yang relatif baru dari bidang keilmuan Interaksi Manusia-Komputer (HCI – Human Computer Interaction) (Harbich; Hassenzahl, 2011) dibandingkan dengan konsep *usability* yang mengeksplorasi lebih detail pada aspek teknis suatu produk. Menurut ISO / IEC 9241-11 (2011), kebergunaan (*usability*) adalah "sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan lebih efektif, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu".

Pengalaman pengguna dalam ISO 9241-210 (2011) didefinisikan sebagai persepsi dan reaksi dari seseorang yang disebabkan dari penggunaan suatu produk, sistem atau layanan. Juga menurut ini ISO, pengalaman pengguna (*user experience*) meliputi emosi, keyakinan, preferensi, persepsi, dan tanggapan fisik psikologis, perilaku dan prestasi pengguna yang terjadi sebelum, selama dan setelah menggunakan.

Pengalaman pengguna dipengaruhi oleh pengguna sistem dan konteks penggunaan sistem tersebut (ISO 9241-210, 2011). Pengalaman pengguna memiliki lingkup yang lebih luas daripada kebergunaan (*usability*), pengalaman pengguna berfokus pada interaksi individu dan perasaan, persepsi dan niat yang dihasilkan dari interaksi pengguna, yang dapat menambah kebergunaan (*usability*) (NN/G 2016, Norman, 2004). Pengalaman pengguna bukan terbatas pada antarmuka pada aplikasi (*User Interface*) dari suatu produk sistem/layanan, namun lebih daripada itu yang mengkaji aspek pragmatis (*usability*) dan aspek hedonis dari pengguna selama berinteraksi dengan suatu produk sistem/layanan (Schrepp, 2015).

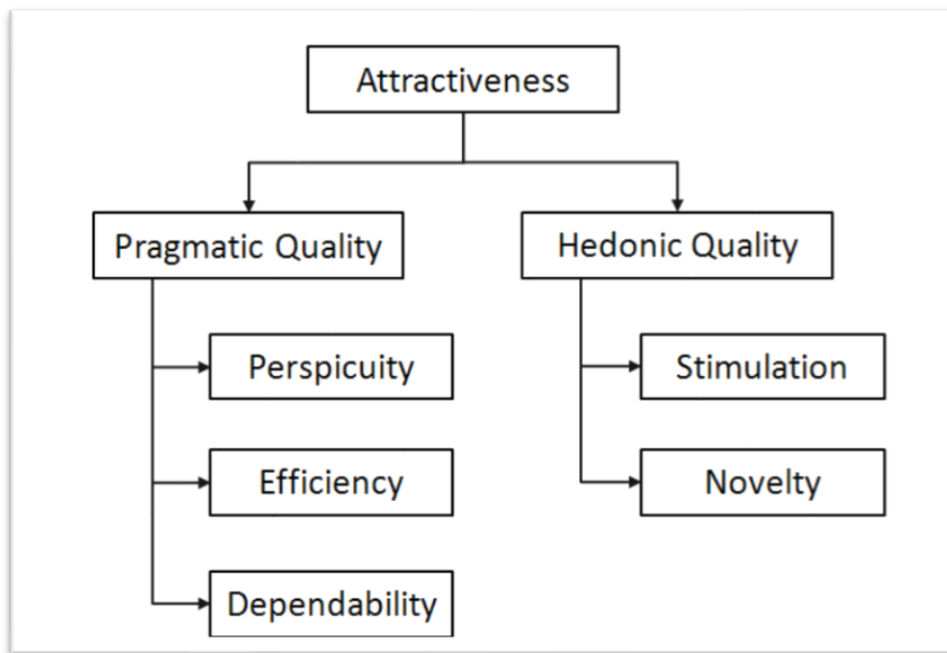
Hassenzahl (2003) mengusulkan model pengalaman pengguna yang mendefinisikan elemen kunci pengalaman pengguna dan hubungan fungsionalnya baik dari perspektif pengembang dan perspektif pengguna. Secara khusus, model tersebut bertujuan untuk menangani aspek-aspek, meliputi: (a) sifat subjektif pengalaman; (b) persepsi produk; (c) tanggapan emosional terhadap produk; (d) dalam situasi yang bervariasi (Hassenzahl, 2003). Model pengalaman pengguna Hassenzahl ditunjukkan pada Gambar 2.4



Gambar 2.4 Model Pengalaman Pengguna (Sumber: Hazzenhal, 2003)

Model pada Gambar 2.4 menjelaskan bahwa suatu produk memiliki beberapa fitur (konten, gaya presentasi, fungsionalitas, gaya interaksi) yang dipilih dan dikombinasikan oleh perancang untuk menyampaikan karakter produk tertentu yang diinginkan (Janlert & Stolterman, 1997; Monö, 1997). Karakter produk adalah deskripsi tingkat tinggi yang merangkum atribut produk, misalnya: keterbaruan (*novelity*), daya tarik (*attractiveness*), dan kebergunaan (*usability*). Fungsi karakteristik produk adalah mengurangi kompleksitas kognitif dan memicu strategi tertentu untuk mengembangkan suatu produk. Ketika individu bersentuhan dengan produk, sebuah proses dipicu. Pertama, individu melihat fitur produk sehingga masing-masing individu menyusun versi pribadi dari karakter - karakter produk yang mereka rasakan langsung. Karakter ini terdiri dari kelompok atribut pragmatik dan hedonis. Kedua, karakter produk yang jelas mengarah pada konsekuensi penilaian tentang daya tarik suatu produk (misalnya, "Ini baik / buruk") dan konsekuensi emosional (misalnya, kesenangan, kepuasan) dan konsekuensi perilaku (misalnya, peningkatan durasi waktu berinteraksi dengan produk) . Namun, konsekuensi dari karakter produk tertentu tidak selalu sama. Mereka dimoderatori oleh situasi penggunaan yang spesifik.

Untuk mengukur pengalaman pengguna dengan melibatkan aspek pragmatis dan hedonis, Schrepp (2013) mengembangkan instrumen pengukuran yang disebut Model UEQ (*User Experience Questionnaire*). Model UEQ melibatkan 6 (enam) konstruk yaitu: Daya tarik (*Attractiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Kejelasan (*Perspicity*), Ketergantungan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*) dan Keterbaruan (*Novelty*). Ke-enam konstruk ini merepresentasikan 3 (tiga) struktur dari aspek pengalaman pengguna yaitu: aspek pragmatis, aspek hedonis dan aspek daya tarik/keatraktifan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 Struktur pada UEQ (Schrepp, 2015)

Ke-enam konstruk pada Gambar 2.5 tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- Daya Tarik (*Attractiveness*): Merupakan kesan terhadap keseluruhan dari suatu produk (layanan e-government). Apakah pengguna suka atau tidak menyukai produk aplikasinya?

- Kejelasan (*Perspicuity*): Apakah mudah untuk mengenal produk aplikasi? Apakah pengguna mudah untuk belajar bagaimana menggunakan produk aplikasi?
- Efisiensi (*Efficiency*): Bisakah pengguna menyelesaikan tugas kerja mereka tanpa banyak usaha yang tidak perlu?
- Ketergantungan (*Dependability*): Apakah pengguna merasa terkendali pada saat berinteraksi dengan produk layanan?
- Stimulasi (*Stimulation*): Apakah pengguna tertarik dan termotivasi untuk menggunakan suatu produk layanan?
- Keterbaruan (*Novelty*): Apakah produk layanan ini inovatif dan kreatif? Apakah produk layanan tersebut menarik perhatian pengguna?

### **2.2.3 Kepuasan Pengguna Pada Layanan Online E-Government**

Keberhasilan sebuah e-government juga tergantung pada kepuasan penggunanya terhadap sistem (Chang, 2005; Wang, 2008). Tapi kepuasan merupakan evaluasi subyektif dari berbagai pengalaman pengguna yang dinilai dari waktu ke waktu (Seddon, 1997; DeLone & McLean, 1992). Dalam hal ini, kepuasan terhadap layanan online e-government berbasis web adalah mengukur psikologi atau afektif penggunanya dari pengalaman mereka selama berinteraksi menggunakan layanan e-government.

Orgeron dan Goodman (2011) membentuk model kepuasan dan adopsi e-government berdasarkan Model TAM, SERVQUAL, dan Web Trust untuk memeriksa kepuasan warga negara terhadap layanan e-government di Amerika Serikat. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kegunaan atau kenyamanan pengguna akhir, kepastian, kepercayaan internet, dan kepercayaan pemerintah berhubungan positif dengan kepuasan dan adopsi e-government. Hasil penelitian lainnya oleh D. Wang, Xu, dan Chan (2015) menunjukkan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness* and *arousal* berhubungan positif dengan Kepuasan Pengguna dari situs jejaring sosial.

Beberapa penelitian dari para peneliti luar negeri (Floropoulos 2010; Hu 2009; Rana 2013; Sambasivan 2010; Scott and DeLone 2009; Teo 2008)

menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk meneliti faktor-faktor kesuksesan terhadap penerapan sistem informasi di lingkungan pemerintahan. Alruwaie (2014) mengembangkan model kepuasan untuk keberlanjutan penggunaan sistem e-government oleh pengguna (warga negara) berdasarkan ECT (Expectation Confirmation Theory) dan SCT (Social Cognitive Theory). Menurut hipotesisnya bahwa ada hubungan positif antara kepuasan warga negara dan niat keberlanjutan mereka untuk menggunakan layanan e-government. Ini menunjukkan bahwa penelitian tentang studi kepuasan layanan e-government masih dalam tahap awal dan penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki secara empiris partisipasi dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan e-government. Menurut Weerakkody (2014), dalam studi e-government, kepuasan adalah eksperimen independen keempat yang paling sering digunakan (21 studi) dan 95 studi menganggap kepuasan warga sebagai variabel dependen. Selanjutnya, hanya 10 penelitian yang meneliti hubungan antara kepuasan dan niat perilaku dimana dua penelitian menemukan hubungan negatif antara faktor-faktor ini, menurut Weerakkody (2014).

Beberapa model-model atau kerangka kerja lainnya terkait dengan kepuasan pengguna yang digunakan para peneliti dalam konteks e-government yang menjadi referensi dari penelitian ini meliputi: COBRA (Osman, 2014), EGOVSAT (Abichandani, 2005), 3Q Model (Xu, 2013), *IS-Impact* (Fazidah, 2011), User Experience (Jung (2017) dan UEQ (Schrepp, 2013). Model-model tersebut bertujuan untuk membantu pembuat kebijakan dan praktisi untuk mengevaluasi dan memperbaiki penyediaan layanan elektronik, namun demikian masih sedikit upaya dilakukan untuk mengembangkan model yang lebih holistik untuk mengevaluasi layanan e-government dan interaksinya dengan pengguna (Wang, Bretschneider & Gant, 2005). Selain itu, aspek yang mengukur kualitas hedonis dan perasaan pengguna tidak tercakup dalam model-model penelitian evaluasi sistem e-government pada bidang studi Sistem Informasi, seperti penelitian dari Gupta dan Singh Bhaskar (2016), Osman (2014) dan Venkatesh, Hoehle dan Aljafari (2014).

## 2.3 Kajian Penelitian Terkait

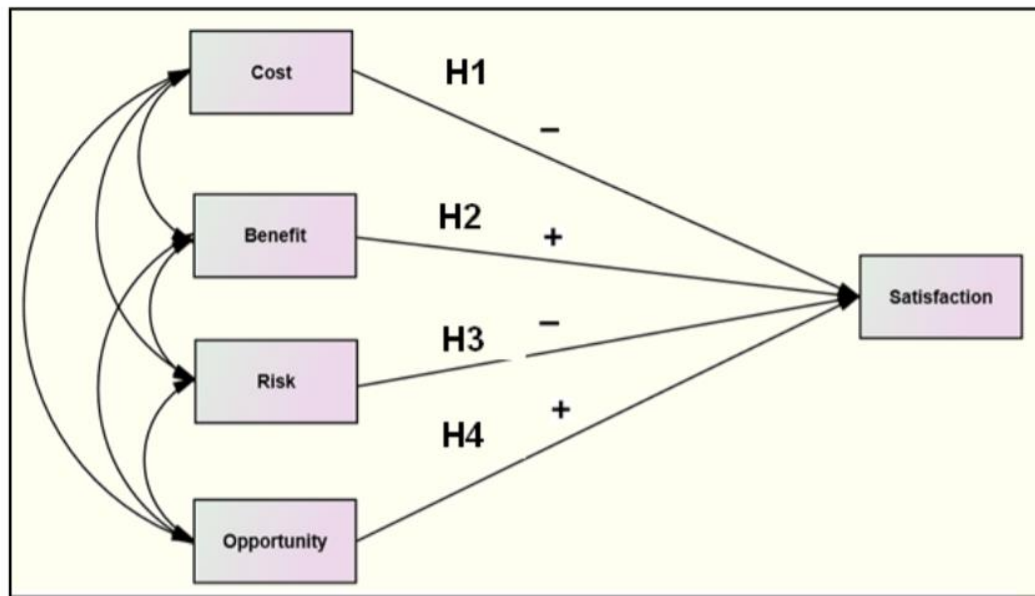
Penelitian kesuksesan sistem informasi yang menggunakan kepuasan pengguna sebagai variabel penentu (determinan variabel) sudah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut melakukan kajian evaluasi keberhasilan obyek sistem informasi baik dalam konteks pemerintahan dan non-pemerintahan dengan beragam pendekatan model baik yang orisinal maupun dimodifikasi. Dalam bagian ini, beberapa studi penelitian yang terkait dengan penelitian kami akan dibahas.

### 2.3.1 *COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective*

Osman dkk. (2014) mengajukan model konseptual baru untuk mengukur keberhasilan layanan online e-government dari perspektif pemangku kepentingan yang berbeda. Mereka melakukan studi bibliografi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan online e-government. Dalam penelitiannya kepuasan layanan online e-government dipengaruhi oleh beragam faktor dan dimensi yang dikelompokkan menjadi 4 (empat) konstruk utama yaitu: Biaya (*Cost*), Peluang (*Opportunity*), Manfaat (*Benefit*) dan Resiko (*Risk*) yang disebut dengan Model COBRA (Gambar 2.6). Pengembangan model ini berdasarkan teori model IS-Success (McLean DeLone, 2003), SCT (*Social Cognitive Theory*) dan Model Analisa SWOT.

Variabel COBRA dalam analisis struktur kuantitatif terdiri dari 49 indikator, antara lain: Biaya (13 variabel); Manfaat (18 variabel); Resiko (5 variabel) dan Peluang (13 variabel). Rentang pengukuran metode ini dikembangkan, diuji, disempurnakan dan divalidasi dalam satu contoh pengguna layanan online e-government di Turki. Analisa data menggunakan SEM (*Structure Equation Modelling*) untuk membangun hubungan antar variabel yang diidentifikasi terkait dengan variabel dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian mereka mengkonfirmasi bahwa metode COBRA adalah sebuah pendekatan yang menarik untuk mengevaluasi keberhasilan layanan online e-government dari sudut pandang warga negara dan dapat digeneralisasi ke perspektif dan pengaturan pengukuran lainnya.

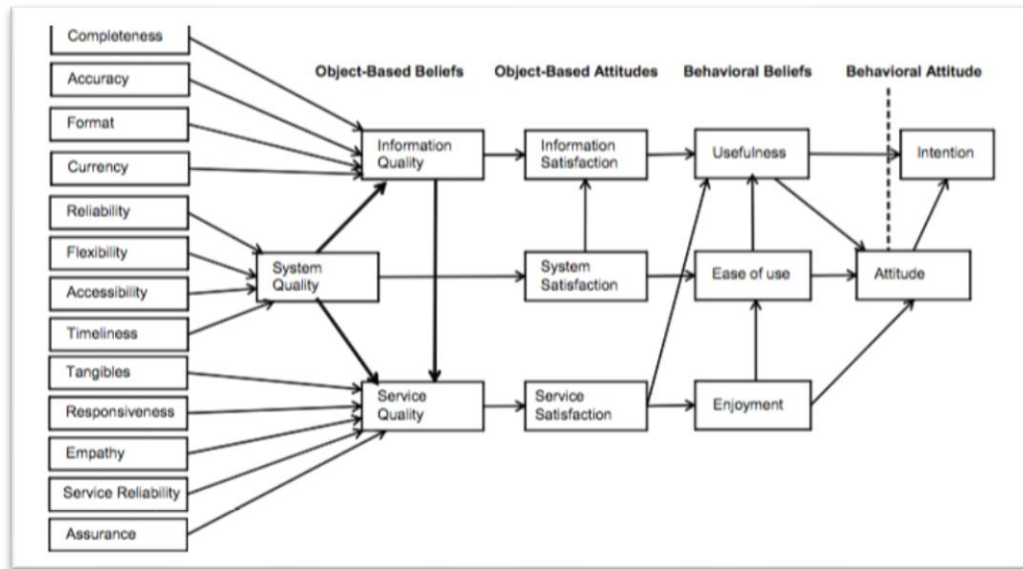


Gambar 2.6 Model Cobra (Sumber: Osman, 2014)

### ***2.3.2 Integrating Service Quality with System and Information Quality: An Empirical Test in the e-Services Context.***

Jingjun (David) Xu (2013) melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna berdasarkan model penggunaan teknologi dari penelitian Wixom dan Todd (2005). Dalam penelitian Wixom dan Todd (2005) mempelajari pengaruh teknologi informasi terhadap penggunaannya dengan mengintegrasikan kepuasan pengguna dengan literatur penerimaan teknologi. Berdasarkan model penggunaan teknologi Wixom dan Todd, Xu (2013) mengusulkan model 3Q dengan menyelidiki peran kualitas layanan (SQ), selain kualitas sistem (SysQ) dan kualitas informasi (IQ), dalam adopsi situs web. Model 3Q ditunjukkan pada Gambar 2.7.





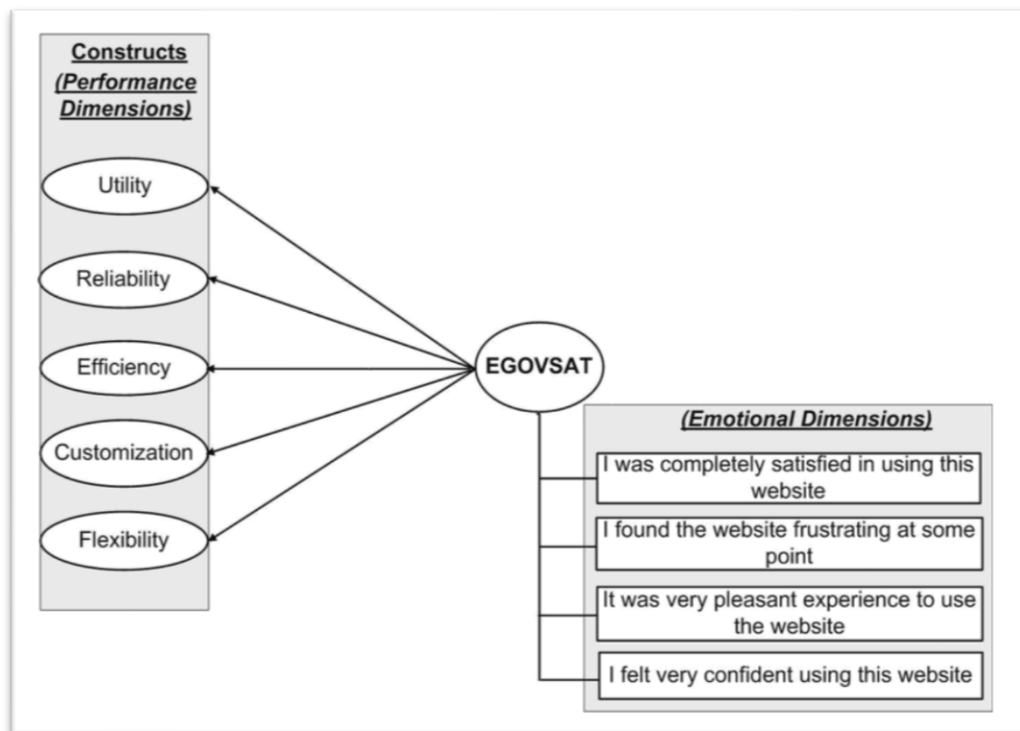
Gambar 2.7 Model 3Q (Xu, 2013)

Pada Gambar 2.7 ditunjukkan bahwa model 3Q yang dikembangkan membagi kepuasan menjadi 3 (tiga) komponen kepuasan dari setiap dimensi kualitas, yaitu: kepuasan pada kualitas sistem, kepuasan pada kualitas informasi dan kepuasan pada kualitas layanan. Ketiga komponen kepuasan tersebut akan mempengaruhi konstruk kebergunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang diadopsi dari Model TAM dari David (1989) dan kenyamanan (*enjoyment*) dari pengalaman pengguna.

Berbeda dengan Model DeLone dan McLean (2003) yang mengukur variabel kepuasan pengguna dari pengaruh langsung dimensi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Xu (2013) mendistribusikan kepuasan pada masing-masing dimensi tersebut sehingga diperoleh nilai kepuasan terhadap masing-masing dimensi. Menurut penelitian dari Vaezi (2016) penelitian dari Todd dan Wixom (2005 dan Xu (2013) memberikan kontribusi pengelompokan kepuasan pengguna berdasarkan dimensinya. Dan belum ada penelitian lainnya hingga saat ini yang mengembangkan dari konsep mereka yaitu mengelompokkan kepuasan berdasarkan komponen dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

### 2.3.3 Toward A New Evaluation Model of E-Government Satisfaction: Results of Structural Equation Modeling

Abichandani (2005) melakukan penelitian tentang kepuasan pada e-government dengan mengembangkan model yang disebut EGOVSAT (*E-Government Satisfactor*). EGOVSAT yang ditunjukkan pada Gambar 2.8 dikembangkan berdasarkan model SEVQUAL (*Services Quality*) dari Pasuramant (2001) yang banyak digunakan oleh para peneliti sebagai basis model penelitian kepuasan pengguna pada sektor marketing tradisional (offline).



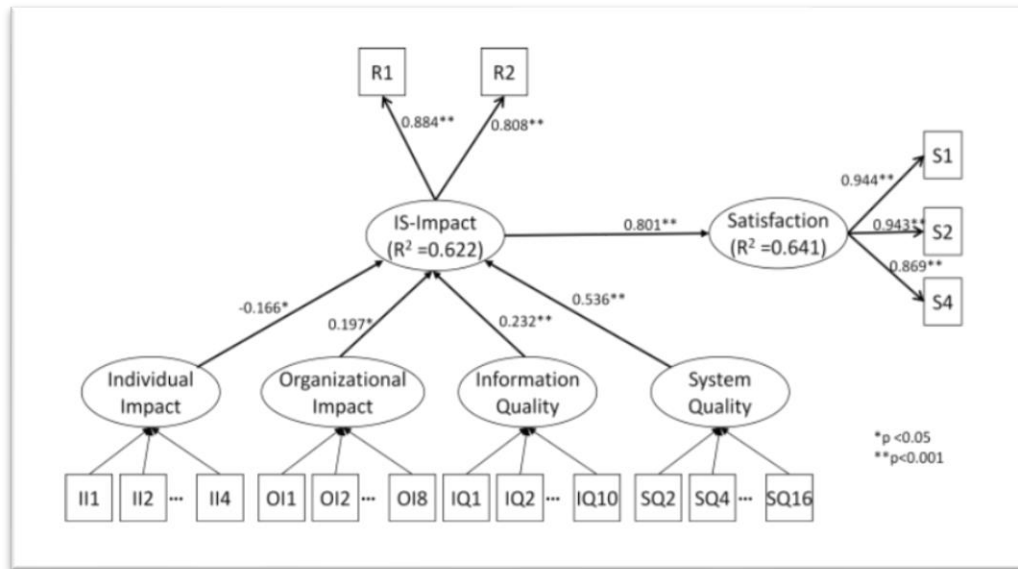
Gambar 2.8 Model EGOVSAT (Abichandani, 2005)

Model ini mencakup berbagai dimensi kinerja dari sistem dan dimensi emosional. Dimensi kinerja sistem meliputi: utilitas, reabilitas, efisiensi, kastemisasi dan fleksibilitas. Adapun dimensi emosi meliputi pernyataan kepuasan, frustasi, kesenangan dan kepercayaan diri pada kepuasan pengguna terhadap

layanan e-government. Untuk menunjukkan penerapan dan generalisasinya, model tersebut diterapkan pada Layanan Informasi Transportasi Online (Online Transportation Information Services / ATIS), sebuah bentuk pemberian layanan online antar-pemerintah. Penelitian tersebut menyajikan hasil analisis statistik survei online yang dilakukan dalam mengevaluasi inisiatif ATIS di Kota Los Angeles dan Kota Minneapolis di Negara Amerika Serikat menggunakan SEM (*Structure Equation Modelling*). Pada model EGOVSAT menyajikan kuisioner dengan 15 pertanyaan yang dievaluasi berdasarkan model yang dirumuskan yang dapat diperluas untuk mengevaluasi interaksi pengguna dengan inisiatif e-government.

#### ***2.3.4 Measuring the Impact of Information Systems in Malaysia***

Fazidah (2011) melakukan penelitian kepuasan pengguna pada salah satu jenis layanan e-government yaitu sistem keuangan pemerintahan di Malaysia. Penelitian ini mengadopsi model *IS-Impact* yang dikembangkan oleh Gable (2008) sebagai basis teori awal yang utama. Model *IS-Impact* untuk mengukur dimensi dampak dan dimensi kualitas yang berpengaruh pada kepuasan penggunaan suatu sistem informasi. Model ini mewakili nilai manfaat dampak dari suatu sistem informasi yang saat ini dirasakan oleh pengguna dan kualitas yang diharapkan oleh pengguna pada periode selanjutnya. Model struktural yang dikembangkan pada penelitiannya seperti ditunjukkan pada Gambar 2.9.

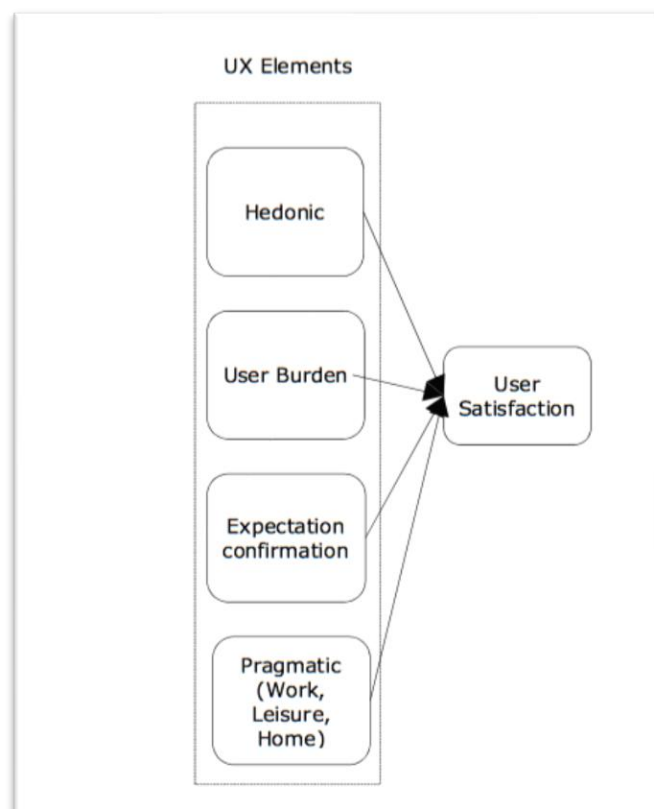


Gambar 2.9 Model Struktural Penelitian (Fazidah, 2011)

Model penelitian pada Gambar 2.9 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna e-government diukur dari 4 (empat) konstruk yang diadopsi dari Model *IS-Impact* (Gable, 2008) yaitu: dampak individu, dampak organisasi, kualitas sistem dan kualitas informasi. *Individual Impact* digunakan untuk mengukur sejauh mana sistem e-government telah mempengaruhi kemampuan dan efektivitas pengguna. *Organizational Impact* adalah ukuran sejauh mana layanan e-government telah berpengaruh terhadap peningkatan dalam hasil dan kemampuan organisasi. *Information Quality* merupakan ukuran kualitas *output* dari sistem e-government, yaitu kualitas informasi yang dihasilkan sistem dalam laporan-laporan dan yang ditampilkan pada antarmuka aplikasi. Sedangkan *System Quality* adalah ukuran kinerja dari sistem e-government dari perspektif teknik dan desain.

### 2.3.5 Modeling User Satisfaction from the Extraction of User Experience Elements in Online Product Reviews

Jang (2017) melakukan penelitian dengan mengembangkan model kepuasan pengguna berdasarkan teori pengalaman pengguna (*User Experiences - UX*). Tujuan dari penelitiannya adalah untuk memodelkan kepuasan pengguna dengan mengekstrak elemen pengalaman pengguna (UX) dari tinjauan/ulasan pengguna secara online (*online review*) terhadap suatu produk dan untuk mengidentifikasi elemen-elemen penting pada UX yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Obyek penelitian mereka pada produk smartphone, tablet dan smartTV. Dari penelitian tersebut menghasilkan kumpulan data mengenai perasaan dan pendapat pengguna secara langsung dengan menggunakan model penelitian seperti pada Gambar 2.10.



Gambar 2.10 Model UX Kepuasan Pengguna (Jang, 2017)

Model yang dikembangkan pada Gambar 2.10 mengidentifikasi 4 (empat) variabel independen pengalaman pengguna yang mempengaruhi kepuasan pengguna sebagai variabel dependen, antara lain: hedonik (*hedonic*), batasan pengguna (*user burden*), konfirmasi harapan (*expectation confirmation*), dan pragmatis (*pragmatic*). Ke-empat variabel independen tersebut sebagai elemen penting UX dalam penelitian tersebut.

### ***2.3.6 Measuring User Experience of the Student-Centered e-Learning Environment***

Santoso (2016) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan versi yang disesuaikan dari *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam Bahasa Indonesia untuk mengevaluasi sistem manajemen pembelajaran di salah satu perguruan tinggi di Indonesia. Penelitian tersebut melibatkan partisipasi dari dua ratus tiga belas mahasiswa ilmu komputer yang menggunakan sistem manajemen pembelajaran yang bernama Student Centered e-Learning Environment (SCELE).

Pengalaman Pengguna (*User Experience*) menggambarkan perasaan subjektif pengguna terhadap produk yang mereka gunakan. Pengguna atau grup pengguna yang berbeda mungkin memiliki kesan berbeda mengenai pengalaman terhadap penggunaan produk yang sama. Peneliti menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) yang telah dialihbahasakan menjadi Bahasa Indonesia dengan tujuan untuk memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna pada suatu produk interaktif dengan cepat (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2008).

UEQ juga telah diterapkan dalam berbagai konteks penelitian, misalnya untuk evaluasi perangkat lunak bisnis (Rauschenberger, Hinderks, & Thomaschewski, 2011), alat pengembangan (Wieschnowsky & Heiko Paulheim, 2011), situs web dan layanan web (Hartmann, 2011), atau jaringan sosial (Hartmann, 2011). Penerapan UEQ tidak memerlukan banyak usaha. Biasanya 3-5 menit (Schrepp, Olschner, & Schubert, 2013) cukup bagi peserta untuk membaca instruksi dan melengkapi kuesioner. Menganalisis data bisa dilakukan dengan cukup efisien dengan lembar kerja yang disediakan.

Untuk perbedaan semantik, seperti UEQ, tentu saja penting agar peserta dapat membaca item dalam bahasa aslinya. Dengan demikian, beberapa versi bahasa kuesioner dibuat dan divalidasi (misalnya, Inggris, Spanyol (Rauschenberger, Schrepp, Olschner, Thomaschewski, & Cota, 2012), Portugis (Pérez Cota; Thomaschewski, Schrepp, Goncalves, Ramiro, 2014). Versi ini tersedia secara gratis di [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org). UEQ dalam Bahasa Indonesia yang digunakan oleh peneliti seperti pada Gambar 2.11

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 2.11 Model UEQ versi Bahasa Indonesia (Santoso, 2016)

UEQ dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna produk interaktif, termasuk aplikasi berbasis web. Ini menangkap aspek kualitas pragmatis dan hedonis dari produk interaktif. Kuesioner juga memungkinkan tanggapan pengalaman pengguna dikumpulkan dari jumlah responden yang relatif besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala UEQ dari versi bahasa Indonesia menunjukkan konsistensi yang memadai dan layak digunakan. Meskipun demikian UEQ versi Bahasa Indonesia juga masih perlu dibuktikan dalam penelitian lebih lanjut lainnya dengan jenis produk lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap.

Hasil validasi menunjukkan bahwa, sementara skor untuk semua skala yang menggambarkan aspek kualitas pragmatik bagus, timbangan yang menggambarkan kualitas hedonis menunjukkan evaluasi netral. Temuan ini juga didukung oleh jawaban responden atas pertanyaan terbuka. Selain itu, hasil pengukuran memberikan wawasan tambahan tentang pengembangan sistem manajemen pembelajaran SCELE di masa mendatang.



## **BAB 3 MODEL KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

### **3.1 Model Konseptual**

Pada penelitian ini mengembangkan model konseptual baru untuk menilai kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government. Model konseptual dimaksud berdasarkan hasil kajian teori dan literatur dari model-model penelitian sebelumnya yang terkait dengan kepuasan pengguna. Penelitian diawali dengan proses pengkajian terhadap penelitian lain yang telah dilakukan sebelumnya sebagaimana yang telah dibahas pada Bab 2. Referensi yang digunakan adalah jurnal-jurnal berkaitan dengan kepuasan pengguna pada beragam model, pengembangan model dan implementasi yang telah dilakukan, hasil analisa dan pengujian dari penelitian sebelumnya.

Model-model penelitian tersebut dianalisis untuk memahami bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Selain itu model konseptual yang dikembangkan pada penelitian ini mengadopsi kepuasan kognitif dan kepuasan emosional yang mengacu pada bagaimana pengguna berpikir dan merasakan tentang layanan setelah penggunaannya (pasca adopsi layanan online e-government).

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, dapat dijabarkan informasi berkaitan dengan penelitian sebagai berikut:

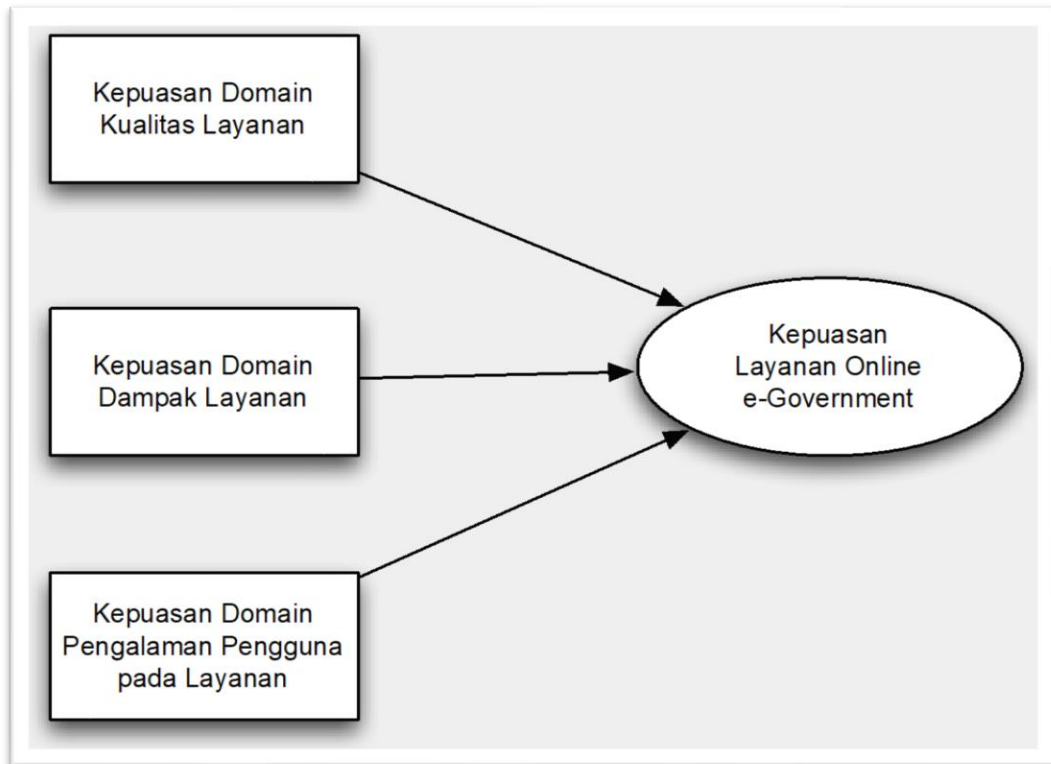
- Kepuasan pengguna menjadi parameter penting pada untuk menilai kesuksesan dari suatu sistem informasi layanan online e-government. Namun dari beragam model penelitian yang telah dikembangkan oleh para peneliti bersifat parsial belum holistik, multidimensi dan multi domain bidang studi.
- Penelitian terkait kepuasan pengguna pada layanan online e-government umumnya berbasis pada domain bidang studi sistem informasi dengan beragam model teori yang dikembangkan oleh para peneliti.

- Penelitian kepuasan pengguna dalam konteks layanan online e-government masih belum banyak melibatkan domain bidang studi Interaksi Manusia Komputer yaitu: pengalaman pengguna yang mempengaruhi kepuasan penggunaan suatu produk/sistem layanan online e-government.

Hal ini membuka peluang untuk penelitian kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government dengan menggunakan pendekatan domain bidang studi Sistem Informasi dan Interaksi Manusia Komputer. Dengan mempelajari kepuasan dari dua domain bidang studi tersebut dapat memberikan wawasan lebih luas dan komprehensif kepada pengambil kebijakan di pemerintahan dan para praktisi untuk menilai dan mengevaluasi keberhasilan aplikasi e-government berdasarkan kepuasan pengguna. Kepuasan pada domain bidang studi sistem informasi bersifat obyektif dan kognitif pada penilaian kualitas dan dampak dari suatu sistem informasi pemerintahan. Adapun kepuasan pada domain bidang studi Interaksi Manusia Komputer (IMK) bersifat penilaian subyektif dan afektif yang melibatkan perasaan/emosional/psikologis pengalaman pengguna selama menggunakan produk/sistem/layanan khususnya sistem informasi pemerintahan.

Berdasarkan analisis ini, dari model-model penelitian dari dua domain bidang studi dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) konstruksi domain faktor kepuasan, yaitu: domain faktor kualitas kinerja sistem, domain faktor dampak dan domain faktor pengalaman pengguna. Domain faktor kualitas kinerja sistem dan domain faktor dampak berdasarkan Model *IS-Succes* dan *IS-Impact* di bidang studi Sistem Informasi. Adapun domain faktor pengalaman pengguna diadopsi dari Model UEQ pada bidang studi Interaksi Manusia Komputer.

Arah yang diharapkan dari hubungan kausalitas dari konstruksi model konseptual kepuasan layanan online e-government pada penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.1 berikut:



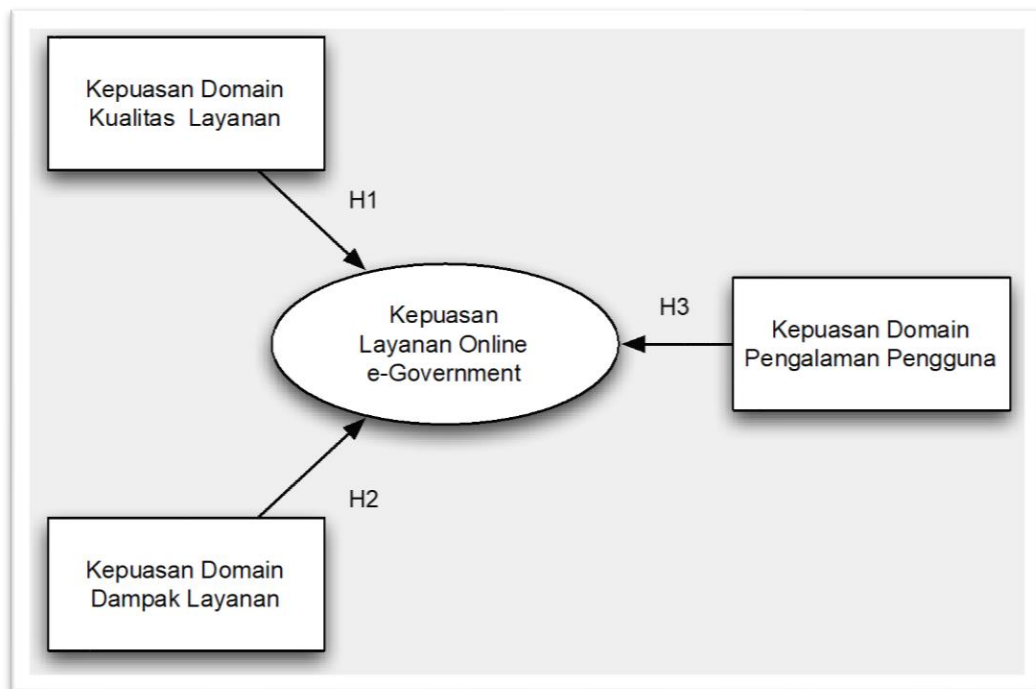
Gambar 3.1 Model konseptual penelitian (Sumber Peneliti, 2017)

Faktor-faktor pada domain kualitas dan domain dampak merepresentasikan kepuasan kognitif yang dinilai obyektif oleh pengguna, adapun faktor-faktor pada domain pengalaman pengguna merepresentasikan kepuasan afektif (emosional) yang dinilai subyektif oleh pengguna. Model konseptual ini akan digunakan sesuai lingkup penelitian ini yaitu: pasca adopsi (*post adoption*) penggunaan layanan online e-government. Bagian 3.2 akan menjelaskan lebih detil dari setiap domain kepuasan termasuk pengembangan hipotesis dari model konseptual tersebut.

### **3.2 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan model konseptual penelitian yang dikembangkan dari hasil kajian studi literatur bahwa Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) bersifat multi faktor. Dengan menggabungkan aspek kognitif dan aspek afektif berdasarkan teori dan model penelitian dari literatur pada dua domain bidang studi maka kepuasan pengguna dapat dinilai dari 3 (tiga) domain faktor kepuasan yang berbeda, meliputi: domain faktor kualitas kinerja sistem, domain faktor dampak, dan domain faktor pengalaman pengguna pada layanan online e-government sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 3.1. Dari setiap domain faktor kepuasan tersebut akan membangun kepuasan dalam setiap lingkup domain faktornya yang secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan akhir dari pengguna secara keseluruhan terhadap layanan online e-government. Hipotesis pada penelitian ini dengan melibatkan variabel domain kepuasan tersebut adalah sebagai berikut.

- H1 : Kepuasan pada faktor kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government
- H2 : Kepuasan pada faktor dampak berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government
- H3 : Kepuasan pada faktor pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government



Gambar 3.2 Model konseptual hipotesis kepuasan multidimensi

### 3.2.1 Hipotesis Kepuasan Pada Kinerja Sistem Layanan

Domain faktor kualitas pada penelitian ini didefinisikan sebagai kualifikasi kualitas dari kinerja teknis pada sistem layanan online e-government. Variabel independen yang mempengaruhi konstruk kepuasan pada faktor kualitas dalam penelitian ini meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Faktor kualitas diadopsi dari Model *IS-Success* dari DeLone dan McLean (2003). Beberapa penelitian oleh Chen (2010), Floropoulos (2010) dan Jang (2010) mengadopsi model *IS-Success* untuk menilai kesuksesan layanan online e-government. Dalam model *IS-Success*, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berfungsi sebagai motivator untuk menggunakan layanan online e-government yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi melibatkan fitur seperti akurasi, relevansi, presisi, keandalan, kelengkapan, dan kekinian; Sedangkan kualitas sistem mengacu pada kemudahan

penggunaan, keramahan pengguna, fleksibilitas sistem, kegunaan dan kehandalan. Dengan demikian, kualitas informasi, sistem, dan layanan akan mempengaruhi penggunaan e-service selanjutnya. Sebagai hasil dari penggunaan layanan e-mail, keuntungan tertentu akan tercapai, yang secara positif atau negatif akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan e-service lebih lanjut.

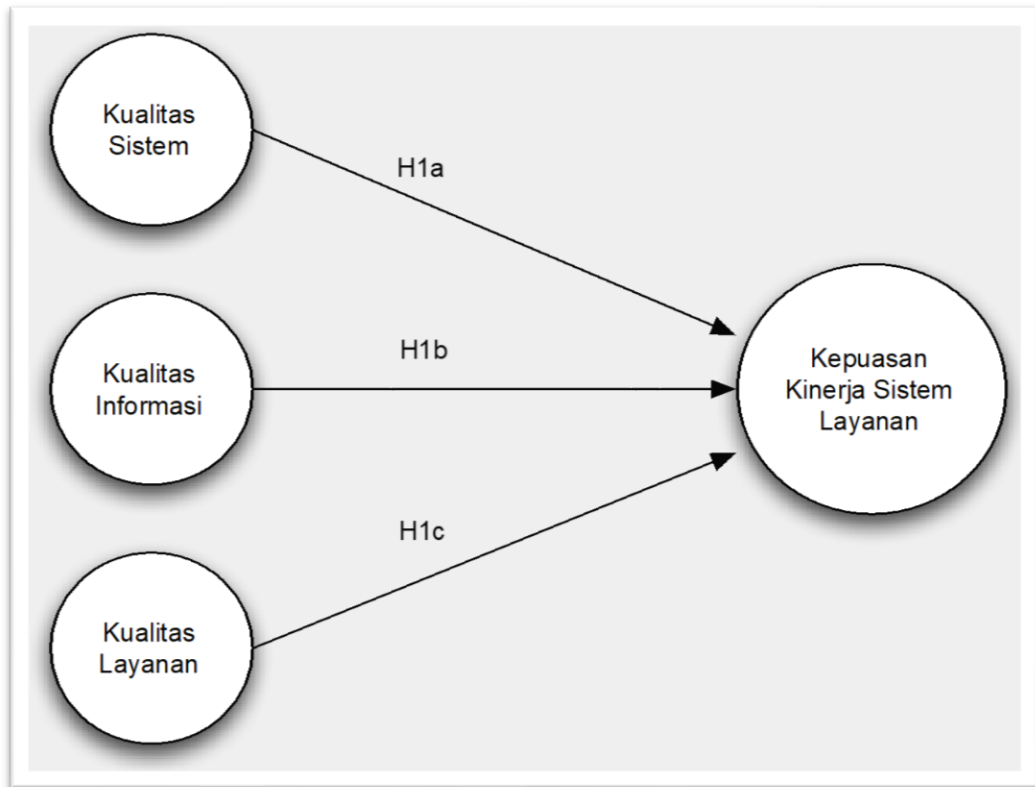
Variabel kualitas sistem mengukur sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat penggunaan yang mempengaruhi langsung terhadap konstruksi kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi ini mengacu pada kualitas dari informasi yang dihasilkan, diproduksi, disimpan atau dikirim oleh sistem. Kualitas sistem mengacu pada kemudahan penggunaan, keramahan pengguna, fleksibilitas sistem, kegunaan dan kehandalan. Sedangkan Kualitas informasi melibatkan fitur seperti akurasi, relevansi, presisi, keandalan, kelengkapan, dan kekinian. Seiring dengan kualitas informasi dan kualitas sistem, sistem informasi juga sering dievaluasi sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Variabel kualitas layanan secara langsung mempengaruhi niat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Ketiga variabel ini pada model *IS-Succes* sebagai variabel independen yang mempengaruhi secara langsung terhadap variabel dependen kepuasan pengguna pada faktor kualitas dari layanan online e-government. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian ini terkait dengan faktor kualitas terhadap kepuasan pengguna (Gambar 3.3), sebagai berikut:

*H1a: Kualitas Sistem mempengaruhi kepuasan pada kinerja sistem layanan*

*H1b: Kualitas Informasi mempengaruhi kepuasan pada kinerja sistem layanan*

*H1c: Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pada kinerja sistem layanan*



Gambar 3.3 Model hubungan kepuasan pada faktor kinerja sistem

### 3.2.2 *Hipotesis Kepuasan Pada Faktor Dampak*

Faktor dampak didefinisikan sebagai manfaat-manfaat yang dihasilkan dari penggunaan layanan online e-government. Manfaat tertentu akan terjadi jika ada pengalaman positif pada " penggunaan " akan menghasilkan skala "kepuasan pengguna" yang lebih besar '(Wang, 2008). Pada model *IS-Success* terbarukan dari DeLone dan McLean (2003), dampak atau manfaat digambarkan memiliki hubungan kausal dengan variabel kepuasan pengguna (Gambar 2.1). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi dampak (manfaat) sebagai variabel dependen yang dipengaruhi kepuasan pengguna atau sebaliknya sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Menurut DeLone & McLean (2003) bahwa manfaat atau dampak positif atau negatif dari perspektif pemangku kepentingan

(pengguna) sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan selanjutnya.

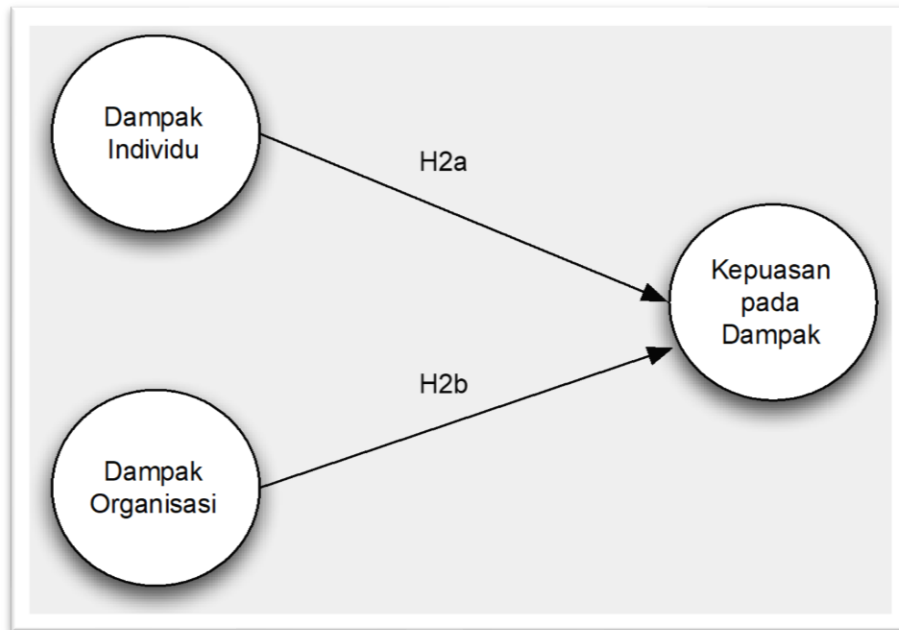
Berdasarkan Model *IS-Impact* yang dikembangkan oleh Gable (2008) dimana pada model tersebut (Gambar 2.3) seluruh variabel pengukuran keberhasilan berorientasi pada penggunaan dan kepuasan pengguna meskipun kepuasan pengguna tersebut tidak dinyatakan secara eksplisit pada Model *IS-Impact*. Faktor dampak pada model *IS-Impact* direpresentasikan sebagai pengukuran kepuasan pengguna saat ini, adapun Faktor Kualitas sebagai representasi dari ekspektasi / harapan pengguna pada tahapan atau periode selanjutnya dari pengembangan sistem informasi. Faktor dampak dalam Model *IS-Impact* meliputi variabel dampak individu dan dampak organisasi.

Dengan demikian faktor dampak dari hasil implementasi layanan online e-government menjadi salah satu komponen pengukuran kepuasan layanan online e-government. Dalam penelitian ini kepuasan pada faktor dampak ditempatkan sebagai variabel dependen dari variabel independen yaitu: dampak individu dan dampak organisasi. Dampak yang dirasakan oleh pengguna (pegawai pemerintahan) baik secara individu maupun organisasi akan mempengaruhi kepuasan setelah penggunaan dari layanan online e-government. Dari penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dari faktor dampak (Gambar 3.4) pada penelitian ini adalah:

*H2a: Dampak individu mempengaruhi positif kepuasan pada dampak*

*H2b: Dampak organisasi mempengaruhi positif kepuasan pada dampak*





Gambar 3.4 Model hubungan kepuasan pada faktor dampak

### 3.2.3 Hipotesis Kepuasan Pada Faktor Pengalaman Pengguna

Faktor pengalaman pengguna didefinisikan pada penelitian ini sebagai faktor dari hasil penilaian afektif yang melibatkan emosi/perasaan pengguna selama berinteraksi dengan layanan online e-government. Model kesuksesan sistem informasi seperti Model IS Success terbatas pada aspek aksesibilitas teknologi karena fokus pengguna pada kognisi dan kinerja sistem selama berinteraksi dengan teknologi (Hassenzahl; Tractinsky, 2006). Untuk mengisi kesenjangan ini, para peneliti IMK (Interaksi Manusia Komputer) telah mengusulkan studi dimana fokus investigasi digeser pada aspek emosi, pengalaman, nilai, kesenangan, keindahan dan kualitas hedonik (Law, 2009).

Schrepp (2013) mengembangkan instrumen untuk menilai pengalaman pengguna yang disebut dengan UEQ (User Experiences Questionnaire). Pada UEQ memuat 6 (enam) konstruk yang merepresentasikan struktur dari pengalaman pengguna yaitu: pragmatis, hedonis dan atraktif. UEQ terdiri dari 26 item pernyataan, yang dikelompokkan dari 6 konstruksi, antara lain: (1) Daya Tarik, (2)

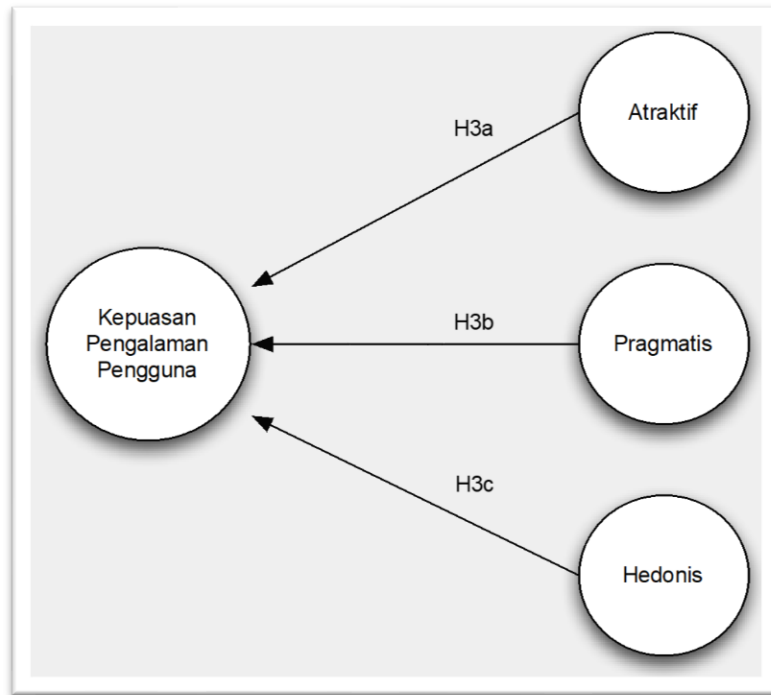
Stimulasi (3) Inovasi (4) Efisiensi (5) Kejelasan dan (6) Keandalan. Konstruksi Kejelasan, Efisiensi dan Keandalan mengukur aspek pengukuran pragmatis, berorientasi untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat mencapai tujuannya, adapun Stimulus dan Inovasi membangun aspek pengukuran hedonis (Santoso et al., 2016). Konstruksi Daya Tarik adalah dimensi murni, atau diasumsikan bahwa kesan pengguna pada konstruksi ini terbentuk dari kesannya mengenai konstruksi lainnya (Santoso et al., 2016).

Model Pengalaman Pengguna yang dikembangkan oleh Hazzenhal (2003) pada Gambar 2.8 menunjukkan bahwa persepsi pragmatis dan persepsi hedonis mempengaruhi kepuasan pengguna pada produk/sistem. Hal ini relevan untuk mengeksplorasi aspek subjektif yang terkait dengan pengalaman pengguna pada aspek emosi, kesenangan, dan perasaan mereka selama berinteraksi menggunakan layanan online e-government. Dengan demikian kepuasan pada faktor pengalaman pengguna sebagai salah satu komponen pengukuran kepuasan layanan online e-government. Dalam penelitian ini kepuasan pada faktor pengalaman pengguna ditempatkan sebagai variabel dependen dari variabel independen daya tarik, pragmatis, dan hedonis. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian ini terkait dengan faktor pengalaman pengguna (Gambar 3.5), sebagai berikut:

*H3a: Faktor pragmatis mempengaruhi positif kepuasan pada pengalaman pengguna*

*H3b: Faktor atraktif mempengaruhi positif kepuasan pada pengalaman pengguna*

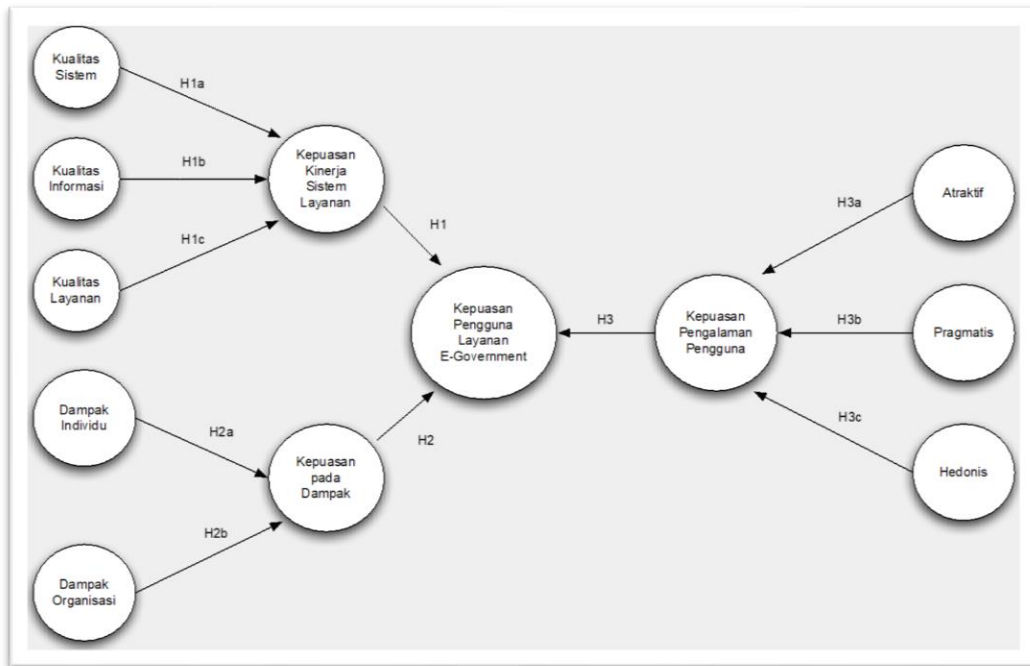
*H3c: Faktor hedonis mempengaruhi positif kepuasan pada pengalaman pengguna*



Gambar 3.5 Model hubungan kepuasan pada faktor pengalaman pengguna

### ***3.2.7 Model Hipotesis Kepuasan Layanan Online e-Government***

Berdasarkan model-model hubungan pada setiap domain faktor kepuasan yang telah dibahas pada bagian sebelumnya. Model hipotesis kepuasan layanan online e-government digambarkan secara keseluruhan sebagaimana pada Gambar 3.6 berikut:



Gambar 3.6 Model hipotesis penelitian (sumber: peneliti, 2017)

### 3.3 Variabel dan Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel yang diungkap dalam model konseptual, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dampak individu, dampak organisasi, daya tarik, pragmatisme dan hedonis.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pada faktor kualitas, kepuasan pada faktor dampak, kepuasan pada faktor pengalaman pengguna dan kepuasan layanan online e-government secara keseluruhan.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Variabel dan definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 Variabel Bebas dan Definisi Operasional

Variabel Bebas (X)	Definisi Operasional	Indikator	Referensi
Kualitas Sistem (X1.1)	Kualitas teknis dari sistem layanan online e-government	Kehandalan	Wang (2008), DeLone (2003), Xu (2013)
		Kemudahan dipelajari	
		Terstruktur	
		Usabilitas	
		Fungsionalitas	
		Aksesibilitas	
		Interaktif	
Kualitas Informasi (X1.2)	Kualitas informasi hasil keluaran dari sistem layanan online e-government	Kebergunaan	Wang (2008), DeLone (2003), Xu (2013)
		Kepemahaman	
		Ketepatwaktuan	
		Format	
		Kelengkapan	
		Kemutakhiran	
Kualitas Pelayanan (X1.3)	Kualitas pelayanan dari pengelola sistem layanan online e-government	Responsifitas	Wang (2008), DeLone (2003), Xu (2013)
		Empati	
		Ketepatwaktuan	
		Keterjaminan	
Dampak Individu (X2.1)	Dampak hasil dari adopsi layanan online e-government terhadap kinerja yang	Penyelesaian Tugas	Gable (2008), DeLone (2003)

	dirasakan oleh individu pengguna	Kinerja Pekerjaan	
		Produktifitas	
		Efektifitas Pekerjaan	
		Kesederhanaan Pekerjaan	
		Kebergunaan	
		Kepentingan	
Dampak Organisasi (X2.2)	Dampak hasil dari adopsi layanan terhadap organisasi yang dinilai oleh pengguna (pegawai)	Peningkatan Operasional	Gable (2008), DeLone (2003)
		Peningkatan Kualitas	
		Kolaborasi	
		Reputasi	
		Kepentingan	
Daya Tarik (X3.1)	Kesan daya tarik layanan dari pengalaman pengguna	Keatraktifan	Santoso (2016), Schrepp (2013)
Pragmatis (X3.2)	Kesan pragmatis (usabilitas) layanan dari pengalaman pengguna	Ketergantungan	Santoso (2016), Schrepp (2013)
		Efisiensi	
		Kejelasan	
Hedonis (X3.3)	Kesan hedonis layanan dari pengalaman pengguna	Stimulasi	Santoso (2016), Schrepp (2013)
		Keterbaruan	

Tabel 3.2 Variabel Terikat dan Definisi Operasional

Variabel Terikat (Y)	Definisi Operasional	Indikator	Referensi
Kepuasan kualitas layanan (Y1)	Kepuasan pengguna pada faktor kualitas kinerja layanan	Kepuasan kualitas sistem	Wixom & Todd (2005), Xu (2013)
		Kepuasan kualitas informasi	
		Kepuasan kualitas proses	
		Kepuasan kualitas pelayanan	
Kepuasan dampak layanan (Y2)	Kepuasan pengguna pada faktor dampak dari layanan	Kepuasan dampak individu	Gable (2008)
		Kepuasan dampak organisasi	
Kepuasan pengalaman pengguna layanan (Y3)	Kepuasan pengguna pada faktor pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan layanan	Kepuasan terhadap daya tarik (keatraktifan) layanan	Wixom & Todd (2005), Xu (2013)
		Kepuasan terhadap pragmatis kebergunaan layanan	
		Kepuasan terhadap kenyamanan layanan	
Kepuasan pada layanan online e-government (Y4)	Kepuasan pengguna pada faktor-faktor layanan secara menyeluruh	Kepuasan terhadap kualitas dari layanan secara menyeluruh	Wixom & Todd (2005), Xu (2013), Gable (2008), DeLone (2003), Wang (2008)
		Kepuasan terhadap dampak dari layanan secara menyeluruh	
		Kepuasan terhadap pengalaman selama berinteraksi dengan layanan secara menyeluruh	





## **BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas metodologi penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini. Bagian pertama membahas tahapan penelitian, diikuti oleh kerangka penelitian, populasi penelitian, sampling, pengukuran dan instrumentasi, studi percontohan, validitas dan keandalan, dan pengumpulan data. Terakhir, akan ada ringkasan singkat tentang bagaimana data dalam studi dianalisis.

### **4.1 Obyek, Lokasi dan Waktu Penelitian**

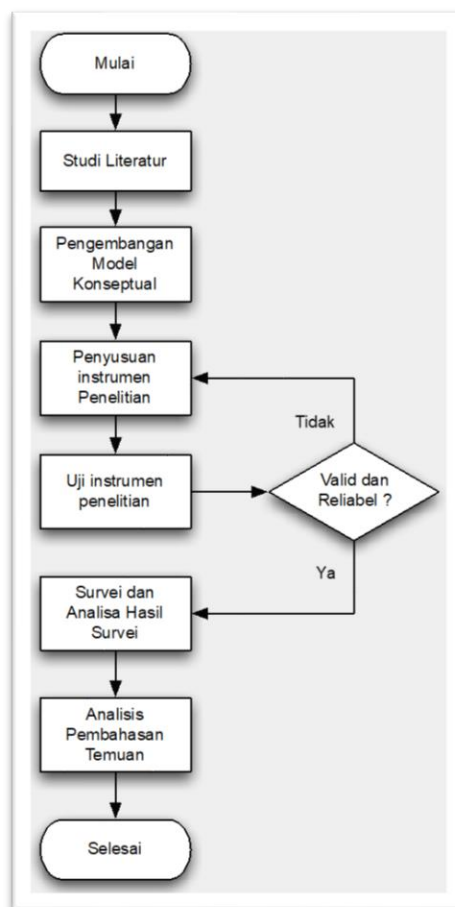
Obyek penelitian ini adalah satu jenis layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia yaitu layanan SIMPATIKA Kementerian Agama Indonesia (<http://simpatika.kemenag.go.id>). Penelitian dilakukan selama bulan Oktober - November 2017 menyesuaikan dengan alokasi waktu yang diberikan oleh pihak Kementerian untuk mendistribusikan dan mengumpulkan data kuisioner dari para responden untuk penelitian ini.

### **4.2 Tahapan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yakni penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas (Nazir, 2003). Studi kasus meliputi analisis kontekstual dan mendalam terhadap hal yang berkaitan dengan situasi serupa dalam organisasi lain (Sekaran, 2006). Subyek penelitian pada studi kasus dapat saja individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Pada penelitian ini, subyek penelitian adalah sistem layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia disebut dengan Layanan SIMPATKA yang dioperasikan oleh pegawai yang bertugas sebagai operator/admin Layanan SIMPATIKA Kantor Kementerian Agama di tingkat Kabupaten/Kota dan Provinsi di wilayah Indonesia.

Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena melalui pengujian hipotesis (Sekaran, 2006). Penelitian ini juga dapat digolongkan sebagai penelitian eksplanatori, yakni penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi.

Tahapan dalam penelitian dibagi mejadi 7 tahap yaitu studi literatur, pengembangan model konseptual dan hipotesis pengujian, penyusunan instrumen penelitian, pengujian instrumen, analisa hasil survei dan analisa pembahasan hasil temuan. Bagan alur kegiatan penelitian dituangkan dalam Gambar 4.1. Setiap tahap pada penelitian terikat antara satu dengan yang lain, sehingga tingkat keberhasilan pada sebuah tahap sangat berpengaruh pada pencapaian pada tahapan berikutnya.



Gambar 4.1 Alur Kegiatan Penelitian

#### **4.2.1 Pengembangan Model dan Rancangan Penelitian**

Berbagai penelitian telah dilakukan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan layanan online e-Government sebagaimana telah dijelaskan pada Bab 2. Penelitian ini mensintesa dan mengintegrasikan komponen-komponen dari berbagai model penelitian sebelumnya dikembangkan oleh para peneliti lain untuk menentukan kerangka kerja konseptual dalam mempelajari Kepuasan Pengguna terhadap layanan online e-government.

Konseptual model penelitian yang diusulkan dalam penelitian ini adalah hasil proses sintesis dari model *IS-Success* dan model *UX* pada konteks layanan online e-government sebagaimana telah dijelaskan pada Bab 3. Menurut tinjauan literatur, model ini mengkategorikan variabel independen dalam 3 (tiga) konstruk faktor kepuasan yang ditunjukkan pada Gambar 3.1 yaitu: Faktor Kinerja, Faktor Dampak, dan Faktor Pengalaman Pengguna. Variabel-variabel dan indikator-indikator yang membentuk ketiga konstruk domain kepuasan tersebut ditunjukkan dalam Tabel 3.1 dipilih dari studi literatur dalam Bab 2. Dalam rangka untuk menguji dan menganalisa model sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini merupakan penelitian kausatif prediktif dan deskriptif.

Penelitian ini bersifat kausatif prediktif karena bertujuan untuk menggambarkan prediksi hubungan ada tidaknya pengaruh antar variabel-variabel pada setiap konstruk faktor kepuasan yang dikembangkan pada model konseptual. Dalam hal ini untuk melakukan kajian terkait pengaruh dari variabel dari setiap faktor kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna pada layanan online e-government secara menyeluruh. Penelitian ini juga termasuk penelitian deskriptif karena bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap pengaruh antar variabel dalam model melalui pengujian hipotesis. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan mengukur fenomena yang diteliti dengan mengumpulkan dan menggali data dari lapangan melalui survei kuisioner.

#### 4.2.2 Penyusunan Instrumen Penelitian dan Pengukurannya

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa daftar pernyataan yang dirancang sesuai dengan indikator-indikator dari variabel-variabel yang terdapat dalam model konseptual. Pada Tabel 4.1 disajikan berupa variabel, indikator, item pernyataan dan skala pengukuran yang mengacu pada Tabel 3.1 pada Bab 3. Penyusunan dan perumusan pernyataan pada kuisioner berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan pada penelitian ini untuk domain kualitas diadopsi dari Xu (2013) dan domain dampak dari DeLone dan McLean (2003).

Skala Likert digunakan pada pengukuran 2 (dua) domain kepuasan yaitu: domain kualitas dan domain dampak untuk mengukur atau menilai jawaban dari setiap item pernyataan menggunakan rentang nilai 1 – 5. Dimana semakin besar nilai menunjukkan jawaban yang semakin positif dan sebaliknya. Skala Likert digunakan untuk mewakili persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuisioner.

Khusus untuk kepuasan pada domain pengalaman pengguna menggunakan skala numerikal/*semantic differential* dengan skala 1 – 5 yang memuat pernyataan terkait aspek emosi atau perasaan pengguna. Kuisioner pada domain pengalaman pengguna mengadopsi standar UEQ (User Experience Questionnaire) yang dikembangkan oleh Schrepp (2013) dan telah dialihbahasakan ke Bahasa Indonesia oleh Santoso (2016). UEQ terdiri dari 26 item pernyataan, yang dikelompokkan dari 6 konstruksi, antara lain: (1) Daya Tarik, (2) Stimulasi (3) Inovasi (4) Efisiensi (5) Kejelasan dan (6) Keandalan. Instrumen UEQ disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.1 Variabel, Indikator dan Item pada Faktor Kinerja

Variabel Bebas (X)	Indikator	Kode	Item
Kualitas Sistem (X1.1)	Kehandalan	X1.1.1	Sistem SIMPATIKA handal tersedia 24 jam online
	Kemudahan dipelajari	X1.1.2	Sistem SIMPATIKA mudah dipelajari dan dipahami
	Terstruktur	X1.1.3	Sistem SIMPATIKA terstruktur/terorganisasi dengan baik
	Usabilitas	X1.1.4	Sistem SIMPATIKA mudah digunakan/dioperasionalkan
	Fungsionalitas	X1.1.5	Sistem SIMPATIKA memenuhi fungsionalitasnya
	Aksesibilitas	X1.1.6	Sistem SIMPATIKA memberikan akses yang cepat dan nyaman

	Interaktif	X1.1.7	Sistem SIMPATIKA sangat interaktif (notifikasi peringatan, pesan kesalahan, panduan interaktif, dst)
Kualitas Informasi (X1.2)	Kebergunaan	X1.2.1	Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA sangat berguna
	Kepemahaman	X1.2.2	Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA mudah dipahami
	Ketepatanwaktuan	X1.2.3	Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA diproses dengan cepat dan tepat waktu
	Format	X1.2.4	Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA sesuai format yang dibutuhkan
	Kelengkapan	X1.2.5	Data dan Informasi yang dihasilkan dari SIMPATIKA tersedia dengan lengkap
	Kemutakhiran	X1.2.6	Data dan Informasi yang dihasilkan dari SIMPATIKA selalu uptodate (termutakhir)
Kualitas Pelayanan (X1.4)	Responsifitas	X1.3.1	Petugas pelayanan selalu responsif kapanpun saya membutuhkan
	Empati	X1.3.2	Petugas pelayanan berempati ketika saya memiliki masalah terkait SIMPATIKA
	Ketepatanwaktuan	X1.3.3	Petugas pelayanan memberi pelayanan sesuai alokasi waktu yang disediakan
	Keterjaminan	X1.3.4	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab segala pertanyaan terkait SIMPATIKA
<b>Variabel Terikat (Y)</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>Item</b>
Kepuasan pada Faktor Kualitas Kinerja (Y1)	Kepuasan Kualitas Sistem	Y1.1	Kepuasan pada faktor kualitas sistem dari layanan SIMPATIKA
	Kepuasan Kualitas Informasi	Y1.2	Kepuasan pada faktor kualitas informasi dari layanan SIMPATIKA
	Kepuasan Kualitas Pelayanan	Y1.3	Kepuasan pada faktor kualitas pelayanan dari layanan SIMPATIKA

Tabel 4.2 Variabel, Indikator dan Item pada Faktor Dampak

Variabel Bebas (X)	Indikator	Kode	Item
Dampak Individu (X2.1)	Penyelesaian Tugas	X2.1.1	SIMPATIKA membantu penyelesaian tugas kerja saya menjadi lebih cepat
	Kinerja Pekerjaan	X2.1.2	SIMPATIKA meningkatkan kinerja pekerjaan saya
	Produktifitas	X2.1.3	SIMPATIKA meningkatkan produktifitas saya
	Efektifitas Pekerjaan	X2.1.4	SIMPATIKA meningkatkan efektifitas kerja saya
	Kesederhanaan Pekerjaan	X2.1.5	SIMPATIKA membuat penyelesaian tugas kerja menjadi lebih sederhana
	Kebergunaan	X2.1.6	SIMPATIKA bermanfaat untuk membantu tugas dan pekerjaan saya
	Kepentingan	X2.1.7	SIMPATIKA mengakomodir kepentingan saya

Dampak Organisasi (X2.2)	Peningkatan Operasional	X2.2.1	SIMPATIKA membantu Kemenag meningkatkan efisiensi operasional kinerja organisasinya
	Peningkatan Kualitas	X2.2.2	SIMPATIKA membantu Kemenag meningkatkan kualitas hasil program kerja organisasinya
	Kolaborasi	X2.2.3	SIMPATIKA membantu Kemenag meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar unit kerjanya
	Reputasi	X2.2.4	SIMPATIKA membantu Kemenag meningkatkan reputasinya
	Kepentingan	X2.2.5	SIMPATIKA membantu Kemenag memenuhi kepentingannya
<b>Variabel Terikat (Y)</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>Item</b>
Kepuasan pada Faktor Dampak (Y2)	Kepuasan Dampak Individu	Y2.1	Kepuasan dari dampak layanan SIMPATIKA terhadap individu
	Kepuasan Dampak Organisasi	Y2.2	Kepuasan dari dampak layanan SIMPATIKA terhadap organisasi

Tabel 4.3 Variabel, Indikator dan Item pada Faktor Pengalaman Pengguna

Variabel Bebas (X)	Indikator	Kode	Item	
Daya Tarik (X3.1)	Keatraktifan	X3.1.1	Menyusahkan - Menyenangkan	
		X3.1.2	Baik - Buruk	
		X3.1.3	Tidak disukai - Menggembirakan	
		X3.1.4	Tidak nyaman - Nyaman	
		X3.1.5	Tidak Atraktif - Atraktif	
		X3.1.6	Tidak ramah pada pengguna - Ramah pada pengguna	
Pragmatis (X3.2)	Ketergantungan	X3.2.1	Tidak dapat diprediksi - Dapat diprediksi	
		X3.2.2	Menghalangi - Mendukung	
		X3.2.3	Tidak Aman - Aman	
		X3.2.4	Tidak memenuhi ekspektasi - Memenuhi ekspektasi	
		Efisiensi	X3.2.5	Lambat - Cepat
			X3.2.6	Tidak efisien - Efisien
			X3.2.7	Tidak praktis - Praktis
			X3.2.8	Berantakan - Terorganisasi
	Kejelasan		X3.2.9	Tidak dapat dipahami - Dapat dipahami
			X3.2.10	Sulit dipelajari - Mudah dipelajari
X3.2.11			Rumit - Sederhana	

		X3.2.12	Membingungkan - Jelas
Hedonis (X3.3)	Stimulasi	X3.3.1	Kurang bernilai manfaat - Bernilai manfaat
		X3.3.2	Membosankan - Mengasyikkan
		X3.3.3	Tidak menarik - Menarik
		X3.3.4	Tidak memotivasi - Memotivasi
	Keterbaruan	X3.3.5	Monoton - Kreatif
		X3.3.6	Konvensional - Berdaya cipta
		X3.3.7	Lazim/umum - Terdepan
		X3.3.8	Konservatif - Inovatif
<b>Variabel Terikat (Y)</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode</b>	<b>Item</b>
Kepuasan pada Pengalama Pengguna (Y3)	Kepuasan daya tarik	Y3.1	Kepuasan terhadap daya tarik (keatraktifan) layanan SIMPATIKA
	Kepuasan pragmatis	Y3.2	Kepuasan terhadap kebergunaan pragmatis layanan SIMPATIKA
	Kepuasan hedonis	Y3.3	Kepuasan terhadap kecanggihan layanan SIMPATIKA

Selain itu pada penelitian ini juga akan melakukan perbandingan hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan online e-government antara model penelitian pada tesis ini dengan model *IS-Succes* dan *IS-Impact*. Perbandingan dimaksud menggunakan ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 4.4 Perbandingan pengukuran model penelitian

Model	R <sup>2</sup>	T Statistics	P Values
Model IS-Success			
Model IS-Impact			
Model UX-UEQ			
Model Penelitian Tesis			

R<sup>2</sup> merupakan koefisien determinan untuk mengukur seberapa besar variabel dependen yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Nilai T-Statistik digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan *p* values digunakan untuk menilai signifikansi pada pengukuran penelitian.

### ***4.2.3 Uji Instrumen Penelitian***

Pengujian awal instrumen penelitian dilakukan pada 30 responden, yaitu: para pegawai pemerintahan yang bertugas sebagai administrator/operator layanan e-government SIMPATIKA di tingkat provinsi. Sebelum kuisioner disebar kepada 30 responden tersebut setiap item pernyataan dalam instrumen penelitian dikomunikasikan terlebih dahulu kepada pihak manajemen di Kementerian Agama Indonesia tingkat pusat. Pengujian instrumen penelitian selanjutnya dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak SmartPLS versi 3.0.

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan tugas pengukurannya (Rusmini, 2009). Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (Construct Validity) digunakan korelasi product moment dengan angka kasar dari Pearson yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total. Hasil uji validitas ini menatakan bahwa pernyataan dalam instrumen telah valid apabila bilangan koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan total skor seluruh indikator adalah  $> 0.3$  atau nilai signifikansi ( $p$ -value)  $< 0.05$  (Solimun, 2002).

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diprecaya dan dapat diandalkan (Saryono, 2008). Instrumen dikatakan reliabel berarti tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan atau obyek diukur yang sama ( Sekaran, 2003). Reliabilitas pernyataan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan Cronbach Alpha, dimana semakin dekat koefisien alpha dengan nilai 1, berarti item-item pernyataan dalam instrumen semakin reliabel (Ghozali, 2006). Menurut Maholtra (2005), koefisien Cronbach Alpha minimal 0.6 sudah mencukupi untuk dikatakan bahwa instrumen telah reliabel.



#### **4.2.4 Survei dan Analisis Hasil Survei**

Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari survei yang berupa kuisioner. Data primer didapatkan dengan menyebarkan kuisioner yang berisi instrumen penelitian kepada responden yang telah ditentukan. Selain data primer dalam penelitian ini juga menggali data sekunder yang sesuai dengan kebutuhan guna memperkuat atau menyempurnakan data primer yang diperoleh.

##### **4.2.4.1 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen (unit atau individu) sejenis yang dapat dibedakan menjadi objek penyelidikan/penelitian. Dalam penelitian ini populasi adalah para pegawai pemerintahan di 34 Kantor Wilayah Provinsi Kementerian Agama di Indonesia. Pemilihan populasi pegawai pemerintahan sebagai responden ini berdasarkan peran mereka sebagai petugas admin yang melayani masyarakat (guru dan tenaga kependidikan) menggunakan layanan online e-government SIMPATIKA (<http://simpatika.kemenag.go.id>) sebagai obyek penelitian ini.

Sampel dapat dijelaskan sebagai bagian atau sebagian kecil dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Kriteria pemilihan sampel responden sebagai unit analisis penelitian ini adalah: 1) pegawai Kementerian Agama Indonesia; 2) pegawai yang bertugas sebagai administrator dari layanan SIMPATIKA Kemenag, dan 3) dalam menyelesaikan/melakukan pekerjaan membutuhkan kemampuan yang relevan dengan tugas kerjanya.

##### **4.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui metode survey online yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para responden yaitu para pegawai yang bertugas sebagai admin layanan melalui aplikasi SIMPATIKA secara online. Kuisioner otomatis akan dimunculkan sesuai

dengan peran responden yang telah ditentukan melalui login mereka masing-masing pada aplikasi SIMPATIKA. Melalui kuisioner ini akan diperoleh data secara empiris yang berkaitan dengan hipotesis-hipotesis yang diajukan dengan skala *Likert* dan skala *Semantic Differential* untuk menilai instrumen penelitian ini. Sedangkan untuk sumber lain yang mendukung dapat diperoleh melalui data portofolio pengguna dan arsip data log transaksi akses pengguna pada sistem SIMPATIKA.

#### **4.2.4.3 Teknik Analisis Data**

Analisa data dilaksanakan berdasarkan hasil pengumpulan data dari para responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: analisis deskriptif dan analisis struktural. Analisis deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan data berdasarkan kecenderungan dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang berkaitan dengan indikator dari variabel penelitian. Analisis deskriptif juga digunakan untuk mengetahui karakteristik responden.

Analisa struktural dari data yang dikumpulkan akan menggunakan model perhitungan struktural (Structure Equation Modelling - SEM) dengan menggunakan teknik PLS. Teknik *Partial Least Squares* (PLS) dipilih karena perangkat ini banyak dipakai untuk analisis kausal-prediktif (*causal-predictive analysis*) dan merupakan teknik yang sesuai untuk digunakan dalam aplikasi prediksi dan pengembangan teori model seperti pada penelitian ini. PLS tidak membutuhkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal *multivariate* dan jumlah sampel tidak harus besar, Ghozali merekomendasikan antara 30-100 sampel responden.

Berdasarkan hasil pengumpulan data maka dilakukan pengujian hipotesa sesuai dengan model yang digunakan pada penelitian ini. Menurut Jogiyanto (2009) tahapan pengujian berdasarkan SEM dan PLS adalah sebagai berikut:

- a. Pengujian pertama yang dilakukan adalah evaluasi model pengukuran atau disebut dengan *outer model* yakni mengukur korelasi antara indikator dengan konstruk/variabel laten. Dengan mengetahui korelasinya akan diketahui validitas dan reliabilitas sebuah model. Untuk mengukur validitas

dan reliabilitas konstruk, dilakukan dengan melihat validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk (Ghozali 2008).

- b. Pengujian yang kedua adalah menguji model struktural atau disebut juga *inner model* menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Menilai *inner model* dapat dilakukan dengan cara melihat model struktural yang terdiri dari hubungan yang dihipotesiskan di antara konstruk-konstruk laten dalam model penelitian. Dengan menggunakan metode *Bootstrapping* pada SmartPLS, dapat diperoleh kesalahan standar (*standard errors*), koefisien jalur (*path coefficients*/ $\beta$ ), dan nilai T-Statistik. Dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Koefisien determinasi R-kuadrat untuk mengukur seberapa besar variasi laten dependen (variabel terikat) dijelaskan oleh variabel laten independen (variabel bebas).

#### ***4.2.5 Analisis dan Pembahasan Temuan Penelitian***

Setelah dilakukan analisis deskriptif dan analisis struktural, maka tahapan terakhir dalam penelitian ini adalah menganalisa dan membahas temuan keseluruhan dalam penelitian, terkait dengan kesimpulan dari hasil pengujian model, perbandingan dengan model penelitian lainnya dan saran untuk peluang penelitian yang akan datang.



## **BAB 5 ANALISA DATA**

Bab ini menyajikan temuan empiris dari penelitian ini. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik statistik mengikuti prosedur analisis PLS yang diterima secara luas seperti yang disarankan oleh penelitian sebelumnya (Chin, 2010). Adapun langkah-langkah analisis data menggunakan teknik PLS adalah sebagai berikut:

Pertama adalah mengukur validitas dan reliabilitas model pengukuran dari penelitian. Setelah menilai kualitas model pengukuran, selanjutnya adalah memvalidasi model struktural penelitian untuk menguji hipotesis-hipotesis yang dibangun dari penelitian ini.

Model penelitian pada thesis ini diuji dengan menggunakan partial least squares (PLS). Perangkat lunak Smart PLS 3.0 (Ringle et al., 2014) digunakan untuk menilai pengukuran dan model struktural pada penelitian ini. PLS digunakan untuk menilai sifat psikometrik dari model pengukuran dan memperkirakan (prediksi) dari parameter model struktural.

### ***5.1 Hasil Survei Penelitian***

Survei yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mendistribusikan kuesioner secara online langsung ke para responden sebagai sampel penelitian. Para responden yaitu para pegawai yang ditugaskan sebagai admin dari sistem layanan online e-government yaitu layanan simpatika sebagai obyek penelitian ini. Pengumpulan data kuesioner penelitian ini membutuhkan waktu kurang lebih dua bulan. Kuesioner telah berhasil didistribusikan ke 34 kantor wilayah provinsi Kemenag. Jumlah responden yang melengkapi kuisoner sebanyak 127 admin atau 84% dari 153 populasi sasaran koresponden.

Sehubungan dengan analisis data yang menggunakan SEM PLS dengan alat bantu perangkat lunak SmartPLS 3.0 maka penelitian ini telah memenuhi ukuran sampel minimal yaitu 30 responden. SEM PLS menggunakan metode resampling bootstrap, sehingga dengan minimal sampel sebesar 30 responden sudah mencukupi untuk

dilakukan analisa. Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 127 responden dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan untuk menggunakan analisis berbasis SEM PLS.

## 5.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Data terkait identitas diri dari para responden yang diisikan dalam kuisioner dapat memberi gambaran karakteristik responden. Karakteristik tersebut dianalisis guna memperoleh gambaran mengenai latar belakang dan kondisi responden. Karakteristik dideskripsikan berdasarkan data responden dalam penelitian ini yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan masa kerja. Rekapitulasi karakteristik profil responden disajikan pada Tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Karakteristik Profil Responden

Demografi	Jumlah (Orang)	Prosentasi(%)
<b>Usia</b>		
20-25	15	12%
26-30	26	20%
31- 35	43	34%
36 - 40	33	26%
41 -45	10	8%
Jumlah	127	100%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - Laki	95	75%
Perempuan	32	25%
Jumlah	127	100%
<b>Pendidikan</b>		
D3/D4	25	20%
S1	98	77%
S2	4	3%
Jumlah	127	100%
<b>Masa Kerja</b>		
< 5 tahun	42	33%
5 - 10 tahun	67	53%
11 - 15 tahun	18	14%
> 15 tahun	0	0%
Jumlah	127	100%

Karakteristik berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini paling banyak berusia dalam rentang 31 – 40 tahun sebanyak 60%. Responden pada rentang usia ini didominasi oleh pegawai yang relatif muda pada usia produktif dan matang. Dengan demikian diharapkan para responden dapat lebih obyektif dalam mengisi instrumen kuisisioner penelitian ini.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 75% dan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 25%. Meskipun responden laki-laki lebih dominan dibanding dengan responden perempuan, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada batasan antara laki-laki dan perempuan untuk berperan serta aktif dalam layanan online e-government.

Untuk tingkat pendidikan responden 77% merupakan lulusan Sarjana (S1). Tingkat pendidikan responden menggambarkan pengetahuan dan keahlian mereka sangat memadai dalam hal layanan online e-government berbasis teknologi informasi terkini. Selain itu karakteristik masa kerja responden yang dominan pada rentang 5 – 10 tahun sebesar 53%. Sehingga diharapkan bahwa para responden cukup memiliki kemampuan dan pengalaman dalam era teknologi informasi untuk mendukung tugas mereka mengoperasionalkan layanan online e-government.

### **5.3 Model Pengukuran**

Validitas dan reliabilitas model pengukuran untuk penelitian ini dievaluasi dengan menggunakan analisis berikut: reabilitas konsistensi internal, keandalan indikator, validitas konvergen dan validitas diskriminan. Subbagian berikut menyajikan temuan untuk masing-masing analisis yang digunakan untuk mengevaluasi keabsahan model pengukuran pada penelitian ini.

#### ***5.3.1 Reabilitas Konsistensi Internal***

Suatu model pengukuran dinyatakan memiliki reabilitas konsistensi internal yang memuaskan bila reliabilitas komposit (Composite Reliability - CR) setiap konstruknya melebihi nilai ambang 0,7. Tabel 5.2 menunjukkan bahwa CR dari masing-masing konstruk pada penelitian ini berkisar antara 0,944 sampai 0,985,

nilai tersebut di atas nilai ambang yang dianjurkan 0,7. Dengan demikian, hasilnya menunjukkan bahwa item yang digunakan untuk mewakili konstruksi memiliki reliabilitas konsistensi internal yang memuaskan.

Tabel 5.2 Reabilitas Komposit

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV)	P Values
X1.1	0,961	0,960	0,009	110,805	0,000
X1.2	0,955	0,955	0,009	108,601	0,000
X1.3	0,967	0,966	0,008	127,833	0,000
X2.1	0,985	0,985	0,003	292,536	0,000
X2.2	0,983	0,983	0,004	243,834	0,000
X3.1	0,961	0,961	0,008	123,541	0,000
X3.2	0,968	0,967	0,006	169,586	0,000
X3.3	0,965	0,964	0,008	122,517	0,000
Y1	0,944	0,943	0,014	69,477	0,000
Y2	0,951	0,950	0,014	70,390	0,000
Y3	0,964	0,964	0,010	99,886	0,000
Y4	0,965	0,965	0,011	90,484	0,000

### 5.3.2 Reliabilitas Indikator

Reliabilitas Indikator pada model pengukuran adalah mengukur dan memeriksa muatan item –item pada indikator. Model pengukuran dikatakan memiliki reliabilitas indikator yang memuaskan bila pemuatan masing-masing item indikator paling sedikit 0,7 dan signifikan setidaknya pada tingkat 0,05. Berdasarkan analisis, semua item indikator dalam model pengukuran menunjukkan beban telah melebihi 0,700; mulai dari batas bawah 0,765 sampai batas atas 0,966. Semua item signifikan pada tingkat 0,001. Tabel 5.3 menunjukkan pemuatan untuk setiap item dan nilai T-statistiknya pada masing-masing konstruk. Berdasarkan hasil penelitian, semua item yang digunakan untuk penelitian ini menunjukkan reliabilitas indikator yang memuaskan.



Tabel 5.3 Reliabilitas Indikator

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1.1.1 <- X1.1	0,817	0,810	0,052	15,734	0,000
X1.1.2 <- X1.1	0,896	0,894	0,025	35,197	0,000
X1.1.3 <- X1.1	0,929	0,929	0,015	60,303	0,000
X1.1.4 <- X1.1	0,907	0,905	0,024	37,968	0,000
X1.1.5 <- X1.1	0,875	0,874	0,029	29,880	0,000
X1.1.6 <- X1.1	0,863	0,862	0,045	19,147	0,000
X1.1.7 <- X1.1	0,880	0,878	0,029	30,393	0,000
X1.2.1 <- X1.2	0,852	0,850	0,036	23,966	0,000
X1.2.2 <- X1.2	0,895	0,894	0,029	30,568	0,000
X1.2.3 <- X1.2	0,896	0,895	0,023	39,002	0,000
X1.2.4 <- X1.2	0,904	0,904	0,022	41,386	0,000
X1.2.5 <- X1.2	0,890	0,890	0,021	42,514	0,000
X1.2.6 <- X1.2	0,863	0,862	0,040	21,636	0,000
X1.3.1 <- X1.3	0,938	0,937	0,016	59,827	0,000
X1.3.2 <- X1.3	0,961	0,961	0,008	115,152	0,000
X1.3.3 <- X1.3	0,941	0,939	0,019	49,594	0,000
X1.3.4 <- X1.3	0,910	0,910	0,021	43,246	0,000
X2.1.1 <- X2.1	0,949	0,948	0,023	41,987	0,000
X2.1.2 <- X2.1	0,957	0,956	0,013	75,259	0,000
X2.1.3 <- X2.1	0,953	0,952	0,014	69,535	0,000
X2.1.4 <- X2.1	0,965	0,964	0,010	99,087	0,000
X2.1.5 <- X2.1	0,950	0,950	0,014	70,265	0,000
X2.1.6 <- X2.1	0,967	0,967	0,010	95,960	0,000
X2.1.7 <- X2.1	0,908	0,908	0,030	30,209	0,000
X2.2.1 <- X2.2	0,954	0,954	0,012	80,515	0,000
X2.2.2 <- X2.2	0,956	0,956	0,012	76,987	0,000
X2.2.3 <- X2.2	0,972	0,971	0,008	115,375	0,000
X2.2.4 <- X2.2	0,957	0,956	0,013	76,394	0,000
X2.2.5 <- X2.2	0,962	0,962	0,012	81,907	0,000
X3.1.1 <- X3.1	0,880	0,881	0,028	31,571	0,000
X3.1.2 <- X3.1	0,877	0,876	0,033	26,773	0,000
X3.1.3 <- X3.1	0,914	0,913	0,020	45,708	0,000
X3.1.4 <- X3.1	0,929	0,928	0,017	55,057	0,000
X3.1.5 <- X3.1	0,880	0,879	0,028	31,475	0,000
X3.1.6 <- X3.1	0,902	0,902	0,027	33,707	0,000
X3.2.1 <- X3.2	0,768	0,770	0,053	14,506	0,000
X3.2.10 <- X3.2	0,870	0,868	0,032	27,123	0,000
X3.2.11 <- X3.2	0,840	0,839	0,036	23,463	0,000
X3.2.12 <- X3.2	0,859	0,858	0,033	25,790	0,000

X3.2.2 <- X3.2	0,829	0,828	0,036	23,189	0,000
X3.2.3 <- X3.2	0,807	0,808	0,043	18,975	0,000
X3.2.4 <- X3.2	0,853	0,854	0,032	26,923	0,000
X3.2.5 <- X3.2	0,765	0,770	0,046	16,608	0,000
X3.2.6 <- X3.2	0,907	0,905	0,019	46,641	0,000
X3.2.7 <- X3.2	0,869	0,868	0,029	30,090	0,000
X3.2.8 <- X3.2	0,853	0,851	0,043	19,827	0,000
X3.2.9 <- X3.2	0,902	0,900	0,021	42,061	0,000
X3.3.1 <- X3.3	0,869	0,865	0,031	28,166	0,000
X3.3.2 <- X3.3	0,881	0,880	0,028	32,028	0,000
X3.3.3 <- X3.3	0,918	0,917	0,019	49,303	0,000
X3.3.4 <- X3.3	0,882	0,879	0,033	26,625	0,000
X3.3.5 <- X3.3	0,814	0,812	0,069	11,868	0,000
X3.3.6 <- X3.3	0,831	0,828	0,059	13,983	0,000
X3.3.7 <- X3.3	0,910	0,910	0,020	44,432	0,000
X3.3.8 <- X3.3	0,928	0,928	0,015	60,038	0,000
Y1.1 <- Y1	0,923	0,921	0,022	41,671	0,000
Y1.2 <- Y1	0,942	0,942	0,014	67,021	0,000
Y1.3 <- Y1	0,899	0,898	0,028	31,756	0,000
Y2.1 <- Y2	0,953	0,953	0,012	77,408	0,000
Y2.2 <- Y2	0,950	0,950	0,014	70,246	0,000
Y3.1 <- Y3	0,966	0,966	0,009	107,884	0,000
Y3.2 <- Y3	0,946	0,946	0,022	42,790	0,000
Y3.3 <- Y3	0,934	0,935	0,017	55,667	0,000
Y4.1 <- Y4	0,962	0,962	0,011	91,143	0,000
Y4.2 <- Y4	0,963	0,964	0,009	101,413	0,000
Y4.3 <- Y4	0,922	0,924	0,031	30,012	0,000

### 5.3.3 Validitas Konvergensi

Dalam penelitian ini, validitas konvergen model pengukuran dinilai dengan memeriksa nilai varians rata-rata yang diekstraksi (AVE). Validitas konvergen cukup memadai bila konstruk memiliki varians rata-rata yang diekstraksi (AVE) paling sedikit 0,5 atau lebih. Tabel 5.3 menunjukkan bahwa semua konstruksi memiliki AVE berkisar antara 0,713 sampai 0,922, yang melebihi nilai ambang yang dianjurkan yaitu 0,5. Hasil perhitungan AVE ini menunjukkan bahwa model pengukuran penelitian telah menunjukkan validitas konvergen yang memadai.

Tabel 5.4 Average Variance Extracted (AVE)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1.1	0,777	0,775	0,039	20,097	0,000
X1.2	0,781	0,780	0,035	22,564	0,000
X1.3	0,879	0,878	0,025	35,519	0,000
X2.1	0,903	0,902	0,020	46,093	0,000
X2.2	0,922	0,922	0,018	52,376	0,000
X3.1	0,805	0,805	0,032	24,990	0,000
X3.2	0,713	0,714	0,036	19,568	0,000
X3.3	0,774	0,773	0,039	19,790	0,000
Y1	0,850	0,848	0,033	26,122	0,000
Y2	0,906	0,905	0,024	37,209	0,000
Y3	0,900	0,900	0,025	36,088	0,000
Y4	0,901	0,903	0,028	32,607	0,000

#### 5.3.4 Validitas Diskriminan

Validitas Diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai validitas diskriminan yang baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading

Dalam penelitian ini, validitas diskriminan model pengukuran dinilai dengan menggunakan dua ukuran: 1) kriteria Fornell dan Larcker (1981), dan 2) pemuatan silang (cross loading). Model pengukuran memiliki validitas diskriminan ketika 1) akar kuadrat AVE melebihi korelasi antara ukuran dan semua tindakan lainnya, dan 2) pembebanan indikator lebih tinggi terhadap konstruksi masing-masing dibandingkan dengan konstruksi lainnya.

Dengan demikian, untuk menentukan penilaian pertama validitas diskriminan model pengukuran, nilai AVE dari masing-masing konstruk dihasilkan dengan menggunakan fungsi algoritma smartPLS. Berdasarkan hasil, semua akar kuadrat AVE melebihi elemen diagonal di baris dan kolom yang sesuai. Elemen

tebal pada Tabel 5.5 mewakili akar kuadrat dari nilai AVE dan elemen yang tidak tebal mewakili nilai intercorrelation antara konstruk. Berdasarkan Tabel 5.5, semua elemen *off-diagonal* lebih rendah dari akar kuadrat AVE (dicetak tebal diagonal). Dengan demikian, hasilnya menegaskan bahwa kriteria Fornell dan Larker terpenuhi.

Tabel 5.5 Analisa Kuadrat AVE

	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X3.3	Y1	Y2	Y3	Y4
X1.1	<b>0,882</b>											
X1.2	0,863	<b>0,884</b>										
X1.3	0,787	0,810	<b>0,938</b>									
X2.1	0,824	0,866	0,753	<b>0,950</b>								
X2.2	0,788	0,826	0,714	0,904	<b>0,960</b>							
X3.1	0,594	0,619	0,570	0,606	0,628	<b>0,897</b>						
X3.2	0,616	0,629	0,606	0,617	0,639	0,862	<b>0,845</b>					
X3.3	0,427	0,463	0,390	0,480	0,497	0,751	0,831	<b>0,880</b>				
Y1	0,881	0,871	0,873	0,815	0,764	0,588	0,606	0,445	<b>0,922</b>			
Y2	0,801	0,831	0,757	0,936	0,950	0,608	0,638	0,501	0,814	<b>0,952</b>		
Y3	0,652	0,621	0,625	0,626	0,606	0,827	0,808	0,695	0,671	0,607	<b>0,949</b>	
Y4	0,812	0,808	0,759	0,846	0,812	0,681	0,692	0,548	0,856	0,848	0,700	<b>0,949</b>

Penilaian kedua validitas diskriminan adalah memeriksa beban indikator sehubungan dengan semua korelasi konstruksi. *Output* dari *cross loadings* dihasilkan oleh fungsi algoritma SmartPLS. Tabel 5.6 menunjukkan output cross loading antara konstruksi dan indikator. Tabel 5.6 juga menunjukkan bahwa semua item pengukuran dimuat lebih tinggi terhadap variabel laten yang dimaksud masing-masing dibandingkan variabel lainnya. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa pemuatan setiap blok lebih tinggi daripada blok lainnya pada baris dan kolom yang sama. Pembebanan dengan jelas memisahkan masing-masing variabel laten sebagai teori dalam model konseptual. Dengan demikian, *output cross loading* mengkonfirmasi bahwa penilaian kedua dari validitas diskriminan model pengukuran terpenuhi. Oleh karena itu, studi ini menyimpulkan bahwa model pengukuran telah menetapkan validitas diskriminannya.

Tabel 5.6 Cross Loading Variabel dan Indikator

	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X3.3	Y1	Y2	Y3	Y4
X1.1.1	<b>0,817</b>	0,656	0,611	0,628	0,612	0,418	0,453	0,326	0,714	0,621	0,486	0,657
X1.1.2	<b>0,896</b>	0,773	0,713	0,762	0,700	0,505	0,570	0,391	0,776	0,724	0,602	0,725
X1.1.3	<b>0,929</b>	0,787	0,730	0,764	0,709	0,558	0,580	0,422	0,829	0,737	0,646	0,756
X1.1.4	<b>0,907</b>	0,771	0,721	0,779	0,737	0,582	0,602	0,422	0,797	0,738	0,635	0,774
X1.1.5	<b>0,875</b>	0,824	0,701	0,775	0,758	0,592	0,547	0,390	0,818	0,757	0,588	0,743
X1.1.6	<b>0,863</b>	0,765	0,683	0,727	0,714	0,530	0,538	0,362	0,730	0,722	0,535	0,678
X1.1.7	<b>0,880</b>	0,740	0,691	0,639	0,623	0,470	0,500	0,316	0,765	0,638	0,519	0,670
X1.2.1	0,717	<b>0,852</b>	0,663	0,763	0,725	0,483	0,487	0,392	0,749	0,743	0,506	0,683
X1.2.2	0,814	<b>0,895</b>	0,775	0,795	0,765	0,538	0,633	0,453	0,784	0,766	0,563	0,733
X1.2.3	0,797	<b>0,896</b>	0,745	0,803	0,795	0,636	0,617	0,469	0,806	0,788	0,606	0,783
X1.2.4	0,718	<b>0,904</b>	0,743	0,718	0,683	0,587	0,560	0,422	0,761	0,683	0,548	0,681
X1.2.5	0,765	<b>0,890</b>	0,712	0,784	0,718	0,521	0,501	0,346	0,778	0,713	0,537	0,719
X1.2.6	0,760	<b>0,863</b>	0,655	0,727	0,689	0,509	0,530	0,367	0,738	0,709	0,528	0,677
X1.3.1	0,702	0,735	<b>0,938</b>	0,652	0,629	0,531	0,512	0,318	0,802	0,654	0,550	0,666
X1.3.2	0,804	0,798	<b>0,961</b>	0,733	0,703	0,615	0,635	0,441	0,867	0,736	0,661	0,762
X1.3.3	0,725	0,757	<b>0,941</b>	0,701	0,633	0,491	0,530	0,312	0,786	0,678	0,534	0,664
X1.3.4	0,716	0,746	<b>0,910</b>	0,737	0,710	0,495	0,588	0,386	0,815	0,767	0,593	0,751
X2.1.1	0,782	0,809	0,681	<b>0,949</b>	0,839	0,568	0,590	0,488	0,770	0,868	0,624	0,795
X2.1.2	0,807	0,864	0,726	<b>0,957</b>	0,861	0,563	0,554	0,435	0,790	0,894	0,561	0,815
X2.1.3	0,768	0,829	0,689	<b>0,953</b>	0,862	0,562	0,558	0,426	0,756	0,892	0,549	0,792
X2.1.4	0,787	0,834	0,707	<b>0,965</b>	0,872	0,546	0,574	0,452	0,777	0,901	0,581	0,812

X2.1.5	0,765	0,825	0,717	<b>0,950</b>	0,899	0,637	0,643	0,502	0,749	0,895	0,618	0,794
X2.1.6	0,808	0,829	0,744	<b>0,967</b>	0,878	0,588	0,598	0,454	0,808	0,921	0,619	0,834
X2.1.7	0,762	0,768	0,746	<b>0,908</b>	0,799	0,566	0,590	0,438	0,771	0,851	0,615	0,781
X2.2.1	0,733	0,764	0,656	0,874	<b>0,954</b>	0,608	0,632	0,504	0,698	0,918	0,576	0,773
X2.2.2	0,742	0,779	0,699	0,858	<b>0,956</b>	0,599	0,605	0,487	0,740	0,903	0,571	0,772
X2.2.3	0,775	0,799	0,694	0,873	<b>0,972</b>	0,605	0,618	0,476	0,761	0,932	0,590	0,789
X2.2.4	0,772	0,815	0,681	0,877	<b>0,957</b>	0,615	0,619	0,479	0,738	0,900	0,597	0,783
X2.2.5	0,761	0,811	0,699	0,861	<b>0,962</b>	0,588	0,596	0,442	0,731	0,908	0,574	0,784
X3.1.1	0,539	0,543	0,540	0,531	0,508	<b>0,880</b>	0,734	0,655	0,562	0,514	0,753	0,652
X3.1.2	0,507	0,504	0,457	0,527	0,572	<b>0,877</b>	0,750	0,648	0,497	0,528	0,699	0,602
X3.1.3	0,525	0,540	0,495	0,543	0,565	<b>0,914</b>	0,755	0,669	0,499	0,570	0,729	0,564
X3.1.4	0,562	0,614	0,583	0,580	0,569	<b>0,929</b>	0,822	0,705	0,579	0,564	0,780	0,646
X3.1.5	0,485	0,544	0,490	0,504	0,539	<b>0,880</b>	0,755	0,680	0,492	0,512	0,720	0,575
X3.1.6	0,576	0,579	0,496	0,574	0,625	<b>0,902</b>	0,819	0,684	0,531	0,582	0,765	0,623
X3.2.1	0,497	0,554	0,465	0,477	0,479	0,751	<b>0,768</b>	0,609	0,463	0,468	0,668	0,531
X3.2.10	0,566	0,587	0,575	0,601	0,603	0,702	<b>0,870</b>	0,693	0,541	0,608	0,634	0,597
X3.2.11	0,540	0,521	0,518	0,512	0,477	0,697	<b>0,840</b>	0,728	0,510	0,489	0,659	0,589
X3.2.12	0,475	0,474	0,454	0,468	0,442	0,723	<b>0,859</b>	0,746	0,460	0,448	0,638	0,563
X3.2.2	0,487	0,498	0,498	0,562	0,621	0,710	<b>0,829</b>	0,659	0,507	0,625	0,691	0,587
X3.2.3	0,455	0,458	0,468	0,459	0,527	0,703	<b>0,807</b>	0,619	0,464	0,502	0,664	0,517
X3.2.4	0,526	0,549	0,565	0,501	0,519	0,780	<b>0,853</b>	0,669	0,564	0,523	0,787	0,596
X3.2.5	0,622	0,589	0,646	0,524	0,563	0,680	<b>0,765</b>	0,569	0,596	0,553	0,672	0,629
X3.2.6	0,559	0,556	0,541	0,563	0,583	0,764	<b>0,907</b>	0,799	0,561	0,591	0,694	0,637
X3.2.7	0,499	0,484	0,443	0,484	0,503	0,763	<b>0,869</b>	0,785	0,481	0,497	0,701	0,573
X3.2.8	0,434	0,518	0,467	0,493	0,530	0,711	<b>0,853</b>	0,750	0,460	0,542	0,636	0,562
X3.2.9	0,566	0,575	0,489	0,605	0,621	0,730	<b>0,902</b>	0,783	0,513	0,606	0,711	0,619
X3.3.1	0,266	0,306	0,282	0,397	0,407	0,547	0,669	<b>0,869</b>	0,329	0,428	0,537	0,461
X3.3.2	0,467	0,498	0,432	0,520	0,524	0,708	0,735	<b>0,881</b>	0,505	0,553	0,663	0,547
X3.3.3	0,388	0,457	0,376	0,492	0,509	0,712	0,728	<b>0,918</b>	0,429	0,514	0,647	0,519
X3.3.4	0,358	0,360	0,322	0,399	0,406	0,565	0,751	<b>0,882</b>	0,336	0,415	0,567	0,439
X3.3.5	0,296	0,385	0,306	0,325	0,329	0,592	0,661	<b>0,814</b>	0,325	0,337	0,556	0,405
X3.3.6	0,333	0,421	0,334	0,385	0,437	0,697	0,724	<b>0,831</b>	0,317	0,419	0,528	0,452
X3.3.7	0,477	0,434	0,362	0,438	0,455	0,743	0,789	<b>0,910</b>	0,439	0,437	0,675	0,532
X3.3.8	0,383	0,379	0,318	0,402	0,416	0,696	0,780	<b>0,928</b>	0,411	0,405	0,684	0,487
Y1.1	0,855	0,758	0,744	0,727	0,683	0,513	0,527	0,405	<b>0,923</b>	0,716	0,618	0,787
Y1.2	0,852	0,869	0,780	0,806	0,727	0,573	0,594	0,431	<b>0,942</b>	0,782	0,636	0,825
Y1.3	0,728	0,780	0,892	0,718	0,701	0,539	0,553	0,392	<b>0,899</b>	0,751	0,600	0,752
Y2.1	0,803	0,823	0,777	0,933	0,854	0,570	0,610	0,480	0,827	<b>0,953</b>	0,603	0,846
Y2.2	0,721	0,758	0,662	0,848	0,956	0,587	0,604	0,473	0,720	<b>0,950</b>	0,551	0,767
Y3.1	0,623	0,618	0,641	0,607	0,587	0,813	0,781	0,653	0,651	0,597	<b>0,966</b>	0,674
Y3.2	0,662	0,584	0,621	0,601	0,585	0,747	0,786	0,631	0,677	0,582	<b>0,946</b>	0,691
Y3.3	0,571	0,564	0,515	0,574	0,552	0,794	0,733	0,698	0,580	0,548	<b>0,934</b>	0,628
Y4.1	0,810	0,783	0,739	0,828	0,778	0,569	0,593	0,461	0,844	0,818	0,620	<b>0,962</b>
Y4.2	0,813	0,809	0,750	0,830	0,796	0,594	0,609	0,451	0,846	0,827	0,590	<b>0,963</b>
Y4.3	0,686	0,707	0,672	0,751	0,739	0,782	0,774	0,656	0,745	0,769	0,790	<b>0,922</b>

Secara keseluruhan, uji reliabilitas dan validitas yang dilakukan pada model pengukuran cukup memuaskan. Semua uji reliabilitas dan validitas telah dikonfirmasi dan ini merupakan indikator bahwa model pengukuran untuk penelitian ini valid dan sesuai untuk digunakan untuk memperkirakan parameter pada model struktural.

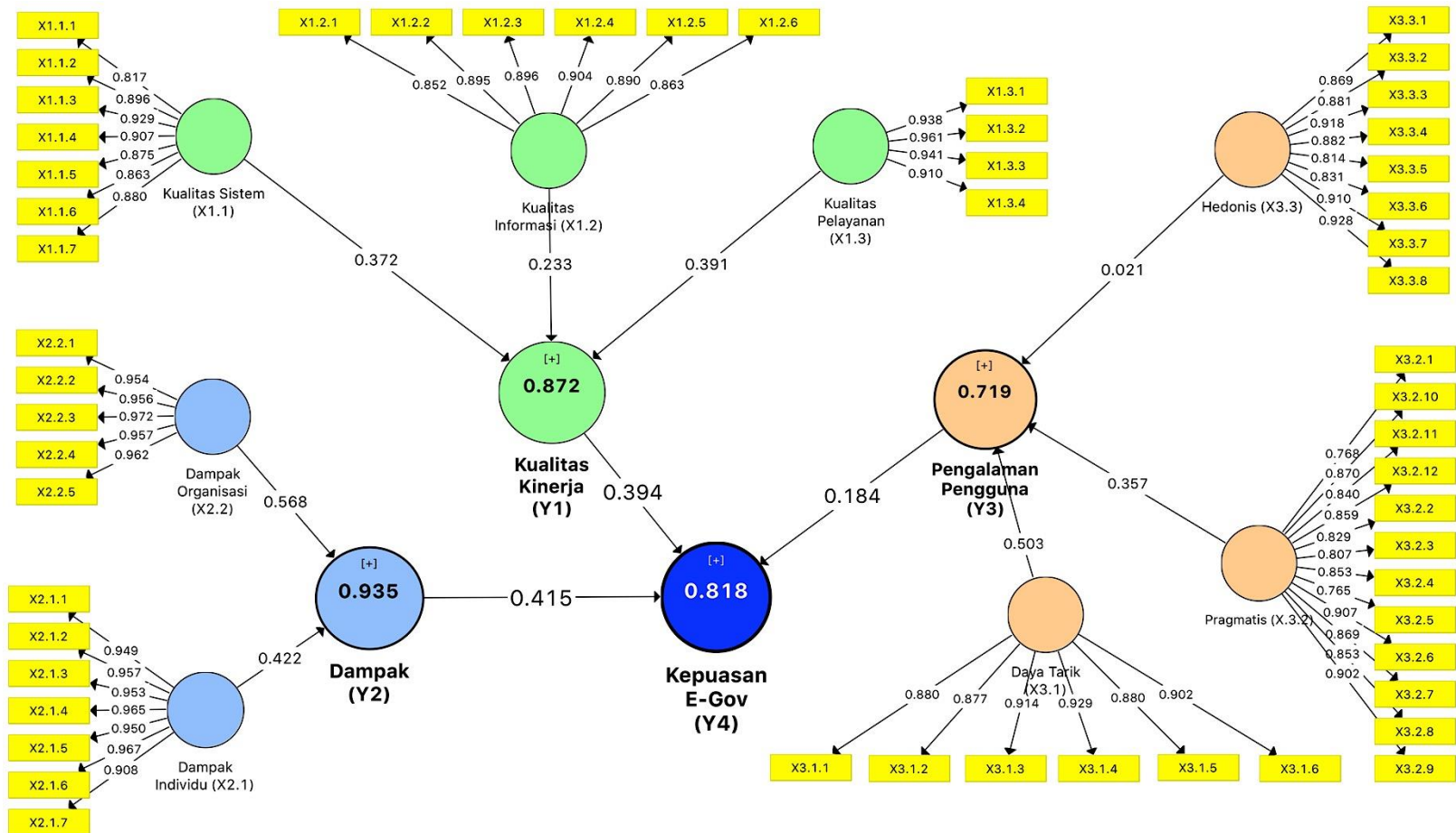
## **5.4 Model Struktural**

Subbagian berikut membahas pengujian yang digunakan untuk menilai validitas model struktural untuk penelitian ini. Validitas model struktural dinilai dengan menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan koefisien jalur ( $\beta$ ).

### **5.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Nilai  $R^2$  menunjukkan jumlah varian pada variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Dengan demikian, nilai  $R^2$  yang lebih besar meningkatkan kemampuan prediksi model struktural. Dalam penelitian ini, fungsi algoritma SmartPLS digunakan untuk mendapatkan nilai  $R^2$ , sedangkan fungsi bootstrap SmartPLS digunakan untuk menghasilkan nilai statistik t. Untuk penelitian ini, bootstrap menghasilkan 500 sampel dari 127 kasus. Hasil model struktural disajikan pada Gambar 5.1.





Gambar 5.1 Algoritma PLS

Tabel 5.7 Koefisien Determinan R<sup>2</sup>

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Y1	0,872	0,874	0,031	28,004	0,000
Y2	0,935	0,934	0,026	35,534	0,000
Y3	0,719	0,734	0,053	13,527	0,000
Y4	0,818	0,821	0,045	18,312	0,000

Mengacu pada Gambar 5.1 dan Tabel 5.7, variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dapat menjelaskan 87.2% mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengguna pada faktor kualitas kinerja sistem. Variabel dampak individu dan dampak organisasi dapat menjelaskan 93.5% mempengaruhi variabel kepuasan pengguna pada faktor dampak dari layanan e-gov. Adapun variabel daya tarik, pragmatis dan hedonis dapat menjelaskan 71.9% mempengaruhi variabel kepuasan pengguna pada faktor pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi e-gov.

Pada akhirnya, konstruk kepuasan pada faktor kualitas kinerja, konstruk kepuasan pada faktor dampak dan konstruk kepuasan pada faktor pengalaman pengguna dapat menjelaskan 81,8% mempengaruhi konstruk kepuasan pengguna layanan e-government secara menyeluruh . Adapun sisanya sebesar 18,2% adalah faktor-faktor lain diluar dari ketiga konstruk faktor yang diukur pada penelitian ini.

#### 5.4.2 Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Dalam model struktural, setiap jalur yang menghubungkan dua variabel laten mewakili sebuah hipotesis. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada model struktural, memungkinkan peneliti untuk mengkonfirmasi atau diskonfirmasi setiap hipotesis serta memahami kekuatan hubungan antara variabel dependen dan independen.

Dengan menggunakan keluaran hasil algoritma SmartPLS, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dianalisa lebih lanjut. Pada

SmartPLS untuk menguji tingkat signifikan dan t-statistik untuk semua jalur dihasilkan menggunakan fungsi *bootstrap* SmartPLS. Nilai hubungan antar variabel dapat ditentukan berdasarkan nilai t-statistik dan tingkat signifikan dari setiap hubungan. Tabel 5.8 mencantumkan koefisien jalur, t-statistik, dan tingkat signifikansi untuk semua jalur hipotesis. Dengan menggunakan hasil dari penilaian koefisien jalur, penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan dapat ditentukan. Pengujian hipotesis yang diajukan dibahas pada bagian selanjutnya.

Tabel 5.8 Koefisien Jalur

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1.1 -> Y1	0,372	0,373	0,091	4,110	0,000
X1.2 -> Y1	0,233	0,228	0,105	2,212	0,027
X1.3 -> Y1	0,391	0,395	0,074	5,262	0,000
X2.1 -> Y2	0,422	0,424	0,067	6,253	0,000
X2.2 -> Y2	0,568	0,566	0,068	8,354	0,000
X3.1 -> Y3	0,503	0,464	0,160	3,139	0,002
X3.2 -> Y3	0,357	0,378	0,125	2,866	0,004
X3.3 -> Y3	0,021	0,042	0,133	0,155	0,876
Y1 -> Y4	0,394	0,388	0,095	4,168	0,000
Y2 -> Y4	0,415	0,420	0,079	5,236	0,000
Y3 -> Y4	0,184	0,184	0,090	2,051	0,040

## 5.5 Pengujian Hipotesis

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan pada model struktural, dinilai dari koefisien jalur antara dua variabel laten. Berdasarkan studi sebelumnya, nilai koefisien jalur minimal 0,1 untuk memperhitungkan dampak hubungan dalam suatu model penelitian (Hair et al., 2011; Wetzels et al., 2009).

Penilaian koefisien jalur pada Tabel 5.8 menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan didukung, kecuali hipotesis H3c. Dari hasil analisis, hipotesis yang didukung signifikan paling sedikit pada tingkat 0,05, memiliki arah tanda positif dan terdiri dari nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) berkisar antara 0,184 sampai 0,503.

Dari hasil bootstrap PLS pada penelitian ini, kepuasan terhadap faktor pengalaman pengguna hanya dipengaruhi pada dimensi daya tarik dan dimensi pragmatik saja, adapun dimensi hedonis tidak mendukung kepuasan pada faktor pengalaman pengguna ( $\beta = 0.021$ , t-statistik = 0.155 dan p = 0,876).

Tabel 5.9 Analisa Hipotesis

<b>Hipotesis 1</b>		<b>Hasil</b>
H1	Kepuasan pada kinerja sistem layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government	Ya
H1a	<i>Kualitas Sistem mempengaruhi kepuasan pada kinerja sistem layanan</i>	Ya
H1b	<i>Kualitas Informasi mempengaruhi kepuasan pada kinerja sistem layanan</i>	Ya
H1c	<i>Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pada kinerja sistem layanan</i>	Ya
<b>Hipotesis 2</b>		
H2	Kepuasan pada dampak berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government.	Ya
H2a	<i>Dampak individu mempengaruhi positif kepuasan pada dampak</i>	Ya
H2b	<i>Dampak organisasi mempengaruhi positif kepuasan pada dampak</i>	Ya
<b>Hipotesis 3</b>		
H3	Kepuasan pada pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government	Ya

H3a	<i>Pragmatis mempengaruhi positif kepuasan pada pengalaman pengguna</i>	Ya
H3b	<i>Daya tarik mempengaruhi positif kepuasan pada pengalaman pengguna</i>	Ya
H3c	<i>Hedonis mempengaruhi positif kepuasan pada pengalaman pengguna</i>	Tidak

### 5.5.1 Hipotesis 1

Hipotesis 1 mencakup hubungan antara kepuasan akhir layanan online e-government (Y4) dengan kepuasan pada faktor kinerja sistem (Y1) yang memuat 3 (tiga) dimensi kontrak sebagai independen variabelnya, yaitu: kualitas sistem (X1.1), kualitas informasi (X1.2) dan kualitas layanan (X1.3). Berdasarkan hasil analisis model struktural pada koefisien jalur pada Tabel 5.8 dapat dianalisa sebagai berikut:

- a. Hipotesis H1: Kepuasan pada kinerja sistem layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government

Berdasarkan analisis, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada layanan online e-government (Y4) dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem (Y1) dengan  $\beta = 0,394$ ,  $t = 4,168$ ,  $p = 0,000$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan akhir dari layanan online e-government. Hal ini berarti Hipotesis H1 dapat diterima.

Hasil analisis dapat ditinjau bahwa kepuasan pada faktor kinerja sistem dapat sebagai salah satu parameter kepuasan akhir pada layanan online e-government. Hal ini sesuai dengan penelitian Todd dan Wu (2005) dan Xu (2013) yang menyatakan kepuasan sementara pada faktor kualitas sebagai salah satu pengukur kinerja suatu sistem informasi.

Kepuasan pengguna pada faktor kinerja sistem mencakup 3 (tiga) dimensi

konstruk, meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Ketiga dimensi konstruk tersebut sebagai variabel independen yang membangun konstruk kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem dari penerapan sistem layanan online e-government. Dari beragam literatur dan penelitian di bidang sistem informasi termasuk dalam konteks e-government, ketiga dimensi tersebut menjadi variabel utama dalam pengukuran keberhasilan dan kesuksesan sistem informasi. Hal ini merupakan konsekuensi dari penerapan suatu sistem informasi yang berbasis pada teknologi informasi, dimana kualitas dari sistem, kualitas informasi yang dihasilkan hingga dukungan kualitas pelayanannya menjadi faktor penentu terhadap kinerja suatu sistem informasi. Para pengguna tentunya dapat merasakan kinerja sistem informasi selama berinteraksi dengan layanan online e-government.

b. Hipotesis H1a: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem.

Kepuasan pada kinerja sistem layanan (Y1) yang dirasakan oleh pengguna dipengaruhi secara langsung oleh variabel kualitas sistem (X1.1) dengan  $\beta = 0,372$ ,  $t = 4.110$ ,  $p < 0,000$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa dimensi konstruk kualitas sistem memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem. Hal ini berarti Hipotesis H1a dapat diterima.

Kualitas sistem pada penelitian ini mencakup indikator-indikator antara lain: kehandalan, kemudahan dipelajari, terstruktur, usabilitas, fungsionalitas, aksesibilitas dan interaktif. Pengguna mengukur kualitas dari sistem dengan pendekatan aspek kognitif mereka selama menggunakan sistem layanan online e-government. Indikator-indikator tersebut bersifat reflektif terhadap variabel kualitas sistem, dimana sifat dari kualitas sistem dapat direfleksikan dari penilaian pada indikator-indikator tersebut.

c. Hipotesis H1b: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem.

Kepuasan pada kinerja sistem layanan (Y1) yang dirasakan oleh pengguna dipengaruhi secara langsung oleh variabel kualitas informasi (X.1.2) dengan  $\beta = 0,233$ ,  $t = 2.212$ ,  $p < 0,05$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa dimensi konstruk kualitas informasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem. Hal ini berarti Hipotesis H1b dapat diterima.

Kualitas informasi sebagai hasil dari pemrosesan sistem yang menghasilkan informasi-informasi yang sesuai dengan harapan para penggunanya. Indikator-indikator pada pengukuran variabel independen kualitas informasi meliputi: kebergunaan, kepastian, ketepatan waktu, format, kelengkapan dan ketepatan waktu informasi. Indikator-indikator tersebut bersifat reflektif terhadap variabel kualitas informasi, dimana sifat dari kualitas informasi dapat direfleksikan dari penilaian pada indikator-indikator tersebut.

c. Hipotesis H1c: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem.

Dari hasil analisis, kepuasan pada kinerja sistem layanan (Y1) yang dirasakan oleh pengguna dipengaruhi secara langsung oleh variabel kualitas layanan (X1.3) dengan ( $\beta = 0,391$ ,  $t = 5.262$ ,  $p < 0,001$ ). Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa dimensi konstruk kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor kinerja sistem. Hal ini berarti Hipotesis H1c dapat diterima.

Kualitas layanan sebagai wujud dari dukungan pengguna dari penyedia layanan online e-government. Penyedia layanan memiliki peran yang sangat penting selama operasionalisasi suatu layanan online e-government. Suatu sistem tidak serta merta dapat dioperasionalkan oleh pengguna tanpa ada kendala apapun. Tidak semua pengguna langsung bisa memahami bagaimana kerja sistem, mereka sangat perlu dukungan dari penyedia dalam mengoperasionalkan sistem layanan online e-government.

Indikator-indikator pada pengukuran variabel independen kualitas layanan meliputi: responsifitas, empati, ketepatanwaktuan dan keterjaminan. Indikator-indikator tersebut bersifat reflektif terhadap variabel kualitas layanan, dimana sifat dari kualitas informasi dapat direfleksikan dari penilaian pada indikator-indikator tersebut.

### **5.5.2 Hipotesis 2**

Hipotesis 2 mencakup hubungan antara kepuasan akhir layanan online e-government (Y4) dengan kepuasan pada faktor dampak (Y2) yang memuat 2 (dua) dimensi kontrak sebagai independen variabelnya, yaitu: dampak individu (X2.1) dan dampak organisasi (X2.2). Berdasarkan hasil analisis model struktural pada koefisien jalur pada Tabel 5.7 dapat dianalisa sebagai berikut:

- a. Hipotesis H2: Kepuasan pada dampak layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government

Berdasarkan analisis, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada layanan online e-government (Y4) secara menyeluruh dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan sementara pada faktor dampak (Y2) dengan  $\beta = 0,415$ ,  $t = 5,326$ ,  $p = 0,000$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa konstruk kepuasan sementara pada faktor dampak memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan akhir dari layanan online e-government. Hal ini berarti Hipotesis H2 dapat diterima.

Kepuasan pengguna pada faktor dampak mencakup 2 (dua) dimensi konstruk, meliputi: dampak individu (X2.1) dan dampak organisasi (X2.2). Kedua dimensi konstruk tersebut sebagai independen variabel yang membangun konstruk kepuasan sementara pada faktor dampak dari penerapan sistem layanan online e-government. Para pengguna tentunya dapat merasakan nilai manfaat dari sistem baik bagi individu atau bagi organisasi tempat mereka bekerja dan bertugas.



b. Hipotesis H2a: Dampak individu berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor dampak.

Dari hasil analisis, kepuasan pada kinerja dampak layanan (Y2) yang dirasakan oleh pengguna dipengaruhi secara langsung oleh variabel dampak individu (X2.1) dengan  $\beta = 0,422$ ,  $t = 6.253$ ,  $p < 0,001$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa dimensi konstruk dampak individu memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor dampak. Hal ini berarti Hipotesis H2a dapat diterima.

Dampak individu merepresentasikan efek pasca implementasi sistem layanan online e-government terhadap pengguna (pegawai pemerintahan) itu sendiri. Dampak individu mencakup indikator produktifitas, penyelesaian tugas, kinerja pekerjaan, produktifitas, efektifitas, kesederhanaan, kebergunaan dan kepentingan dalam melaksanakan tugas kerja individu. Hal ini merupakan bagian dari harapan pengguna sejak dari awal implementasi. Setelah beberapa waktu mereka berinteraksi dengan sistem maka mereka baru bisa merasakan nilai manfaat dari sistem layanan online e-government khususnya bagi mereka sendiri yang ditugaskan mengoperasikan sistem layanan online e-government. Efek bagi individu merupakan konsekuensi dari penggunaan sistem layanan online e-government.

b. Hipotesis H2b: Dampak organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor dampak.

Dari hasil analisis, kepuasan pada kinerja dampak layanan (Y2) yang dirasakan oleh pengguna dipengaruhi secara langsung oleh variabel dampak organisasi (X.2.2) dengan  $\beta = 0,568$ ,  $t = 8.354$ ,  $p < 0,001$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa dimensi konstruk dampak organisasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor dampak. Hal ini berarti Hipotesis H2b dapat diterima.

Dampak organisasi merepresentasikan efek pasca implementasi sistem layanan online e-government terhadap organisasi pemerintahan itu sendiri. Pengukuran dampak organisasi mencakup indikator peningkatan operasional, peningkatan kualitas program kerja, kolaborasi, reputasi dan kepentingan pemerintah. Hal ini juga merupakan bagian dari harapan pengguna sejak awal implementasi suatu layanan online e-government yaitu dapat berdampak baik terhadap kinerja pemerintahan. Setelah beberapa waktu para pengguna berinteraksi dengan sistem maka mereka baru bisa merasakan nilai manfaat dari sistem layanan online e-government bagi pemerintahan. Efek bagi organisasi merupakan konsekuensi bagi pemerintahan yang menyediakan sistem layanan online e-government.

### **5.5.3 Hipotesis 3**

Hipotesis 3 mencakup hubungan antara kepuasan akhir layanan online e-government (Y4) dengan kepuasan pada faktor pengalaman pengguna (Y3) yang memuat 3 (tiga) dimensi kontrak sebagai independen variabelnya, yaitu: daya tarik (X3.1), pragmatis (X3.2) dan hedonis (X3.3). Berdasarkan hasil analisis model struktural pada koefisien jalur pada Tabel 5.8 dapat dianalisa sebagai berikut:

- a. Hipotesis H3: Kepuasan pada pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan online e-government

Berdasarkan analisis, menunjukkan bahwa kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna (Y3) mempengaruhi kepuasan pada layanan online e-government (Y4) yang dirasakan pengguna dengan  $\beta = 0,184$ ,  $t = 2,051$ ,  $p = 0,040$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa konstruk kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan akhir dari layanan online e-government. Hal ini berarti Hipotesis H3 dapat diterima.

Kepuasan pengguna pada faktor pengalaman pengguna mencakup 3 (tiga) dimensi konstruk, meliputi: daya tarik, pragmatis dan hedonis. Ketiga dimensi konstruk tersebut sebagai independen variabel yang membangun konstruk kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna diukur dengan pendekatan afektif atau emosional personal dari pengguna. Pengguna dapat memberikan nilai positif kepuasan bilamana pengalaman mereka selama berinteraksi dengan sistem layanan online e-government telah mereka lakukan dalam periode waktu tertentu. Faktor pengalaman pengguna juga berdasarkan dari pengalaman dan pengetahuan setiap pengguna pada suatu sistem atau teknologi yang pernah mereka gunakan sebelumnya selain dari layanan online e-government atau layanan online sejenis lainnya.

b. Hipotesis H3a: Daya tarik berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna.

Dari hasil analisis kepuasan pada pengalaman pengguna (Y3) dipengaruhi secara langsung oleh variabel daya tarik (X3.1) dari aplikasi layanan e-government dengan  $\beta = 0,503$ ,  $t = 3,139$ ,  $p < 0,05$ . Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa konstruk daya tarik memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna. Hal ini berarti Hipotesis H3a dapat diterima.

Daya tarik atau keatraktifan dari sistem online e-government merupakan ekspresi para pengguna selama berinteraksi dengan sistem layanan online e-government. Pengalaman mereka selama berinteraksi menggunakan sistem adalah harapan mereka selama ini. Semakin baik suatu sistem maka penilaian kepuasan pada aspek daya tarik menjadi tinggi.

c. Hipotesis H3b: Pragmatis berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna.

Dari hasil analisis kepuasan pada pengalaman pengguna (Y3) dipengaruhi secara langsung oleh variabel pragmatis (X3.2) dengan ( $\beta = 0,357$ ,  $t = 2,866$ ,  $p > 0,05$ ). Nilai  $\beta$  lebih besar dari  $> 0.1$  dan nilai  $t$  lebih besar  $> 1,960$  dengan

signifikasinya lebih kecil dari  $< 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa konstruk pragmatis memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna. Hal ini berarti Hipotesis H3b dapat diterima.

Pragmatis atau kebergunaan (usability) memuat indikator ketergantungan, efisiensi dan kejelasan. Nilai pragmatis cukup memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna (pegawai pemerintahan) memperhatikan aspek pragmatis dalam hal penyelesaian tugas-tugas kerja mereka menggunakan sistem layanan online e-government yang bersifat wajib (mandatory). Mereka menggunakan sistem layanan online e-government sebagai alat kerja yang bersifat wajib sebagai bagian dari tugas kerjanya melayani masyarakat. Karena karakteristik layanan online e-government yang bersifat wajib (mandatory) tersebut, para pegawai pemerintahan lebih mengutamakan aspek pragmatis/usabilitas untuk mendukung tugas kerja mereka agar dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

d. Hipotesis H3c: Hedonis berpengaruh positif terhadap kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna.

Dari hasil analisis kepuasan pada pengalaman pengguna (Y3) tidak dipengaruhi secara langsung oleh variabel hedonis (X3.3) dengan  $\beta = 0,021$ ,  $t = 0,155$ ,  $p > 0,05$ . Nilai  $\beta$  lebih kecil  $> 0.1$  dan nilai  $t$  kurang dari  $< 1,960$  dengan signifikasinya lebih besar dari  $> 0.05$ . Hasil ini berarti bahwa konstruk hedonis memiliki hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap konstruk kepuasan sementara pada faktor pengalaman pengguna. Hal ini berarti Hipotesis H3c tidak dapat diterima.

Hedonis yang merupakan memuat indikator stimulasi dan keterbaruan tidak mempengaruhi pegawai pemerintahan pada konteks sistem layanan online e-government. Hal ini diduga karena karakteristik dari sistem layanan online e-government yang bersifat mandatori mempengaruhi penilaian pengguna terhadap aspek hedonis. Pengguna (pegawai pemerintah) menilai bahwa ukuran keterbaruan/kecanggihan pada sistem layanan online e-government bukan menjadi dasar mereka untuk menggunakan / mengoperasikan layanan. Mereka

menggunakan sistem layanan online e-government karena perintah tugas kerjanya. Sehingga aspek hedonis dinilai tidak terlalu penting dalam mengoperasikan sistem layanan online e-government.

## **5.6 Pembahasan**

SmartPLS digunakan untuk menyelidiki faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government pada penelitian ini khususnya pada komunitas pengguna pegawai pemerintahan yang bertugas sebagai admin dari sistem layanan online e-government. Sejumlah pengamatan dapat dilakukan dari analisis yang dilakukan pada model pengukuran dan model struktural dari hasil olahan perangkat lunak SmartPLS.

Pertama, model pengukuran menunjukkan reliabilitas dan validitas yang memuaskan. Dalam hal konsistensi internal, semua konstruksi memiliki nilai reliabilitas komposit lebih dari 0,7. Semua item load lebih besar dari 0,7 dan signifikan pada tingkat 0,001, menunjukkan keandalan indikator. Model pengukuran juga menunjukkan validitas konvergen dan diskriminan yang memuaskan dengan nilai AVE lebih besar dari 0,50, semua variabel manifestasi dimuat pada variabel laten masing-masing dan akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar daripada korelasi antar variabel laten lainnya.

Kedua, validasi model struktural menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai  $R^2$  minimal 51%. Hal ini menunjukkan kekuatan penjelas yang kuat dan substansial. Selain itu, sepuluh dari sebelas jalur yang diusulkan dalam model struktural pada penelitian ini didukung. Berdasarkan penilaian koefisien jalur, sebelas hubungan yang diusulkan memiliki nilai  $\beta$  lebih besar dari 0,1 dan signifikan setidaknya pada tingkat minimal 0,05.

### ***5.6.1 Pengaruh Kepuasan Layanan Online E-Government dari 3 (tiga) Faktor Kepuasan***

Penelitian ini secara empiris menguji bagaimana peran kepuasan sementara dari 3 (tiga) faktor yaitu: kualitas kinerja layanan, dampak layanan dan pengalaman pengguna meningkatkan kepuasan akhir dari perspektif pegawai pemerintahan selama berinteraksi pada layanan online e-government. Berdasarkan temuan

penelitian, menunjukkan bahwa nilai R-square pada variabel kepuasan layanan online e-government sebesar 81,8% kontribusi dari 3 (tiga) faktor kepuasan. Dimana 18,2% sisanya dari faktor lain yang belum tercakup pada model penelitian ini.

Kepuasan pengguna terhadap sistem layanan online e-government terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tingkat kepuasan sementara pada faktor kualitas kinerja sistem, faktor dampak layanan dan faktor pengalaman pengguna. Hal ini juga ditunjukkan dengan pengaruh positif dan signifikan dari variabel-variabel pada faktor kualitas kinerja sistem yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada faktor kualitas kinerja sistem. Sedangkan variabel dampak individu dan dampak organisasi juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pada faktor dampak layanan e-gov.

Kepuasan akhir pengguna pada layanan online e-government dapat dipahami lebih baik dari antesedennya yaitu: kepuasan sementara pada 3 (tiga) faktor. Memahami kepuasan sementara sebagai pendahulunya dan konsekuensinya membantu dalam menghasilkan keputusan kepuasan akhir yang lebih baik, berdasarkan Oliver (1980); Selanjutnya, hal ini membantu dalam memperbaiki proses evaluasi diri pengguna (pegawai pemerintah) dalam hal bagaimana mereka memandang layanan online e-government. Dalam proses adopsi, kepuasan dapat dianggap sebagai standar awal, yang tidak memiliki perbedaan (tidak seperti penggunaan kontinuitas). Dalam kelanjutan penggunaan layanan online e-government, pengguna menyadari akan konsekuensinya berdasarkan penggunaan sebelumnya; Oleh karena itu, pengguna dapat mengharapkan konsekuensinya berdasarkan evaluasi pengalaman penggunaan di periode sebelumnya. Itulah sebabnya pada tahap awal adopsi penggunaan layanan online e-government belum memberikan proses evaluasi yang lebih baik bagi pengguna atau instansi pemerintah.

Dalam penelitian ini, anteseden dari hubungan hipotesis teoritis dari 3 (tiga) faktor kepuasan sementara sebagai proses pengalaman kepuasan sebelumnya terhadap kepuasan akhir layanan online e-government. Hal ini relevan dengan dengan saran Oliver (1980) dan Helson (1959) yang menyarankan suatu 'produk'

dan juga pengalaman (kepuasan) sebelumnya, komunikasi (termasuk konteks sosial) dan karakteristik individu harus diterapkan baik dalam keputusan kepuasan maupun keputusan harapan. Pendahulu harapan dan harapan hasil menunjukkan evaluasi yang lebih baik tentang bagaimana harapan hasil pribadi dapat mempengaruhi kepuasan. Kepuasan, oleh karena itu, dapat dianggap sebagai tambahan terhadap tingkat harapan dan pengalaman baru (perilaku baru);

Kepuasan adalah fungsi dari proses kontinuitas berdasarkan harapan hasil dan adopsi perilaku baru di layanan online e-government. Pengalaman sebelumnya adalah satu parameter dari akumulasi harapan sebelumnya terlepas dari status kepuasan mereka. Dengan demikian, kepuasan adalah sikap terhadap situasi saat ini termasuk pengalaman sebelumnya. Perlu dicatat bahwa kepuasan tidak dapat diproduksi kecuali pengguna berinteraksi dan merasakan langsung penggunaan layanan online e-government, dan setelah itu, keputusan kepuasan dapat diungkapkan termasuk konsekuensi-konsekuensinya.

Singkatnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan sementara berdampak atau berpengaruh terhadap kepuasan akhir pada layanan online e-government didukung. Dari 3 (tiga) faktor kepuasan sementara yang diteliti teridentifikasi secara substansial bahwa faktor dampak memiliki pengaruh paling besar dengan nilai koefisien jalur 0,415, kemudian faktor kualitas kinerja sistem dengan koefisien jalur 0,394 dan terakhir faktor pengalaman pengguna dengan koefisien jalur 0,184. Hal ini menunjukkan bahwa faktor dampak yang dirasakan dari suatu layanan online e-government lebih dominan mempengaruhi kepuasan akhir pengguna dibandingkan dengan faktor lainnya.

Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada faktor kinerja sistem dan faktor dampak layanan yang dirasakan oleh pengguna adalah dua faktor penting yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada layanan online e-government secara keseluruhan. Adapun kepuasan pada pengalaman mereka selama berinteraksi dengan aplikasi sistem layanan online e-government sedikit memberi pengaruh dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka pada layanan online e-government secara menyeluruh.

### ***5.6.2 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada Faktor Kinerja Sistem***

Kepuasan sementara pada faktor kualitas kinerja sistem dibentuk dari 3 (tiga) dimensi yang diadopsi dari model IS-Success, yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R-square pada variabel Kepuasan Kualitas Kinerja Sistem sebesar 87,2% kontribusi dari 3 (tiga) dimensinya. Dimana 12,8% sisanya dari dimensi lain yang belum tercakup pada model penelitian ini.

Dari hasil analisa ditunjukkan bahwa dimensi kualitas sistem pada penelitian ini memiliki nilai koefisien jalur lebih besar dibandingkan dengan dimensi kualitas layanan dan dimensi kualitas informasi. Hasil ini secara umum menunjukkan bahwa pada saat survei dilakukan menurut penilaian para pengguna bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh paling besar, kemudian kualitas layanan. Kualitas informasi meskipun memberi pengaruh positif namun nilainya relatif lebih kecil. Hal ini mengidentifikasikan bahwa perlu perbaikan dan pemutakhiran lebih lanjut terhadap kualitas informasi pada layanan online e-government.

Oleh karena itu, pada hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan online e-government pada faktor kinerja sistem.

### ***5.6.3 Pengaruh Dampak Individu dan Dampak Organisasi terhadap Kepuasan pada Faktor Dampak***

Kepuasan sementara pada faktor dampak dibentuk dari 2 (dua) dimensi yang diadopsi dari model IS-Impact dari Gable (2008) yang juga bersumber dari IS-Success dari DeLone & McLean (2003). Berbeda pada IS-Success yang menempatkan dampak sebagai efek dari variabel kepuasan, pada model IS-Impact menempatkan dampak sebagai pembentuk kepuasan setelah penggunaan suatu sistem informasi (post adoption). Dampak juga dinilai sebagai kepuasan pengguna saat ini. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan sementara pada faktor



dampak bernilai R-square sebesar 93,5%. Hal ini berarti bahwa faktor dampak sangat besar pengaruhnya terhadap nilai kepuasan sementara dari layanan online e-government. Hal ini tentunya berdasarkan karakteristik dari suatu layanan online e-government yang bersifat mandatori dan diharapkan menghasilkan dampak yang positif kepada pengguna baik secara individu maupun organisasi.

Selanjutnya, pada dimensi konstruk dampak individu dan dampak organisasi juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pada faktor dampak layanan. Hal ini menunjukkan bahwa efek yang dihasilkan pada suatu layanan e-government terkait efektifitas efisiensi, produktifitas, kredibilitas menjadi faktor sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna khususnya dari persepektif pegawai pemerintahan. Investasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk membangun sistem layanan online e-government tentunya harus berdampak positif langsung terhadap pemerintahan itu sendiri termasuk para pegawai yang bertugas mengoperasikan sistem dimaksud.

Sistem layanan online e-government dirasakan langsung oleh pegawai sebagai alat bantu yang mendukung peningkatan produktifitas kerja, mempermudah pekerjaan mereka. Berbeda dengan hubungan dampak dengan kepuasan pengguna pada model IS-Success (McLean & DeLone, 2003), dimana dampak merupakan konsekuensi dari kepuasan pengguna. Pada penelitian ini karena lingkupnya adalah post adopsi, maka kepuasan pengguna dinilai dari dampak yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan online e-government. Tentunya dampak dimaksud harusnya menjadi lebih baik daripada sebelum menggunakan sistem dimaksud.

Oleh karena itu, pada hasil penelitian ini menegaskan bahwa dampak individu dan dampak organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan online e-government pada faktor dampak.

#### ***5.6.4 Pengaruh Daya Tarik, Pragmatis dan Hedonis terhadap Kepuasan pada Faktor Pengalaman Pengguna***

Dalam penelitian ini, model kepuasan pengguna dari faktor pengalaman pengguna digunakan untuk mengukur dari aspek emosional / afektif dari pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi sistem layanan online e-government. Kepuasan sementara pengguna pada faktor pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan produk aplikasi sistem layanan online e-government dipengaruhi positif oleh variabel daya tarik dan pragmatis. Adapun variabel hedonis tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada faktor pengalaman pengguna terhadap layanan online e-government. Dari tiga variabel penentu pengalaman pengguna yaitu: variabel daya tarik, pragmatis, dan hedonis hanya variabel daya tarik dan pragmatis yang memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada faktor pengalaman pengguna. Adapun variabel hedonis tidak memberi pengaruh dan tidak signifikan.

Dari 3 (tiga) dimensi yaitu: daya tarik, pragmatis dan hedonis. Nilai R-Square 71,9% dimana sisanya 28,1% dari dimensi-dimensi selain 3 (tiga) dimensi pada penelitian ini yang belum teridentifikasi. Faktor pengalaman pengguna menekankan pada penilaian pengguna dengan pendekatan afektif / emosional selama mereka berinteraksi dengan aplikasi online e-government. Ini adalah pendekatan yang sesuai dengan pendapat Oliver (2008). Dari ketiga dimensi faktor pengalaman pengguna yang didukung hanya daya tarik dan pragmatis saja. Adapun Hedonis tidak didukung karena memiliki nilai t-statistik  $< 1.94$  dan nilai signifikansinya  $P > 0,05$ .

Sementara itu, satu kemungkinan penjelasan untuk hubungan non-signifikan pada faktor pengalaman pengguna yang dirasakan pengguna (pegawai pemerintahan) karena sifat wajib (mandatory) dari layanan online e-government, yang menghalangi para penggunanya untuk memiliki nilai hedonis yang lebih tinggi. Pengguna menilai bahwa pengalaman mereka selama berinteraksi dengan aplikasi layanan online e-government sebatas melaksanakan kewajiban tugas pekerjaan mereka saja. Sehingga mempengaruhi penilaian mereka pada dimensi pragmatis dan hedonis dari aplikasi menjadi tidak signifikan. Para pengguna merasa bahwa hal yang terpenting dari sistem layanan online e-government bukan pada

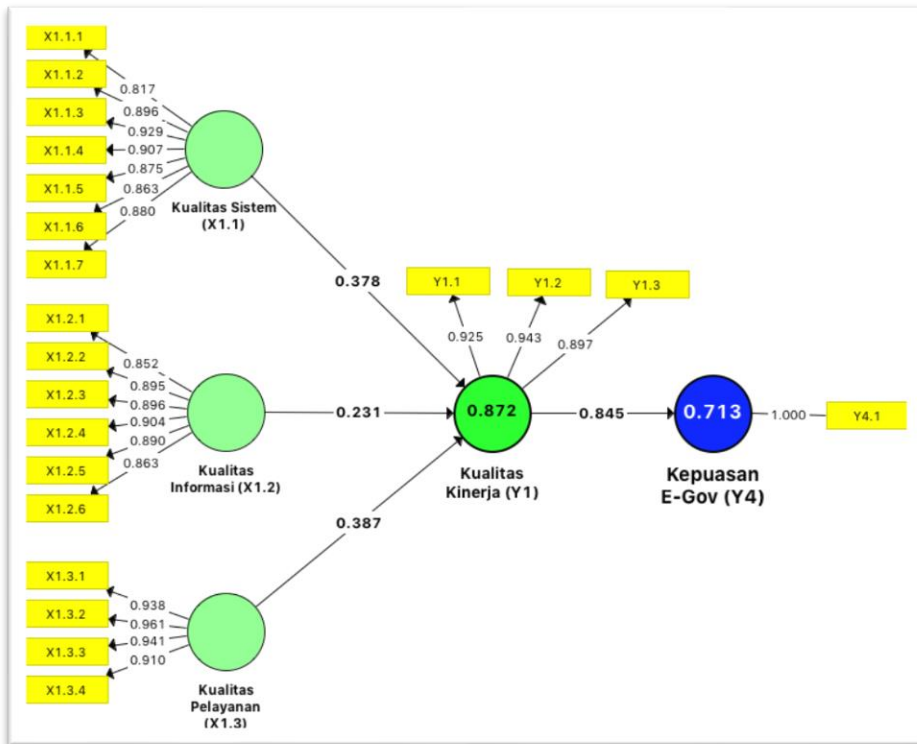
unsur kesenangan dan kemutakhiran dari suatu produk aplikasi, dalam konteks e-government difungsikan utama adalah fungsi dan nilai manfaatnya yang bisa memenuhi kebutuhan penggunanya.

Perlu dicatat bahwa meskipun hubungan antara kepuasan pada faktor pengalaman pengguna ternyata tidak signifikan dari hasil analisa data pada penelitian ini, namun konstruksi ini tidak terlepas dari model penelitian. Namun, dalam layanan online e-government penilaian dari pegawai pemerintahan yang bertugas mengoperasikan layanan dimaksud dampak yang dihasilkan baik bagi individu dan organisasi tempat mereka bekerja diidentifikasi sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan mereka (Chiu et al., 2006; Wasko & Faraj, 2005). Dengan demikian, ketiga dimensi dipertahankan untuk memastikan cakupan cakupan yang cukup memadai untuk menentukan kepuasan pengguna dari faktor pengalaman pengguna.

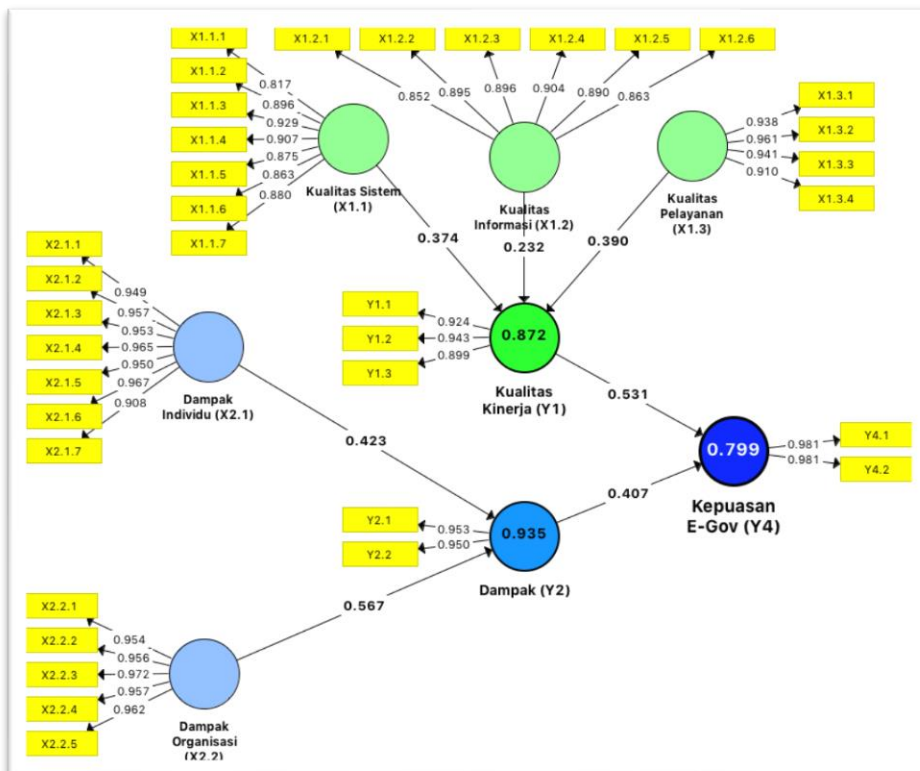
Oleh karena itu, dari penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pada faktor pengalaman pengguna dipengaruhi secara positif oleh variabel daya tarik dan pragmatis dari produk aplikasi sistem namun tidak dengan variabel hedonis.

#### ***5.6.5 Perbandingan antara model IS-Succes, model IS-Impact, model UEQ dan model penelitian tesis.***

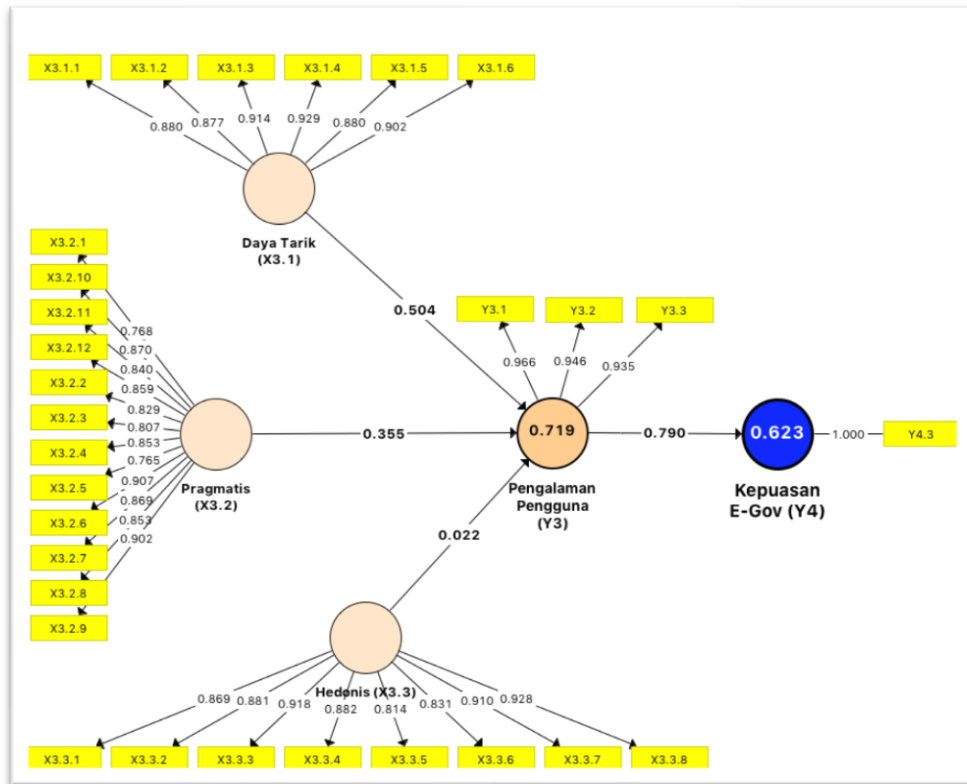
Model penelitian tesis ini mengadopsi dan mengkombinasikan dari beberapa model penelitian yang telah ada pada penelitian-penelitian sebelumnya. Model penelitian lain yang menjadi referensi dari model penelitian tesis ini antara lain: IS-Success (DeLone & McLean, 2005), IS-Impact (Gable, 2008) dan UEQ (Schrept, 2013). Dengan menggunakan sumber data yang sama dari hasil survei, dilakukan pengujian juga pada ketiga model referensi tersebut dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Gambar - gambar berikut menunjukkan model struktural dari setiap model yang dibandingkan dengan model pada tesis ini.



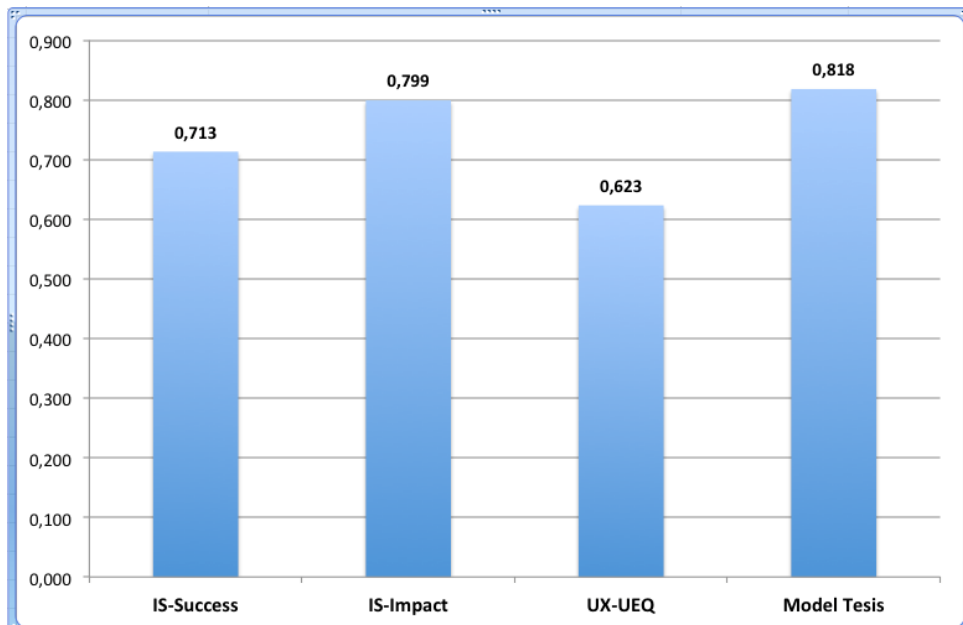
Gambar 5.2 Model Struktural IS-Success



Gambar 5.3 Model Struktural IS-Impact



Gambar 5.4 Model Struktural UX-UEQ



Gambar 5.5 Grafik Nilai Koefisien Determinan Antar Model Struktural

Perbandingan model struktural dari 4 (empat) model penelitian ditunjukkan pada Tabel 5.10 berikut:

Tabel 5.10 Perbandingan Antar Model Penelitian

No.	Model	Koefisien Determinan (R-square)	T-Statistik	P-Value
1	IS-Success	0,713	11,924	0,000
2	IS-Impact	0,799	16,212	0,000
3	UX-UEQ	0,623	7,578	0,000
4	Model Tesis	0,818	19,623	0,000

Nilai  $R^2$  (R-Square) menunjukkan jumlah varian pada variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Koefisien determinasi disimbolkan dengan R kuadrat ( $R^2$ ) adalah besarnya kontribusi model dalam menjelaskan keragaman (variasi) nilai pada variabel dependen. Koefisien determinasi yang semakin tinggi akan menjadi potret bahwa nilai residu pada model semakin kecil. Dengan demikian, nilai  $R^2$  yang lebih besar meningkatkan kemampuan prediksi model struktural.

Menurut Ghozali (2014: 97) koefisien determinasi  $R^2$  merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh (prediksi) kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) atau 1 (satu). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi nilai variabel dependen. Nilai  $(1 - R^2)$  akan menunjukkan persentase besarnya pengaruh faktor-faktor lain di luar faktor yang ada pada variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Dalam penelitian ini, fungsi algoritma SmartPLS digunakan untuk mendapatkan nilai  $R^2$ . Pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinan dari Model IS-Succes  $R^2 = 0,713$  dengan t-statistik = 11,924 dan p = 0,000. Pada Gambar 5.2 nilai  $R^2$  pada Model IS-Success menunjukkan kontribusi variabel independen kualitas sistem (X1.1), kualitas informasi (X1.2) dan kualitas

pelayanan (X1.3) secara simultan terhadap variabel dependen Y1 (Kepuasan Pengguna E-Gov) dengan  $R^2 = 0,713$ . Atau dalam arti lain kontribusi seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen sebesar 71,3%. Adapun sisanya ( $1 - R^2$ ) sebesar 0.287 atau 28,7% adalah kontribusi dari faktor-faktor lain, selain dari faktor yang diwakili oleh variabel-variabel bebas pada model penelitian ini.

Pada Model IS-Impact  $R^2 = 0,799$  dengan t-statistik = 16,212 dan  $p = 0,000$ . Pada Gambar 5.3 nilai  $R^2$  pada Model IS-Success menunjukkan kontribusi variabel independen kualitas sistem (X1.1), kualitas informasi (X1.2), kualitas pelayanan (X1.3), dampak individu (X2.1) dan dampak organisasi (X2.2) secara simultan terhadap variabel dependen Y1 (Kepuasan Pengguna E-Gov) dengan  $R^2 = 0,799$ . Atau dalam arti lain kontribusi seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen sebesar 79,9%. Adapun sisanya ( $1 - R^2$ ) sebesar 0.201 atau 20,1% adalah kontribusi dari faktor-faktor lain, selain dari faktor yang diwakili oleh variabel-variabel bebas pada model penelitian ini. Dibandingkan dengan Model IS-Success sebelumnya pada Model IS-Impact dengan tambahan variabel independen dampak individu dan dampak organisasi menunjukkan peningkatan  $R^2$  sebesar 0,086 atau 8,6%.

Pada Model UX-UEQ dengan  $R^2 = 0,623$ , t-statistik = 7,578 dan  $p = 0,000$ . Pada Gambar 5.4 nilai  $R^2$  pada Model UX-UEQ menunjukkan kontribusi variabel independen daya tarik (X3.1), pragmatis (X3.2), dan hedonis (X3.3) secara simultan terhadap variabel dependen Y1 (Kepuasan Pengguna E-Gov) dengan  $R^2 = 0,623$ . Atau dalam arti lain kontribusi seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen sebesar 62,3%. Adapun sisanya ( $1 - R^2$ ) sebesar 0.377 atau 37,7% adalah kontribusi dari faktor-faktor lain, selain dari faktor yang diwakili oleh variabel-variabel bebas pada model penelitian ini.

Model yang dikembangkan pada tesis ini mengkombinasikan variabel-variabel independen dari 3 (tiga) model sebelumnya yaitu: IS-Success, IS-Impact dan UX-UEQ. Pada Gambar 5.9 nilai  $R^2$  pada Model IS-Success menunjukkan kontribusi variabel independen kualitas sistem (X1.1), kualitas informasi (X1.2), kualitas pelayanan (X1.3), dampak individu (X2.1), dampak organisasi (X2.2), daya tarik (X3.1), pragmatis (X3.2), dan hedonis (X3.3) secara simultan terhadap

variabel dependen Y1 (Kepuasan Pengguna E-Gov) dengan  $R^2 = 0,818$ . Atau dalam arti lain kontribusi seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen sebesar 81,8%. Adapun sisanya ( $1 - R^2$ ) sebesar 0.192 atau 18,2% adalah kontribusi dari faktor-faktor lain, selain dari faktor yang diwakili oleh variabel-variabel bebas pada model penelitian ini.

Berdasarkan Gambar 5.8 perbandingan nilai  $R^2$  antara 4 (empat) model menunjukkan adanya peningkatan nilai pada Model Tesis dibandingkan pada 3 model lainnya. Dibandingkan dengan Model IS-Success pada Model Tesis menunjukkan peningkatan nilai  $R^2$  sebesar 10,4%. Dibandingkan dengan Model IS-Impact, Model Tesis menunjukkan peningkatan  $R^2$  sebesar 1,9%. Sedangkan bila dibandingkan dengan Model UX-UEQ, Model Tesis menunjukkan peningkatan  $R^2$  sebesar 18,5%. Nilai  $R^2$  pada Model Tesis menjadi lebih besar karena kontribusi variabel-variabel yang lebih banyak daripada ketiga model lainnya. Dengan demikian model penelitian pada tesis ini dapat lebih meningkatkan kemampuan prediksi model struktural yaitu menjelaskan keragaman variabel dependen dalam konteks Kepuasan Pengguna E-Government dibandingkan dengan 3 (tiga) model lainnya. Meskipun demikian dari Model Tesis masih menyisakan 18,2% faktor-faktor lain yang belum teridentifikasi pada penelitian. Hal ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan untuk menambah variabel-variabel independen lainnya yang belum tercakup pada penelitian ini hingga Nilai  $R^2$  pada variabel Kepuasan Pengguna E-Government dapat lebih mendekati nilai 1 (satu).



## **BAB 6 KESIMPULAN DAN KONTRIBUSI PENELITIAN**

### ***6.1 Kesimpulan***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan model penelitian yang dikembangkan dan yang diuji secara empiris pada konteks sistem layanan online e-government di lingkungan Kementerian Agama di Indonesia dapat disimpulkan bahwa kepuasan pada faktor kualitas kinerja sistem dan faktor dampak yang berpengaruh positif dan signifikan. Adapun variabel hedonis pada kepuasan pada faktor pengalaman pengguna tidak berpengaruh dan tidak signifikan. Hal ini dapat disebabkan karena obyek sistem online e-government yang digunakan pada penelitian ini bersifat mandatory (wajib) sehingga faktor pengalaman selama berinteraksi dengan produk aplikasinya tidak mendapat dukungan secara statistik pada penelitian ini karena para pengguna menggunakan produk aplikasi sebagai bagian kewajiban dari tugas pekerjaannya bukan karena kehendak/keinginan mereka sendiri. Hal yang dinilai penting oleh para pengguna sistem layanan online e-government yang bersifat wajib tersebut adalah faktor kualitas kinerja sistem untuk mendukung efisiensi dan efektifitas tugas mereka dan dampak yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem layanan online e-government dimaksud apakah sesuai dengan fungsi dan tujuannya.

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna pada layanan online e-government (Y4) telah diidentifikasi dipengaruhi positif sebesar 81,8% dari konstruk kepuasan pengguna pada faktor kualitas kinerja sistem layanan (Y1), kepuasan pengguna pada faktor dampak layanan (Y2) dan kepuasan pengguna pada faktor pengalaman pengguna (Y3) selama berinteraksi dengan produk aplikasi e-government. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (pegawai pemerintahan) pada layanan online e-government (SIMPATIKA) dipengaruhi oleh kinerja sistem, dampak dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan layanan.

Kepuasan pada faktor dampak (Y2) menunjukkan nilai koefisien jalur dan signifikansi yang lebih tinggi daripada kepuasan pada faktor kualitas kinerja sistem (Y1) dan faktor pengalaman pengguna (Y3) menunjukkan bahwa dampak atau efek dari pasca implementasi SIMPATIKA yang dirasakan oleh pengguna sangat

berpengaruh besar terhadap kepuasan layanan e-government secara menyeluruh. Dari hasil penelitian pada obyek layanan online e-government di Kementerian Agama Indonesia merepresentasikan tujuan dan fungsi dari SIMPATIKA telah sesuai dengan tujuan dan fungsinya yaitu dalam pengelolaan program tunjangan guru. Namun tingkat kepuasan pada pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi sistem layanan online e-government menunjukkan tidak banyak berpengaruh.

Dalam penelitian ini, kepuasan mengacu pada fungsi evaluatif yang digunakan untuk menilai perasaan positif atau negatif dari pengguna (pegawai pemerintahan) terhadap penggunaan layanan online e-government (SIMPATIKA). Penelitian ini menggunakan ukuran kepuasan Ong dan Lai (2007) untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan layanan online e-government yang menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dari implementasi suatu layanan online e-government. Dari hasil analisis tersebut, terlihat bahwa pegawai pemerintahan sebagai pengguna merasa puas dengan kualitas kinerja sistem dan dampak layanan namun dari tingkat pengalaman pengguna tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan e-government.

Karena pada dasarnya layanan online e-government adalah bersifat wajib (mandatory) sehingga para pengguna wajib menggunakannya, terlepas apakah selama berinteraksi dengan aplikasinya dirasakan telah sesuai atau tidak sesuai dengan selera mereka. Mungkin juga berdasarkan pengalaman para pengguna sebelumnya, mereka membandingkan aplikasi SIMPATIKA dengan aplikasi lain yang pernah mereka gunakan sebelumnya. Pengalaman pengguna pada penelitian ini menunjukkan bahwa mereka telah berpengalaman mengoperasikan beragam aplikasi online yang tersedia di Internet saat ini yang dinilai mereka lebih baik dan menyenangkan secara personalisasi.

Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada faktor kinerja sistem dan faktor dampak layanan yang dirasakan oleh pengguna adalah dua faktor penting yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada layanan online e-government secara keseluruhan. Adapun kepuasan pada pengalaman mereka selama berinteraksi

dengan aplikasi sistem layanan online e-government sedikit memberi pengaruh dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka pada layanan online e-government secara menyeluruh.

## **6.2 Kontribusi Akademik**

Berdasarkan pengetahuan peneliti, penelitian ini adalah salah satu dari sedikit studi penelitian dalam hal mengeksplorasi kepuasan pengguna dari perspektif pegawai pemerintahan terhadap suatu layanan online e-government di sebuah negara berkembang (Indonesia). Hasil dari penelitian ini dapat memberi wawasan tambahan bagi penelitian akademis dibidang sistem informasi khususnya dalam lingkup kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government. Wawasan tambahan dimaksud meliputi:

1. Dalam tinjauan tentang literatur kesuksesan sistem informasi, belum ada studi yang mengevaluasi kepuasan layanan online e-government dengan mengukur kepuasaan pada faktor kualitas kinerja sistem, faktor dampak dan faktor pengalaman pengguna dengan pendekatan afektif. Berdasarkan Model IS Success (DeLone, 2003) dan Model UX-UEQ (Schrept, 2013), kami mengusulkan sebuah model konseptual untuk mengukur kepuasan pengguna layanan online e-government khususnya dari perspektif pegawai pemerintahan. Model dari penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi para penelitian lainnya khususnya pada lingkup e-government.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan aspek kognitif dan afektif. Kedua kombinasi ini dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif dari dari sisi proses pemikiran dan ungkapan emosional dari pengguna. Konstruk kepuasan pengguna pada faktor kualitas kinerja sistem dan faktor dampak layanan diadopsi dari studi di bidang Sistem Informasi yang diukur dengan pendekatan aspek kognitif. Sedangkan konstruk kepuasan pada faktor pengalaman pengguna yang diadopsi dari studi di bidang Interaksi Manusia Komputer mengukur dengan pendekatan aspek afektif atau emosional

pengguna selama berinteraksi dengan produk aplikasi layanan online e-government. Idenya adalah untuk memberdayakan pengguna sehubungan dengan kemampuan mereka baik secara kognitif dan afektif dalam mengevaluasi suatu produk layanan sistem informasi khususnya dalam lingkup layanan online e-government.

3. Pada penelitian ini juga membandingkan model struktural dengan model penelitian lain yang menjadi referensi dari penelitian ini, antara lain: Model IS-Success (DeLone, 2003), Model IS-Impact (Gable, 2008) dan Model UX-UEQ (Schrept, 2013). Dengan menggunakan sumber data hasil survei yang sama, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinan (R-Square) dari model penelitian ini lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien determinan pada model-model yang dibandingkan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini dapat lebih meningkatkan dan menjelaskan prediksi model struktural yaitu menjelaskan keragaman variabel dependen dalam konteks Kepuasan Pengguna E-Government dibandingkan dengan 3 (tiga) model lainnya. Namun demikian dari hasil penelitian ini masih menyisakan adanya faktor-faktor lain yang perlu dieksplorasi lebih lanjut pada penelitian lainnya. Sehingga nilai koefisien determinasi dari kepuasan pengguna layanan online e-government dapat lebih mendekati nilai 1 (satu). Dengan koefisien determinasi yang lebih mendekati nilai 1 (satu) akan menunjukkan bahwa variabel-variabel independen tambahan lainnya dimaksud mampu memberikan kontribusi lebih lengkap terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan online e-government.
4. Penelitian ini berkontribusi pada bidang teoritis dengan memperkenalkan penjelasan untuk penelitian pasca adopsi teknologi melalui lingkungan adopsi wajib. Pengaruh langsung dari kepuasan dari 3 (tiga) faktor, yaitu: kualitas kinerja sistem, dampak layanan dan pengalaman pengguna sebagai koneksi tunggal menuju kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government secara keseluruhan yang bersifat wajib. Penelitian ini

melengkapi kurangnya penelitian dalam layanan online dalam konteks wajib, karena penelitian dibidang sistem informasi pada umumnya dalam konteks pengguna yang bersifat sukarela dan tidak wajib (Brown dan Venkatesh, 2005). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada perbedaan antara adopsi wajib dan sukarela, dimana pada adopsi wajib faktor penggunaan tidak banyak pengaruh bagi kepuasan pengguna. (Brown dan Venkatesh, 2005; Brown et al., 2002, 2008; Chan et al., 2010). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pengalaman pengguna khususnya aspek hedonis pada layanan online e-government tidak banyak memberi pengaruh pada lingkungan wajib. Sehingga para peneliti dapat lebih fokus untuk mengembangkan faktor-faktor lainnya yang lebih relevan dan mempengaruhi kepuasan pengguna pada layanan online e-government secara lebih signifikan. Oleh karena itu, pengetahuan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan pengembangan model baru untuk mengukur efektifitas layanan e-government sangat dibutuhkan (Wang, 2008).

5. Dari penelitian telah mengungkapkan bahwa faktor pengalaman pengguna layanan online e-government tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap layanan online e-government yang bersifat wajib dari perspektif pegawai. Meskipun penelitian – penelitian dari bidang studi Interaksi Manusia dan Komputer terkait faktor pengalaman pengguna (*user experiences*) yang memuat aspek daya tarik, aspek pragmatis dan aspek hedonis sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dan kesenangan pengguna terhadap suatu produk/sistem/layanan (Hazzehal, 2003; Schrepp, 2013). Pengalaman pengguna merupakan model evaluasi dengan pendekatan aspek afektif yang memuat perasaan dan emosional pengguna selama berinteraksi dengan suatu produk/sistem/layanan. Namun pada penelitian tesis ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan online e-government yang bersifat wajib, faktor pengalaman pengguna tidak banyak memberi pengaruh yang signifikan.

6. Hipotesis dari penelitian ini telah menunjukkan bahwa faktor kualitas kinerja sistem dan faktor dampak didukung dan saling terkait, sehingga berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna pada layanan online e-government. Hal ini menunjukkan bahwa layanan online e-government merevolusi cara instansi pemerintah berinteraksi dengan penggunanya, dan bahwa kualitas kinerja sistem dan dampak sebagai konsekuensi penggunaan layanan online e-government berpotensi menjadi fokus pengembangan penelitian lebih lanjut.
  
7. Penelitian ini terbatas karena model yang diusulkan hanya berdasarkan pada tinjauan literatur yang ekstensif dan pengalaman peneliti. Hasil penelitian ini adalah sebagai dasar untuk kerja empiris di masa depan di bidang layanan online e-government. Dengan model penelitian ini maka akan memberi peluang pengembangan dan validasi lebih lanjut. Model penelitian ini dapat sebagai bahan dalam studi penelitian jangka panjang yang berfokus pada validasi model konseptual secara empiris pada berbagai jenis sistem layanan online e-government lainnya dengan beragam jenis penggunanya. Layanan online e-government melibatkan banyak pemangku kepentingan, masing-masing memiliki kepentingan dan sasaran yang berbeda yang akan berdampak pada keberhasilan layanan. Dengan demikian, kepuasan pengguna dengan beragam kepentingannya memainkan peran sentral dalam kesuksesan layanan online e-government.
  
8. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan skala yang telah divalidasi pada penelitian ini untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna pada layanan online e-government lainnya. Namun demikian, harus diakui bahwa model penelitian ini hanya diuji dalam satu jenis layanan online e-government; studi untuk mengeksplorasi kepuasan pengguna layanan online e-government perlu dilakukan lebih lanjut dengan melibatkan perspektif dari beragam tipe pengguna, termasuk pada berbagai jenis aplikasi layanan online e-government. Adapun ruang lingkup untuk penelitian lebih lanjut dapat diperluas terkait dengan demografi pengguna

dan faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal penting yang perlu mendapat perhatian pada layanan online e-government adalah kepuasan dapat mempengaruhi banyak pemangku kepentingan, setiap pemangku kepentingan memiliki kepentingan dan sasaran yang berbeda yang mungkin berdampak pada keberhasilan dan pengambilalihan layanan e-government (Osman, 2014). Pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan online e-government sesuai dengan fungsi dan jenis e-government mencakup masyarakat (*citizen*), pegawai pemerintahan (*employee*), organisasi bisnis (*business organization*) dan antar pemerintahan (*government*).

### **6.3 Kontribusi Praktis**

Temuan penelitian ini memvalidasi faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan online e-government, yaitu: faktor kualitas kinerja sistem, faktor dampak dari layanan dan faktor pengalaman pengguna. Praktisi dan pemerintah dapat mempertimbangkan pentingnya faktor-faktor tersebut dan memperhitungkannya saat merancang sistem layanan online e-government.

Selain itu bagi pemerintah yang menyediakan layanan online e-government dapat menggunakan model dari penelitian ini untuk melakukan evaluasi keberhasilan layanan mereka berdasarkan pengukuran kepuasan penggunanya. Dengan penerapan praktik menggunakan model penelitian ini maka akan memberi peluang pengembangan dan validasi lebih lanjut. Hasil dari praktis yang menerapkan model penelitian ini sebagai bahan dalam studi penelitian jangka panjang yang berfokus pada validasi model konseptual secara empiris dalam praktik penerapannya pada berbagai jenis sistem layanan online e-government lainnya dan beragam jenis penggunanya.

Penelitian pada tesis ini menggunakan obyek penelitian layanan online e-government di lingkungan Kementerian Agama Indonesia yaitu: Layanan SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan).

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pemerintahan khususnya Kementerian Agama Indonesia dalam pengembangan lebih lanjut Layanan SIMPATIKA mereka di periode selanjutnya. Rekomendasi-rekomendasi dimaksud antara lain:

#### 1. Evaluasi secara berkala

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna pada Layanan SIMPATIKA memiliki nilai yang baik pada kepuasan dari faktor kinerja sistem (Y1) dengan  $\beta = 0,394$  dan faktor dampak (Y2) dengan  $\beta = 0,415$ . Namun hasil dari pengalaman pengguna (Y3) hanya sebesar  $\beta = 0,184$ , kurang memberi pengaruh terhadap kepuasan pengguna khususnya dari aspek hedonis. Untuk itu direkomendasikan agar pengambil kebijakan pada layanan SIMPATIKA melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan model dari penelitian ini secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali. Dengan evaluasi yang dilaksanakan secara berkala akan diperoleh rangkaian data yang bersifat longitudinal sehingga diperoleh data perkembangan kepuasan pengguna Layanan SIMPATIKA dari periode ke periode. Data serial dari hasil evaluasi secara berkala sangat bermanfaat bagi perencanaan pengembangan Layanan SIMPATIKA di periode selanjutnya. Setiap ada perubahan atau pemutakhiran dapat segera diidentifikasi pengaruh efektifitasnya. Dengan evaluasi berkala juga memberi kesempatan kepada pengguna untuk berkontribusi aktif terlibat dalam mensukseskan Layanan SIMPATIKA sehingga lebih terjamin kesinambungannya.

#### 2. Perluasan evaluasi pada beragam jenis pengguna

Penelitian ini terbatas pada satu jenis tipe pengguna yaitu pegawai pemerintahan yang bertugas sebagai administrator layanan. Selain pelaksanaan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Pengambil kebijakan pada Layanan SIMPATIKA juga perluas evaluasi terhadap jenis pengguna lainnya, seperti: para guru, admin tingkat kabupaten/kota dan tingkat pusat. Berdasarkan perspektif setiap jenis pengguna dapat memberikan informasi tambahan yang lebih komprehensif sehingga dapat memberikan bahan



evaluasi sebagai dasar pengambil keputusan oleh pengambil kebijakan terhadap kesinambungan peningkatan kepuasan penggunaannya.

### 3. Perbandingan evaluasi dengan sistem sejenis lainnya

Penelitian ini hanya menggunakan satu jenis layanan online e-government di lingkungan Kementerian Agama yaitu: Layanan SIMPATIKA. Adapun pada Kementerian Agama juga terdapat beberapa layanan online e-government lain skala nasional seperti: EMIS dan SISKOHAT. Dengan menggunakan model penelitian dan instrumen pada penelitian ini, pengambil kebijakan di lingkungan Kemenag dapat menerapkannya pada layanan online e-government jenis lainnya, seperti: Sistem Haji dan Umroh, Sistem Kepegawaian, Sistem EMIS (Education Management Information System) dan lain sejenisnya yang masih aktif beroperasi di lingkungan Kemenag. Ada 2 (dua) keuntungan bagi Kemenag dalam melakukan evaluasi menggunakan standar model dan instrumen dari penelitian ini, yaitu:

- a. Kemenag memiliki alat ukur standar kepuasan pengguna bagi setiap layanan online e-government yang dikembangkan di Kemenag.
- b. Hasil evaluasi antar beragam jenis layanan sebagai acuan bersama untuk saling melengkapi dan memperbaiki kinerja setiap layanan hingga mencapai nilai kepuasan pengguna yang setara antar jenis layanan online e-government di lingkungan Kemenag.

### 4. Pengembangan model penelitian

Dari penelitian ini yang menggunakan faktor kualitas kinerja sistem, dampak dan pengalaman pengguna, ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi sebesar 80.8% pada kepuasan pengguna. Dengan demikian sisanya 18.2% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini perlu dukungan bagi pengambil kebijakan Layanan SIMPATIKA agar dibuka kesempatan bagi para peneliti lain untuk berkontribusi aktif melengkapi model penelitian ini secara empiris. Dengan dukungan kesempatan kepada peneliti lain akan membuka peluang penemuan variabel-variabel dan faktor-faktor lainnya yang dapat lebih menjelaskan variansi kepuasan pengguna. Beberapa rekomendasi

variabel tambahan yang dapat ditambahkan pada model penelitian ini antara lain: kualitas proses dari setiap transaksi, dampak sosial dari layanan hingga variabel keberlanjutan layanan. Semakin variatif variabel untuk mengukur kepuasan pengguna pada akhirnya dapat memberikan kontribusi positif kepada Kemenag dalam hal mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna layanan online e-government-nya.

#### 5. Peningkatan kualitas kinerja layanan

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas kinerja layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan  $\beta = 0,394$ . Namun dari hasil kusioner beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan antara lain: kecepatan akses, kemudahan pengoperasian dan dukungan teknis layanan. Kecepatan akses dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur dari sisi pengguna. Karena layanan bersifat online sepenuhnya, maka pengambil kebijakan dapat memberikan intensif pada daerah-daerah yang terbatas infrastrukturnya. Untuk mendukung kemudahan pengoperasian juga sangat penting dilaksanakannya program-program pelatihan atau bimbingan teknis secara berkala. Peningkatan kemampuan petugas dukungan teknis terhadap penguasaan pada sistem, responsifitas tinggi, dan empati dapat mendorong tumbuhnya kepercayaan diri pengguna dalam mengoperasionalkan Layanan SIMPATIKA.

#### 6. Peningkatan dampak layanan

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor dampak layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan  $\beta = 0,415$ . Namun dari hasil kusioner beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan antara lain: insentif kepada petugas dan konsistensi pada regulasi. Pengambil kebijakan dapat lebih mendorong peningkatan dampak individu khususnya bagi pegawai yang ditugaskan mengoperasionalkan Layanan SIMPATIKA dengan memberi insentif tambahan sebagai penghargaan tambahan kepada mereka. Sehingga para pegawai tetap terjaga motivasi dan produktifitas mereka dalam mengoperasionalkan Layanan SIMPATIKA. Selain itu konsistensi terhadap regulasi yang telah ditetapkan dan

diimplementasikan pada Layanan SIMPATIKA wajib dipertahankan. Karena hal yang berpotensi mengurangi nilai reputasi organisasi adalah adanya interferensi-interferensi atau diskresi terhadap regulasi yang dibuat sendiri oleh pemerintah.

#### 7. Peningkatan Pengalaman Pengguna

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pengalaman pengguna kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan  $\beta = 0,184$ . Hal ini disebabkan karena jenis layanan yang bersifat wajib tidak sukarela. Meskipun kontribusi dari variabel pengalaman pengguna relatif rendah, namun masih memiliki potensi untuk lebih ditingkatkan. Beberapa rekomendasi untuk peningkatan pengalaman pengguna adalah pemutakhiran sistem menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi terkini. Contohnya mengembangkan sistem Layanan SIMPATIKA dengan mengadopsi teknologi *Artificial Intelligent* yang berfungsi sebagai sistem pendukung keputusan bagi pengguna. Beberapa fitur yang dapat dikembangkan berbasis teknologi *Artificial Intelligent* antara lain: rekomendasi penempatan distribusi guru, rekomendasi program peningkatan kompetensi dari setiap guru, rekomendasi kebutuhan guru dalam periode tertentu, penilaian kualitas guru, dan lainnya. Semakin cerdas suatu sistem layanan dapat mempengaruhi aspek hedonis pengguna khususnya terhadap aspek kecanggihan dan keterbaruan dari sistem.



## Daftar Pustaka

- Abhichandani, T., Horan, T.A., Rayalu, R. (2005): EGOVSAT: Toward a robust measure of e-government service satisfaction in transportation. In: International Conference on Electronic Government, pp. 112, Ottawa.
- Abbas, H. A., Hamdy, H. I. 2015. Determinants of continuance intention factor in Kuwait communication market: Case study of Zain-Kuwait. *Computers in Human Behavior*, 49(0), 648-657
- Akram MS, Malik A (2012) Evaluating citizens' readiness to embrace e-government services. Proceedings of the 13th Annual International Conference on digital government research
- Almarabeh, Tamara and Amer Abu Ali. (2010). A General Framework for E-Government: Definition, Maturity Challenges, Opportunities and Success. *European Journal of Scientific Research* [L]  
[SEP]
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). "Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan", *Government Information Quarterly* 277–288.
- Alruwaie, M. (2014). *A framework for evaluating citizens' continued intention to use public sector online services* (Doctoral dissertation, Brunel University).
- Andersen, K. N., Medaglia, R., Vatrapu, R., Henriksen, H. Z., & Gauld, R. (2011). The forgotten promise of e-government maturity: Assessing responsiveness in the digital public sector. *Government Information Quarterly*, 28(4), 439-445.
- Bhattacharjee, A. 2001. Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. *Service quality: New directions in theory and practice*, 34, 72-94.
- Baker-Eveleth, L., & Stone, R. W. (2015). Usability, expectation, confirmation, and continuance intentions to use electronic textbooks. *Behaviour & Information Technology*, 34(10), 992-1004.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17(4), 375-384.
- Carter, L. & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors, *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25

Chan, F.K.Y., Thong, J.Y.L., Venkatesh, V., Brown, S.A., Hu, P.J.H., and Tam, A.Y. (2010) "Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 11, N° 10, pp. 519-549

Chou, S. W., Min, H. T., Chang, Y. C., & Lin, C. T. 2010. Understanding continuance intention of knowledge creation using extended expectation-confirmation theory: An empirical study of Taiwan and China online communities. *Behaviour & Information Technology* 29(6): 557-570.

Cronin, Jr. J. Joseph and Taylor, Steven A. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality", *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 125–31.

Davis, Fred. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13, 3. 319– 340.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and Mclean Model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

D.Wang, Xu, L., & Chan, H. C. (2015). Understanding the continuance use of social network sites: A computer self-efficacy perspective. *Behaviour & Information Technology*, 34(2), 204-216.

Elias, N. F. (2011). Measuring the impact of information systems in Malaysia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 1(2), 206-211.

Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Bryant, B., (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *The Journal of Marketing*, 60 (4), 7-18.

Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., and Tsipouridou, M. (2010) "Measuring the success of the Greek Taxation Information System", *International Journal of Information Management*, Vol. 30, N° 1, pp. 47-56.

Gable, Guy G.; Sedera, Darshana; and Chan, Taizan (2008) "Re-conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model," *Journal of the Association for Information Systems*: Vol. 9 : Iss. 7 , Article 18.

Ghozali, Imam. (2008). Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square, edisi 2. Semarang. BP-Undip.

Goldkuhl, Goran., and Annie Rostlinger (2010). Development of Public e-service – a Method Outline, in 7th Scandinavian Workshop on E-Government (SWEG-2010). Orebro University. P.7-12

Gupta, MP, D. Jana (2003) E-government evaluation: a framework and case study, Gov. Inf. Q. 20 (4), pp. 365–387. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.002>. [L<sup>1</sup>]<sub>SEP</sub>

Gupta, K. P.; Singh, S.; Bhaskar, P. (2016) Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. Electronic Government, an International Journal, v. 12, n. 2, p. 160, 2016.

Hassenzahl, Marc. (2001). The effect of perceived hedonic quality on product appealingness. Internatinal Journal of Human-Computer Interaction, 13, 481–499.

Hassenzahl, Marc. (2003). The Thing and I: Understanding the Relationship Between User and Product, *Funology: From Usability to Enjoyment*. 31-42.

Hassenzahl and Noam Tractinsky. 2006. User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology* 25, 2. 91–97.

Hartmann, J. (2011). User experience monitoring: Über die Notwendigkeit geschäftskritische Online-Prozesse permanent zu überwachen. *iCom*, 10(3), 59–62.

Heeks, R. (2008). ICT4D 2.0: The next phase of applying ICT for international development. *Computer*, 41(6), 26–33.

Harbich, S.; Hassenzahl, M. (2011) Using behavioral patterns to assess the interaction of users and product. *International Journal of Human-Computer Studies*, v. 69, n. 7–8, p.496–508.

Irani, Z, Love, P.E.D. and Jones, S. (2008), Learning lessons from evaluating eGovernment: Reflective case experiences that support transformational government, *The Journal of Strategic Information Systems*, 17 (2), pp.155-164

ISO / IEC 9241-210 (2011) Human-centred design process for interactive systems. ISO.

Jaeger, P., & Bertot, J., (2010). Designing, Implementing, and Evaluating User-centered and Citizencentered E-government. *International Journal of Electronic Government Research*, 6 (1), 1-17.

Jogiyanto, HM. (2009). Analisis dan Desain. Yogyakarta : Andi OFFSET.

Kabak, M. and S.Burmaoglu, 2013. A Holistic evaluation of the e-procurement website by using a hybrid MCDM methodology. *Electr. Government Intt. J.*, 10: 125-150

Limayem, M., & Cheung, C. M. (2008). Understanding information systems continuance: The case of Internet-based learning technologies. *Information & Management*, 45(4), 227e232.

Jang, J., & Yi, M. Y. (2017, May). Modeling User Satisfaction from the Extraction of User Experience Elements in Online Product Reviews. In *Proceedings of the 2017 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1718-1725). ACM.

Janssen, M., & Kuk, G. (2007). E-government business models for public service networks. *International Journal of Electronic Government Research*, 3(3), 54.

Law, E., Roto, V., Hassenzahl, M., Vermeeren, A., Kort, J. (2009) Understanding, Scoping and Defining User Experience: A Survey Approach. In Proc. Human Factors in Computing Systems, CHI'09. April 4-9, 2009, Boston, MA, USA

Law, A. L., Schaik, P. V., & Roto, V. (2014). Attitudes towards user experience (UX) measurement. *Human-Computer Studies*, 72, 526–541.

Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of a user experience questionnaire. In A. Holzinger (Ed.), *USAB 2008, LNCS 5298* (pp. 63–76). Springer- Verlag Berlin Heiderlberg.

Li, H., & Liu, Y. (2014). Understanding post-adoption behaviors of e-service users in the context of online travel services. *Information & Management*, 51(8), 1043-1052.

Limayem, M., Hirt, S.G. and Cheung, C.M.K. (2003) “Habit in the Context of IS Continuance: Theory Extension and Scale Development”, in Proceedings of the Eleventh European Conference on Information Systems (ECIS 2003

Limayem, M., S.G. Hirt and C.M.K. Cheung (2007) “How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems Continuance”, *MIS Quarterly*, (31)4, pp. 705–737.

Lin, W. S., & Wang, C. H. (2012). Antecedences to continued intentions of adopting e-learning system in blended learning instruction: A contingency framework based on models of information system success and task-technology fit. *Computers & Education*, 58(1), 88-99.

Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.



- Norman, D. A. (2004). Introduction to this special section on beauty, goodness, and usability. *Human-Computer Interaction*, 19(4), 311-318.
- Richard L. Oliver. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research* 17, 4. 460–469.
- Osman, I; Anouze ,A, L; Irani, Z; Al-Ayoubi, B; Lee H; Balci, A; D. Medeni, , T; Weerakkody, V(2014); COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective.
- Orgeron, C. P., & Goodman, D. (2011). Evaluating citizen adoption and satisfaction of e-government. *IGI Global*.
- Pérez Cota, M., Thomaschewski, J., Schrepp, M., & Goncalves, R. (2014). Efficient measurement of the user experience: A Portuguese version. *Procedia Computer Science*, 27, 491–498. DOI: 10.1016/j.procs.2014.02.053
- Rana, N.P., Dwivedi, Y.K. and Williams, M.D. (2013) ‘E-government adoption research: an analysis of the employee’s perspective’, *Int. J. Business Information Systems*, Vol. 14, No. 4, pp.414–428.
- Rai, A., Lang, S., & Welker, R., (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13 (1), 50–69. [SEP]
- Rauschenberger, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, T. (2011). Benutzererlebnis bei Unternehmenssoftware: Ein Praxisbericht über die Umsetzung attraktiver Unternehmenssoftware [User experience in business software: A practice report about the implementation of attractive business software]. In Brau, H., Lehmann, A., Petrovic, K., & Schroeder, M. C. (Eds.), *Usability Professionals 2011* (pp. 158-163).
- Rauschenberger, M., Schrepp, M., Olschner, S., Thomaschewski, J. & Cota, M. P. (2012). Measurement of user experience. A Spanish language version of the User Experience Questionnaire (UEQ). In A. Rocha, J. A. Calvo-Manzano, L. P. Reis, & M. P. Cota (Eds.). *Sistemas y Tecnologías de Información – Actas de la 7a Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información – Madrid, Espana, 20 al 23 de Junio de 2012*.
- Richard L. Oliver. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research* 17, 4. 460–469.

Santoso, H. B. (2014). User Experience Questionnaire: An Indonesian version. Retrieved from: <http://www.ueq-online.org/index.php/user-experience-questionnaire-download/>

Santoso, H. B. et al. Measuring User Experience of the Student-Centered e-Learning Environment. *Journal of Educators Online*, v. 13, n. 1, p. 58–79, 2016.

Schrepp, M., Olschner, S., & Schubert, U. (2013). User Experience Questionnaire (UEQ) Benchmark: Praxiserfahrungen zur Auswertung und Anwendung von UEQ-Erhebungen im Business-Umfeld [User experience questionnaire (UEQ) benchmark: Practical experiences with the analysis and application of UEQ-Evaluations in the area of business software]. In Brau, H., Lehmann, A., Petrovic, K. & Schroeder, M. C. (Eds.), *Usability Professionals 2013* (pp. 348-354). Stuttgart, Germany: German UPA e.V.

Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

Seddon (1997), A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success, *Inf. Syst. Res.* 8 (3), 1997, pp. 240–253. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

Sisman A, Sesli FA, Alkis Z (2009). E-government concept and e-government applications in Turkey. *Afr. J. Bus. Manage.*, 3(11): 644 – 653.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*

T. Nam, Determining the type of e-government use, *Gov. Inf. Q.* 31 (2), 2014, pp. 211–220. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.006>. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

Vaezi, Reza; Mills, Annette; Chin, Wynne; and Zafar, Humayun (2016) "User Satisfaction Research in Information Systems: Historical Roots and Approaches," *Communications of the Association for Information Systems: Vol. 38*, Article 27.

Venkatesh, V. (2006), Where to go from here? Thoughts on future directions for research on individual-level technology adoption with a focus on decision making, *Decision Sciences*, 37(4), 497–518. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

Venkatesh, V.: Hoehle, H.: Aljafari, R. (2016) A usability evaluation of the Obamacare website. *Government Information Quarterly*, v. 31, n. 4, p. 669–680, out.

Wang, Y.S., Liao, Y.W. (2008): Assessing e-government systems success: a

validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Gov. Inf. Q.* 25, 717 – 733

Weerakkody, V., & Dhillon, G. (2008). Moving from E-government to T-government: A study of process reengineering challenges in a UK local authority context. *International Journal of Electronic Government Research*, 4(4), 1–16.

Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M. A., Dwivedi, Y. K. (2013). Examining the influence of intermediaries in facilitating e- government adoption: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 33(5), 716-725. [L]  
[SEP]

Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., & Osman, I. (2014). A review of the factors affecting user satisfaction in electronic government services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 10(4), 21-56.

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration: Research and Theory*, 15(3), 371–391.

Wieschnowsky, T., & Paulheim, H. (2011). A visual tool for supporting developers in ontology- based application integration. Paper presented at the 7th International Workshop on Semantic Web Enabled Software Engineering (ISWC) 2011, Bonn, Germany.

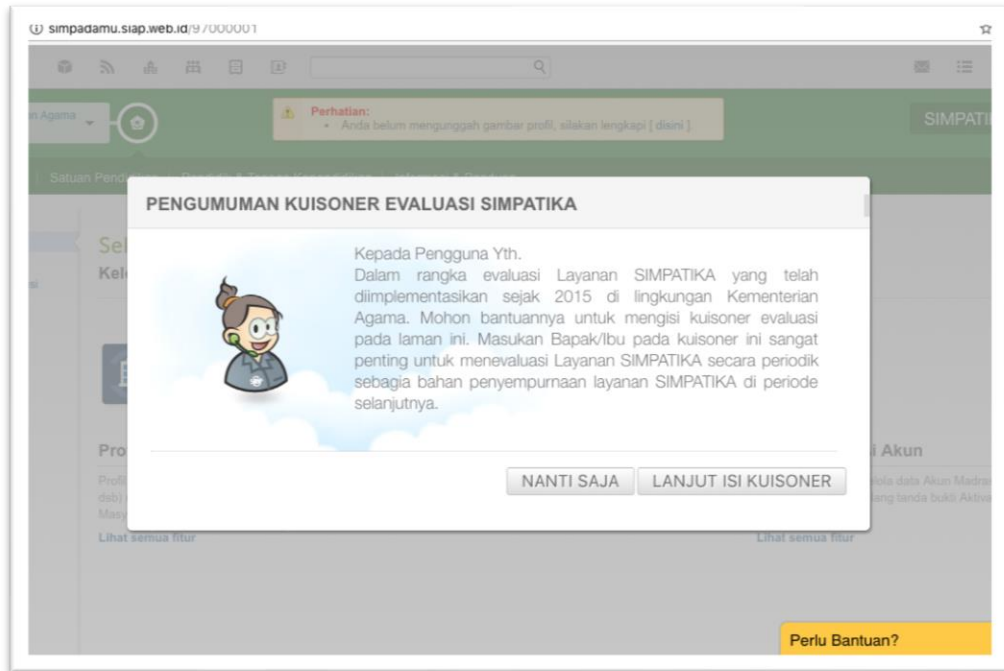
Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.

Xu, D. J., Benbasat, I., & Cenfeteli, R. (2013). Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context. *MIS Quarterly*, 37(3).



## LAMPIRAN

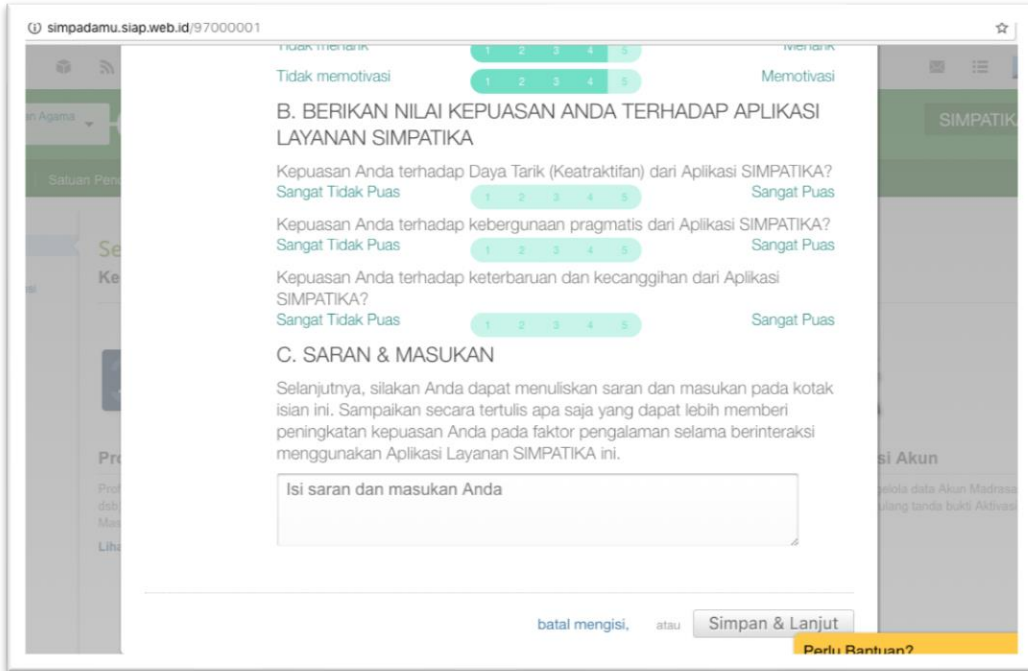
### a. Laman Pengumuman Kuisoner



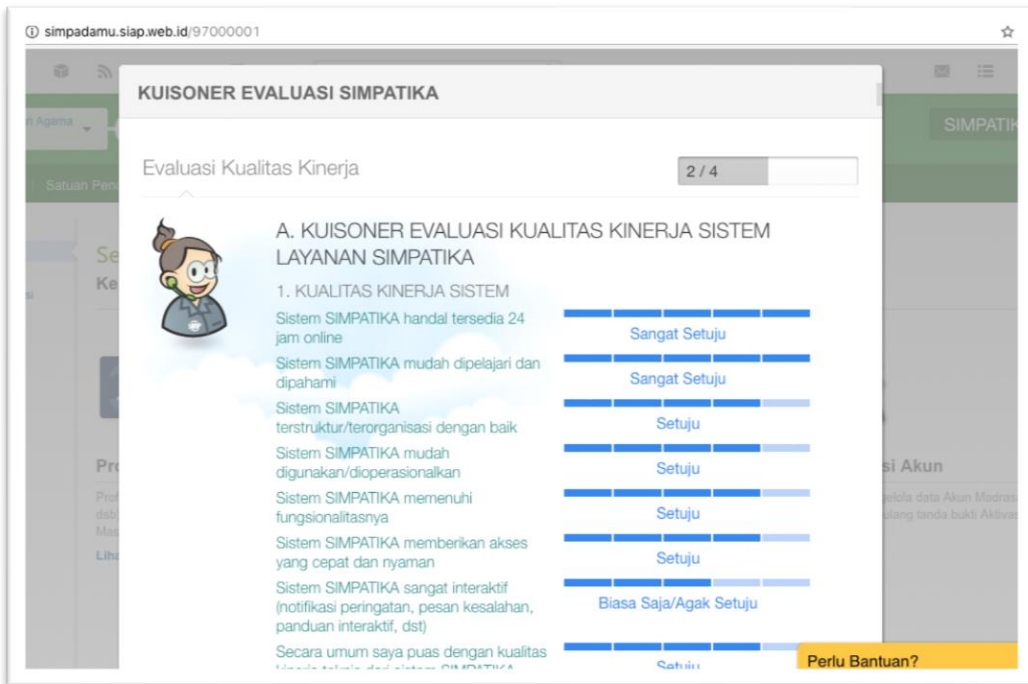
### b. Laman Kuisoner Pengalaman Pengguna



c. Laman Kuisioner Kepuasan Pengalaman Pengguna



d. Laman Kuisioner Kinerja Sistem



e. Laman Kuisioner Kualitas Data dan Informasi

simpadamu.siap.web.id/97000001

Secara umum saya puas dengan kualitas kinerja teknis dari sistem SIMPATIKA

**2. KUALITAS DATA & INFORMASI**

Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA sangat berguna

Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA mudah dipahami

Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA diproses dengan cepat dan tepat waktu

Data dan Informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA sesuai format yang dibutuhkan

Data dan Informasi yang dihasilkan dari SIMPATIKA tersedia dengan lengkap

Data dan Informasi yang dihasilkan dari SIMPATIKA selalu uptodate (termutakhir)

Secara umum saya puas dengan kualitas data dan informasi yang dihasilkan dari sistem SIMPATIKA

**3. KUALITAS PELAYANAN**

Petugas pelayanan selalu responsif kapanpun saya membutuhkan

Petugas pelayanan berempati ketika saya memiliki masalah terkait SIMPATIKA

Petugas pelayanan memberi pelayanan sesuai alokasi waktu yang disediakan

Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab segala pertanyaan terkait SIMPATIKA

Secara umum, saya puas dengan kualitas pelayanan dari sistem SIMPATIKA

Setuju

Setuju

Biasa Saja/Agak Setuju

Setuju

Setuju

Biasa Saja/Agak Setuju

Biasa Saja/Agak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

Sangat Setuju

Sangat Setuju

Sangat Setuju

Sangat Setuju

Sangat Setuju

Perlu Bantuan?

f. Laman Kusioner Dampak Individu

simpadamu.siap.web.id/97000001

**KUISONER EVALUASI SIMPATIKA**

Evaluasi Dampak Layanan 3 / 4

**A. KUISONER EVALUASI DAMPAK/EFEK DARI LAYANAN SIMPATIKA**

**1. DAMPAK INDIVIDU**

SIMPATIKA membantu penyelesaian tugas kerja saya menjadi lebih cepat

SIMPATIKA meningkatkan kinerja pekerjaan saya

SIMPATIKA meningkatkan produktifitas saya

SIMPATIKA meningkatkan efektifitas kerja saya

SIMPATIKA membuat penyelesaian tugas kerja menjadi lebih sederhana

SIMPATIKA bermanfaat untuk membantu tugas dan pekerjaan saya

SIMPATIKA mengakomodir kepentingan saya

Secara umum, saya puas dengan dampak/efek dari implementasi layanan SIMPATIKA terhadap kinerja diri saya

Setuju

Setuju

Biasa Saja/Agak Setuju

Biasa Saja/Agak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Perlu Bantuan?

### g. Laman Kuisoner Dampak Organisasi

2. DAMPAK ORGANISASI

SIMPATIKA membantu Kemernag meningkatkan efisiensi operasional kinerja organisasinya **Setuju**

SIMPATIKA membantu Kemernag meningkatkan kualitas hasil program kerja organisasinya **Setuju**

SIMPATIKA membantu Kemernag meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar unit kerjanya **Setuju**

SIMPATIKA membantu Kemernag meningkatkan reputasinya **Sangat Setuju**

SIMPATIKA membantu Kemernag memenuhi kepentingannya **Setuju**

Secara umum, saya puas dengan dampak/efek dari implementasi layanan SIMPATIKA terhadap kinerja Kementerian Agama **Setuju**

3. DAMPAK SOSIAL

SIMPATIKA membuat kesadaran pegawai (guru) adanya batasan-batasan tertentu terhadap kepentingan mereka **Sangat Setuju**

SIMPATIKA membuat pegawai (guru) menjadi lebih tertib menaati aturan/regulasi yang berlaku **Sangat Setuju**

SIMPATIKA mencegah perilaku KKN (Kolusi Korupsi dan Nepotisme) **Sangat Setuju**

Secara umum, saya puas dengan dampak/efek sosial dari implementasi SIMPATIKA terhadap perilaku para penggunanya. **Sangat Setuju**

B. SARAN & MASUKAN

Selanjutnya, silakan Anda dapat menuliskan saran dan masukan pada kotak isian ini. Sampaikan secara tertulis apa saja yang dapat lebih memberi peningkatan kepuasan Anda pada faktor pengalaman selama berinteraksi menggunakan Aplikasi Layanan SIMPATIKA ini.

Perlu Bantuan?

### h. Laman Kuisoner Kepuasan Layanan E-Government (SIMPATIKA)

KUISONER EVALUASI SIMPATIKA

Evaluasi Dampak Layanan **4 / 4**

A. KUISONER EVALUASI KEPUASAN UMUM LAYANAN SIMPATIKA

Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas kinerja dari sistem layanan SIMPATIKA **Setuju**

Secara keseluruhan, saya puas dengan dampak/efek dari layanan SIMPATIKA **Sangat Setuju**

Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman selama berinteraksi menggunakan aplikasi layanan SIMPATIKA **Setuju**

nanti saja, atau ke langkah sebelumnya, atau **Simpan**

Perlu Bantuan?



