



# Analisa Kinerja Individu Berdasarkan Kepuasan Penggunaan *E-Government* di Indonesia (Studi Kasus DIKUPASI Diskopukmperindag Kota Mojokerto)

Muhammad Abdullah<sup>a</sup>, Mohammad Al Hafidz<sup>a\*</sup>, Heri Supriyanto<sup>a</sup>, Muhammad Septama Prasetya<sup>a</sup>,  
Mochamad Nurhadi<sup>b</sup>, Moch. Anang Karyawan<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Sistem Informasi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

<sup>b</sup> Program Studi Manajemen Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

<sup>c</sup> Program Studi Informatika Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Naskah Diterima: 10 Oktober 2023; Diterima Publikasi: 27 November 2023

DOI : 10.21456/vol14iss1pp29-37

## Abstract

This study aims to determine the perceived usefulness of users of the DIKUPASI application at Diskopukmperindag in Mojokerto City by using the Usability model approach with 4 variables, namely Learnability, Flexibility, Effectiveness, and Attitude, and to analyze this usefulness on application user satisfaction and performance improvement. DIKUPASI is an institutional application that functions to monitor and update data on UKM in Mojokerto City. The research was conducted on surveyors in the City of Mojokerto using a sampling technique of 42 surveyors spread across the City of Mojokerto. The collection of research data was carried out by distributing questionnaires. Data processing is done with the SmartPLS application. The data processing that has been done shows that there are 2 hypotheses H4 and H5 obtained from the Usability model which have a significant and positive influence. Based on the results of hypothesis testing, the perception of satisfaction with the DIKUPASI application is positively and significantly influenced by user attitudes. Perceived performance improvement for DIKUPASI application users is significantly influenced positively by user satisfaction. Participation in research on the Department of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade in Mojokerto City which adopted the DIKUPASI application is necessary to pay attention to the perceptions of user attitudes so that users feel satisfied in using the application and can improve user performance. The perception of satisfaction can be created through encouragement of surveyors' willingness and how the DIKUPASI application has benefits that can help surveyors' work.

**Keywords:** DIKUPASI; Usability; Satisfaction; Performance Improvement.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kebermanfaatan pengguna aplikasi DIKUPASI pada Diskopukmperindag Kota Mojokerto dengan menggunakan pendekatan model *Usability* dengan 4 variabel, yaitu *Learnability*, *Flexibility*, *Effectiveness*, dan *Attitude*, serta menganalisis kebermanfaatan tersebut terhadap kepuasan dan peningkatan kinerja pengguna aplikasi. DIKUPASI adalah aplikasi bidang kelembagaan yang berfungsi untuk memonitoring dan mengupdate data UKM Kota Mojokerto. Penelitian dilakukan pada surveyor Kota Mojokerto dengan teknik pengambilan sampel sebanyak 42 Surveyor yang tersebar di Kota Mojokerto. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi *SmartPLS*. Pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa ada 2 hipotesis H4 dan H5 yang diperoleh dari model *Usability* yang mempunyai pengaruh signifikan dan positif. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan persepsi kepuasan aplikasi DIKUPASI dipengaruhi secara positif dan signifikan dari sikap pengguna. Persepsi peningkatan kinerja bagi pengguna aplikasi DIKUPASI dipengaruhi signifikan secara positif oleh kepuasan dari pengguna. Partisipasi penelitian terhadap Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan di Kota Mojokerto yang mengadopsi aplikasi DIKUPASI adalah perlu memperhatikan persepsi sikap pengguna agar pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi dan dapat meningkatkan kinerja pengguna. Persepsi kepuasan dapat diciptakan melalui dorongan kesediaan surveyor dan bagaimana aplikasi DIKUPASI memiliki manfaat yang dapat membantu pekerjaan dari surveyor.

**Kata Kunci:** DIKUPASI; *Usability*; Kepuasan; Peningkatan Kinerja.

## 1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi mendorong pemerintah ikut serta menyediakan layanan informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan

akses pekerjaan pemerintahan. Hal tersebut tercermin pada pemerintah Indonesia kini telah membuat aturan-aturan terkait dengan penerapan layanan informasi yang berbasis teknologi. Aturan tersebut dituangkan pada arahan presiden RI No.3/2003 dalam meningkatkan pengembangan *E-Government* secara Nasional. *E-Government* diselenggarakan dalam

\*) Corresponding author: mohammad.hafidz@perbanas.ac.id

bentuk digital dengan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pemerintah agar lebih baik (Hidayat *et al.*, 2017). *United Nations (UN) E-Government Survey 2022* menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 77 dari 193 negara-negara di dunia dalam pengembangan dan pelaksanaan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE). Sementara itu pada tingkat Asia Tenggara, Indonesia berada pada peringkat kelima di bawah negara Filipina, Kamboja, dan Myanmar (*United Nations E-Government Survey*, 2022). Peningkatan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia masih kurang memadai dan banyak kendala serta kesulitan, beberapa penelitian menyebutkan bahwa masalah yang sering terjadi dikarenakan prasarana teknologi informasi belum memadai, masih rendahnya persiapan penerapan *E-Government*, lingkungan pekerjaan yang tidak kondusif, dan sumber daya manusia yang dibutuhkan belum terpenuhi (Viona, 2022).

Peringkat Indonesia pada pengembangan dan pelaksanaan *E-Government* berada jauh dibawah negara-negara di dunia terutama wilayah Asia Tenggara. Penggunaan *E-Government* oleh pemerintah masih perlu diperhatikan. Menurut Deputi yang dikutip dari situs Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) (Humas, 2020), menyatakan bahwa: “berdasarkan data penilaian, penerapan sistem pemerintah berbasis elektronik masih belum memadai di Indonesia. Hal ini perlu dilakukannya peningkatan pada *E-Government* dengan melakukan evaluasi untuk mengetahui kendala yang menjadi faktor rendahnya penerapan *E-Government*, sehingga pemerintah dapat berupaya untuk meningkatkan kualitas dari pelaksanaan sesuai dengan tujuan *E-Government*”. Hal yang terpenting dalam melakukan evaluasi pada penerapan *E-Government* adalah melihat faktor pengukurannya, salah satu faktor terpenting adalah kepuasan pada pengguna aplikasi. Kepuasan sendiri menurut Sardani, adalah kepuasan yang mencerminkan penilaian konsumen atas layanan yang dirasakan atau kinerja produk dalam kaitannya dengan harapan (Sardani *et al.*, 2021). Kepuasan terhadap penggunaan aplikasi *E-Government* dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Pada penelitian sebelumnya, aspek *usability* menjadi pengaruh kepuasan pada pengguna sistem terhadap aplikasi. Kepuasan pada penggunaan aplikasi terhadap pengguna akhir melalui *survey* yang dilakukan pada penelitian sebelumnya memberikan masukan sebagai faktor kesuksesan pada sistem informasi (Rachman, 2018). Pada penelitian lainnya menyebutkan pengguna yang merasa puas dalam memakai sistem aplikasi maka berpengaruh terhadap kinerja individu sehingga semakin puas pengguna dalam memakai aplikasi maka semakin tinggi pula peningkatan kinerjanya (Kosanke, 2019). Penggunaan *E-Government* dapat diukur berdasarkan aspek *usability*-

nya. *usability* memiliki variabel yaitu *Learnability*, *flexibility*, *effectiveness*, dan *attitude* pada penerapan sebuah sistem aplikasi (Pradhana *et al.*, 2021).

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan (Diskopukmperindag) Kota Mojokerto menerapkan *E-Government* dalam mendukung aktivitas pemerintahannya, hal ini dilakukan agar tercapainya proses yang lebih efektif dan efisien. Dari tahun 2021, Diskopukmperindag telah mengumpulkan data tentang UKM, industri dan perdagangan di Kota Mojokerto melalui aplikasi berbasis *website* yang disebut "Aplikasi Dikupasi" (<https://dikupasi.mojokertokota.go.id/>). Aplikasi ini digunakan oleh surveyor yang ditugaskan oleh Diskopukmperindag untuk memproses data baru dan memperbarui data dengan cepat. Sehubungan dengan diimplementasikannya aplikasi tersebut dalam satu tahun di Diskopukmperindag, kemudian dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah aplikasi dapat meningkatkan kinerja para surveyor terhadap kepuasan dari faktor yang mempengaruhinya berdasarkan kebermanfaatannya (*usability*) yang diperoleh oleh penggunanya.

## 2. Kerangka Teori

### 2.1. Sistem Informasi DIKUPASI

Sistem informasi DIKUPASI merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk memonitoring kemudian mengupdate data UMKM yang ada pada Kota Mojokerto. Sistem informasi DIKUPASI hanya dapat digunakan oleh surveyor Kota Mojokerto. Berikut tampilan sistem informasi DIKUPASI diberikan oleh Gambar 1.

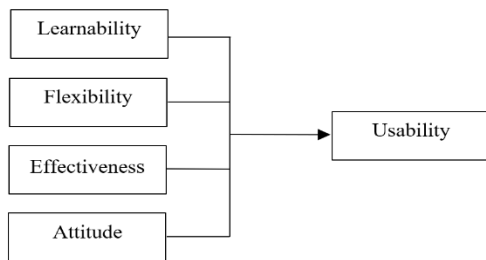


Gambar 1. Tampilan Sign In To Admin

### 2.2. Model Usability

Model *usability* kemampuan suatu aplikasi untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan (Satria and Prasetyo, 2021). Tujuan model *usability* untuk mengetahui kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan serta mempelajari aplikasi dan kebermanfaatannya yang diterima pengguna pada aplikasi yang digunakan (Salamah, 2019). *Usability* memiliki teori dalam mengenal aspek apa saja yang bisa mempermudah pemakai untuk menggunakan sistem informasi secara baik agar bisa disebut *usabel* ketika

diimplementasikan secara baik, berhasil dan memenuhi tujuan (Riyadi, 2019). Model Usability yang diperlihatkan oleh Gambar 2.



Gambar 2. Model Usability

Pada gambar 2. terdapat 4 variabel, yaitu: *Learnability* (X1), *flexibility* (X2), *effectiveness* (X3), *attitude* (X4). *Learnability* bertujuan untuk mengetahui kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan dan memahami sistem secara efektif untuk mencapai kinerja. Pemahaman kemudahan yang dirasakan dapat menyelesaikan kewajiban dari pekerjaan saat menggunakan aplikasi (Fahmie *et al.*, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Pradhana *et al.*, (2021) mendefinisikan *Learnability* sebagai aspek terkait dengan kemudahan pengguna dalam menyelesaikan permasalahan dari *website* yang dihadapi, dengan tujuan akhirnya agar *website* dapat mudah dimengerti. *Flexibility* adalah penggunaan sistem informasi yang fleksibel terhadap pemakai dalam menggunakan aplikasi untuk melakukan pergantian informasi. Pergantian informasi yang dilakukan dengan melihat apakah aplikasi dapat berjalan secara fleksibilitas bersamaan dengan aplikasi lainnya (Fahmie *et al.*, 2018). Riyadi (2019) mendefinisikan bahwa fleksibilitas bertujuan untuk mengukur fleksibilitas dari suatu sistem. Sehingga sistem dapat bekerja secara optimal dengan aplikasi lainnya. *Effectiveness* merupakan tingkat dukungan yang dimiliki oleh aplikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan tugas para pengguna dengan tuntas (Fahmie *et al.*, 2018). Dukungan yang diberikan oleh sistem informasi dapat diketahui apakah efektifitas yang diberikan oleh sistem sesuai dengan hasil yang diharapkan. Menurut (Pradhana *et al.*, 2021) mendefinisikan bahwa efektifitas bertujuan untuk mengukur efektifitas pada suatu sistem informasi agar terwujudnya keberhasilan dalam ketercapaian tujuan pada para pengguna aplikasi. *Attitude* berkaitan pada sikap pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Fahmie *et al.*, 2018). Sikap pengguna terhadap sistem informasi akan di prediksi untuk mengukur kepuasan yang dapat di rasakan oleh pengguna apakah puas atau sebaliknya saat menggunakan sistem informasi.

### 2.3. Structure Equations model (SEM)

SEM adalah suatu pengukuran statistik yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur hubungan yang terjadi pada variabel dependen dengan

independen agar diketahui nilainya serta mengetahui permodelan nonrekursif, permodelan bertingkat, dan pemodelan kurva pertumbuhan laten (Marrone, 2013). Definisi lainnya adalah sebagai berikut, SEM dianggap sebagai metode untuk analisis data dan mengelola model yang kompleks dengan banyak ketergantungan dan variabel independen secara bersamaan dan komprehensif. SEM merupakan metode pengukuran untuk mengetahui adanya keterkaitan antara variabel (Al-Adwan *et al.*, 2021). SEM merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengembangkan dan menguji model statistik berupa model kausal (Al-Adwan *et al.*, 2021). Pada penjelasan sebelumnya dapat di simpulkan bahwa SEM dapat dikatakan memiliki sifat analisis sebagai metode untuk mengukur model statistik yang menekankan pada (*confirm*) agar dapat mengetahui valid atau tidak suatu model.

SEM dapat melakukan perkiraan dalam menghubungkan variabel yang memiliki banyak hubungan dan dapat memberikan gambaran pola hubungan antara variabel independen dan dependen (Putlely *et al.*, 2021). Hubungan yang ada pada variabel independen dibentuk satu atau lebih dan variabel dependen juga dapat di bentuk satu atau lebih variabel dependen sehingga variabel yang dibentuk memiliki beberapa indikator yang telah dibuat dan dirancang saat penelitian. SEM mempunyai beberapa kelebihan yaitu: bisa mengolah data yang relatif sedikit dengan bentuk yang akurat secara baik, selain itu SEM bisa dengan mudah menangani bentuk perhitungan yang bermakna, sesuai dan konstruksi item tunggal tanpa masalah identifikasi, serta memberikan hasil statistik yang signifikan dalam menginterpretasikan keluaran hasil analisis (Edeh *et al.*, 2022).

### 2.4. Partial Least Square (PLS)

PLS adalah suatu jenis pengukuran yang digunakan dalam metode statistik dengan mengelola hubungan variabel lebih dari satu atau dalam jumlah yang banyak antara variabel yang dipengaruhi dengan yang mempengaruhi. PLS merupakan salah satu alternatif yang sering di gunakan oleh peneliti karena dapat digunakan dalam metode analisis regresi dikarenakan PLS bersifat *robust*, yang berarti parameter model tidak berubah secara signifikan meskipun sampel baru diambil dari total keseluruhan populasi (Purwanto and Sudargini, 2021). PLS adalah teknik pengukuran yang baik dan bisa digunakan untuk semua pengukuran data yang tidak memerlukan banyak data dan pengukuran yang dilakukan tidak harus dengan jumlah data yang banyak. PLS bisa digunakan untuk verifikasi teoritis (pemeriksaan teoritis) serta menyarankan hubungan baru dengan landasan teori (penelitian). Tujuan dari PLS adalah agar mengetahui hubungan antara variabel dan pengaruhnya terhadap variabel tersebut. PLS adalah teknik yang digunakan untuk menguji hubungan

antara variabel secara bersamaan (Purwanto and Sudargini, 2021). Analisa yang dilakukan untuk menggunakan PLS adalah sebagai berikut: Melakukan analisa terhadap *Outer Model*, kemudian melakukan analisa terhadap *Inner Model*, dan yang terakhir menguji Hipotesa.

### 2.5. Kajian Literatur

Pada suatu perusahaan maupun organisasi pemerintah, sistem informasi bertujuan untuk dapat menghubungkan data dengan sistem, menyimpan dan mengirimkan informasi sesuai tujuannya (Mulyantono, 2013). Keberhasilan dari sebuah sistem informasi tidak cukup hanya bergantung pada seberapa baik sistem tersebut dapat melakukan *input*, proses, dan *output*, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan oleh penggunaannya. Kepuasan yang di maksud meliputi pengguna yang merasakan bahwa sistem informasi dapat meningkatkan kinerja. Menurut Mulyantono (2013) sistem informasi yang menjadi bagian dari organisasi bersama individu yang saling berinteraksi dapat meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kinerja bagi pengguna aplikasi DIKUPASI.

Penggunaan suatu sistem informasi perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui kesesuaian terhadap penerapannya terutama pada aspek kepuasan. Kepuasan dapat diketahui dengan melakukan pengujian dan analisis pada sistem informasi dengan menggunakan model pengukuran. Model pengukuran terdapat berbagai jenis dan fungsinya masing-masing untuk mengukur sistem informasi seperti: *Technologi Acceptance Model (TAM)*, *Human-Organization-Technology Fit*, *Dlone and Mclean*, dan *End User Satisfaction* (Krisbiantoro et al., 2015). Berdasarkan kajian yang dilakukan sebelumnya untuk menguji kebermanfaatan suatu sistem informasi agar dapat mengetahui kepuasan pengguna yang dapat meningkatkan kinerja penggunaannya maka, penelitian ini menggunakan model *usability* yang digunakan untuk menguji kebermanfaatan informasi DIKUPASI bagi pengguna sehingga tercapainya kepuasan bagi pengguna aplikasi.

Beberapa penelitian juga membahas mengenai *usability*, menurut Nulngafan dan Sibyan (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *usability* terdapat pengaruh secara positif terhadap kepuasan (*Satisfaction*) dan penelitian yang sama juga menyebutkan bahwa *usability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan (*Satisfaction*) (Piran, 2022). Sehingga penelitian ini melakukan pengukuran terhadap variabel  $X1 \rightarrow Y1$ ,  $X2 \rightarrow Y1$ ,  $X3 \rightarrow Y1$ , dan  $X4 \rightarrow Y1$ .

Selain itu, menurut Lingga et al. (2022) menyatakan aspek kepuasan memiliki pengaruh positif bagi pengguna sistem informasi dalam

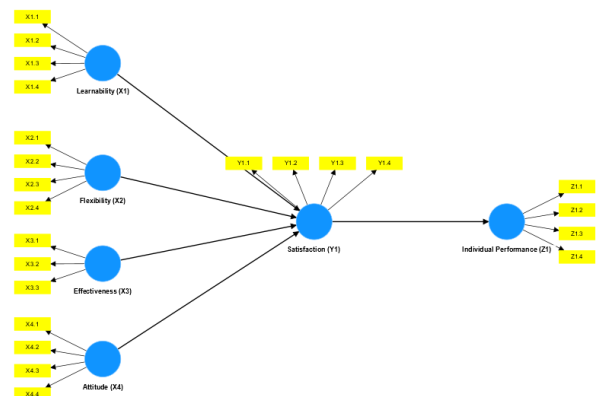
meningkatkan kemampuan pekerjaannya, sehingga untuk mengetahui hasil dari hubungan tersebut dilakukan pengukuran dalam penelitian ini yang dihubungkan pada variabel  $Y1 \rightarrow Z1$ .

Menurut Rachman (2018) dalam penelitiannya mengatakan adanya peningkatan kinerja yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan telaah dari studi literatur yang telah dilakukan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur nilai kebermanfaatan bagi pengguna sistem informasi untuk mengetahui kepuasan dari pengguna sehingga pengguna yang merasakan kepuasan dapat meningkatkan kinerjanya.

### 3. Metode

Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini terdapat rancangan yang telah dibentuk untuk mengetahui hubungan sebab-akibat yang dikategorikan beberapa variabel diantaranya: *learnability*, *flexibility*, *effectiveness*, *attitude*, *satisfaction*, dan *individual performance* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan tanggapan dari pengguna sistem informasi DIKUPASI. Pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna metode yang digunakan adalah dengan model *usability* yang telah dirancang untuk dapat mengukur kepuasan pengguna sistem informasi DIKUPASI yang ada pada Gambar 3. Terdapat beberapa variabel yang digunakan, terdiri dari 6 buah variabel dengan 2 jenis, yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen adalah variabel *Learnability*, *Flexibility*, *effectiveness*, *attitude*, dan *satisfaction* sedangkan variabel dependen adalah variabel *Individual Performance*.



Gambar 3. Model Penelitian

Pada Gambar 3. telah diketahui bahwa untuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi DIKUPASI maka variabel yang digunakan yaitu: *Learnability*, *flexibility*, *effectiveness*, *attitude*, *satisfaction*. Berdasarkan variabel tersebut hipotesis yang akan



dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Learnability* merupakan aspek yang menggambarkan kemudahan penggunaan aplikasi responden. Dalam studi yang dilakukan oleh Fahmie, *Learnability* dapat digunakan sebagai salah satu aspek dalam mengukur kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi *Oddo* berdasarkan kemudahan penyelesaian tugas (Fahmie *et al.*, 2018). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Satria dan Prasetio (2021) juga menunjukkan bahwa *Learnability* menjadi aspek dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi dari sebuah *website* tokopedia (Satria and Prasetio, 2021). Berdasarkan kedua survei tersebut, maka penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi Dikupasi berdasarkan *Learnability*. Sehingga pada penelitian ini dapat dituliskan hipotesisnya adalah:  
**H1:** *Learnability* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.
2. *Flexibility* merupakan aspek yang berkaitan dengan kemampuan dari aplikasi untuk digunakan secara bersamaan dengan aplikasi lainnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fahmie *et al.* (2018), *Flexibility* menjadi salah satu aspek yang mengukur kepuasan pengguna saat menggunakan sebuah aplikasi. Penelitian lainnya juga mengatakan bahwa *Flexibility* menjadi faktor kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* perpustakaan (Pradhana *et al.*, 2021). Berdasarkan kedua *survey* tersebut, maka penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi Dikupasi berdasarkan *Flexibility*. Sehingga pada penelitian ini dapat dituliskan hipotesisnya adalah:  
**H2:** *Flexibility* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.
3. *Effectiveness* merupakan aspek yang berhubungan dengan informasi dari aplikasi yang mudah digunakan dan respon cepat dari aplikasi. Menurut penelitian Fahmie *et al.* (2018), *Effectiveness* dapat berdampak positif pada kepuasan pengguna dari aplikasi *Oddo*. Penelitian lainnya juga membuktikan bahwa *Effectiveness* memberikan pengaruh positif pada Aplikasi Tokopedia (Satria and Prasetio, 2021). Penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa *Effectiveness* merupakan aspek dalam mengukur kepuasan penggunaan *Website* Perpustakaan (Pradhana *et al.*, 2021). Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, maka penelitian ini akan mengukur kepuasan penggunaan aplikasi Dikupasi berdasarkan *Effectiveness*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini adalah:  
**H3:** *Effectiveness* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.
4. *Attitude* merupakan aspek yang berhubungan dengan sikap pengguna saat menggunakan

aplikasi. Hal ini dapat berdampak positif pada kepuasan. Menurut penelitian Fahmie *et al.* (2018), *Attitude* ini bisa berdampak positif terhadap kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi *Oddo*. Penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa *Attitude* memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan (Pradhana *et al.*, 2021). Penelitian selanjutnya juga menyebutkan bahwa *Attitude* merupakan aspek dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi pembelajaran (Riyadi, 2019). Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, maka penelitian ini akan mengukur kepuasan aplikasi Dikupasi berdasarkan *Attitude*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini adalah:

**H4:** *Attitude* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.

5. *Satisfaction* merupakan aspek yang berhubungan terhadap kepuasan yang dirasakan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kosanke, *Satisfaction* memiliki pengaruh positif dalam peningkatan kinerja (Kosanke, 2019). Penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa *Satisfaction* merupakan aspek yang dapat meningkatkan kinerja pengguna aplikasi *Mobiz* (Lingga *et al.*, 2022). Sehingga pada penelitian ini dapat dituliskan hipotesisnya adalah:

**H5:** *Satisfaction* terdapat pengaruh positif terhadap Kinerja Individu.

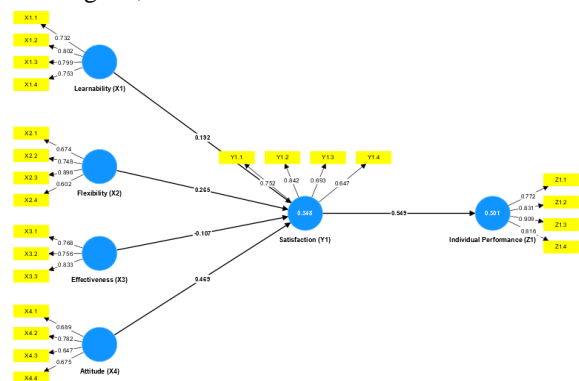
Pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan *survey* terlebih dahulu, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 42 surveyor. Responden yang diberikan kuesioner merupakan surveyor yang bertempat tinggal di Kota Mojokerto dan telah menggunakan sistem informasi DIKUPASI. Pengukuran terhadap penelitian ini menggunakan skala *likert* 5 point, dengan kategori: (1) sangat tidak setuju; (2) tidak setuju; (3) cukup setuju; (4) setuju; dan (5) sangat setuju. Kuesioner yang telah disebarkan kepada surveyor kemudian di kembalikan kepada peneliti untuk dilakukan pengolahan data. Pengolahan data yang dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari data yang telah dikumpulkan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan adalah *valid* dan sesuai dengan pengukuran yang dilakukan. Setiap item pertanyaan tersebut memiliki nilai *loading factor* > 0.5 maka dapat dikatakan *valid* (Ghozali, 2013). Kemudian dilakukan juga uji reliabilitas pada pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan menggunakan nilai *alpha cronbach*. Nilai *alpha cronbach* apabila > 0.60 maka dapat dikatakan reliabel (Nunnaly, 1981). Kemudian setelah dilakukan pengujian untuk mengetahui gambaran hubungan dari variabel independen dan variabel dependen maka dilakukan analisis deskriptif menggunakan suatu

pendekatan PLS. *Partial Least Square* (PLS) merupakan suatu persamaan yang serupa dengan SEM bertujuan pada pendekatan item atau variabel (Park, 2009). Penggunaan SEM bertujuan untuk menganalisis data yang dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu: (1) menguji validitas dan reliabilitas dari variabel; (2) menguji model ikatan antar variabel; dan (3) melakukan pembuktian model yang terbentuk telah sesuai.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik survei dengan kuesioner. Kuesioner yang dibuat untuk setiap variabel terdiri dari beberapa item-item pertanyaan sebagai berikut: X1 sebanyak 4, X2 sebanyak 4, X3 sebanyak 3, X4 sebanyak 4, Y1 sebanyak 4 dan Z1 sebanyak 4. Adapun item pertanyaan yang digunakan pada kuisionernya adalah sebagai berikut *Learnability* (Kemudahan dalam menggunakan aplikasi, menu aplikasi mudah dimengerti, tombol dan icon sesuai fungsinya, jenis huruf terlihat jelas, menggunakan bahasa indonesia yang mudah dipahami), *Flexibility* (Aplikasi dapat digunakan multitasking, fitur otomatis terupdate, aplikasi dapat berubah menyesuaikan keadaan lingkungan, bisa diakses melalui *gadget*), *Effectiveness* (Informasi mudah didapatkan, respon aplikasi cepat, menu aplikasi mampu mengungkap data yang dibutuhkan), *Attitude* (Aplikasi memiliki tampilan yang menarik, pilihan warna sudah baik, aplikasi memberikan informasi lengkap, aplikasi dapat melakukan pencarian data) *Satisfaction* (Puas terhadap aplikasi, sesuai dengan harapan, menyarankan orang lain untuk menggunakan aplikasi, aplikasi bisa melakukan evaluasi dan *update*).

Berdasarkan model penelitian pada Gambar 2. dan hasil kuesioner yang telah diisikan oleh responden surveyor, langkah selanjutnya adalah uji konfirmatori model secara keseluruhan untuk mengetahui *Goodness of fit* pada masing-masing variabel penelitian yang digunakan. Hasil uji konfirmatori model disajikan seperti pada Gambar 4. Terdapat nilai *loading factor*, koefisien *alpha Cronbach*, koefisien nilai regresi, dan koefisien nilai P.



Gambar 4. Uji Konfirmatori Model

Uji Validitas dilakukan dengan menghitung setiap *item* pertanyaan dari nilai *loading factor*-nya. Nilai *loading factor* dikatakan *valid* apabila nilainya di atas 0.5, sedangkan jika nilai tersebut kurang dari 0.5 maka dianggap sebaliknya. Pengujian nilai validitas pada Tabel 1., menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada tabel tersebut nilai *loading factor*-nya diatas 0.5, sehingga nilai dari setiap pertanyaan tersebut dapat dikatakan sebagai item valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *alpha Cronbach* terhadap variabel X1, X2, X3, X4, Y1, Z1. Nilai *alpha Cronbach* dikatakan reliabel apabila diatas 0.5 atau 0.7, sedangkan jika nilai *alpha Cronbach* kurang dari sama dengan 0.5 atau 0.7 maka dikatakan tidak reliabel (Hair *et al.*, 2013).

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel                      | Item | Loading Factor | Keterangan |
|-------------------------------|------|----------------|------------|
| <i>Learnability</i>           | X1.1 | 0.732          | Valid      |
|                               | X1.2 | 0.802          | Valid      |
|                               | X1.3 | 0.799          | Valid      |
|                               | X1.4 | 0.753          | Valid      |
| <i>Flexibility</i>            | X2.1 | 0.674          | Valid      |
|                               | X2.2 | 0.748          | Valid      |
|                               | X2.3 | 0.896          | Valid      |
| <i>Effectiveness</i>          | X3.1 | 0.602          | Valid      |
|                               | X3.2 | 0.768          | Valid      |
|                               | X3.3 | 0.756          | Valid      |
| <i>Attitude</i>               | X4.1 | 0.833          | Valid      |
|                               | X4.2 | 0.689          | Valid      |
|                               | X4.3 | 0.782          | Valid      |
|                               | X4.4 | 0.647          | Valid      |
| <i>Satisfaction</i>           | Y1.1 | 0.675          | Valid      |
|                               | Y1.2 | 0.752          | Valid      |
|                               | Y1.3 | 0.842          | Valid      |
|                               | Y1.4 | 0.693          | Valid      |
| <i>Individual Performance</i> | Z1.1 | 0.647          | Valid      |
|                               | Z1.2 | 0.772          | Valid      |
|                               | Z1.3 | 0.831          | Valid      |
|                               | Z1.4 | 0.909          | Valid      |

Hasil pengujian *alpha Cronbach* terdapat pada Tabel 2., hasil dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* pada variabel menunjukkan nilai di atas nilai 0.5, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel tersebut adalah bersifat reliabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

| Variabel                      | Item | Alpha Cronbach | Keterangan |
|-------------------------------|------|----------------|------------|
| <i>Learnability</i>           | X1.1 | 0.776          | Reliabel   |
| <i>Flexibility</i>            | X2.1 | 0.721          | Reliabel   |
| <i>Effectiveness</i>          | X3.1 | 0.707          | Reliabel   |
| <i>Attitude</i>               | X4.1 | 0.673          | Reliabel   |
| <i>Satisfaction</i>           | Y1.1 | 0.727          | Reliabel   |
| <i>Individual Performance</i> | Z1.1 | 0.853          | Reliabel   |
| <i>Performance</i>            | Z1.1 | 0.776          | Reliabel   |

Pada pengujian validitas dan pengujian reliabilitas jika terdapat *item* pertanyaan yang tidak *valid* maka akan dilakukan pengolahan data kembali dan yang dapat digunakan untuk data hasil berupa *item* pertanyaan yang *valid*. Pada penelitian ini terdapat *item* pertanyaan yang tidak *valid* yaitu pada *item* X1.5 sehingga *item* tersebut dihapus. Selanjutnya dari

model baru dilakukan uji signifikansi dengan cara menghapus nilai variabel yang tidak signifikan, kemudian dilakukan hubungan kausal antar variabel. Hubungan kausal dilakukan dengan alat bantu berupa PLS.

Hipotesis H1 diterima apabila nilai dari nilai *P-Values* tidak lebih 0.05 kemudian bersifat positif untuk original sampelnya, sedangkan apabila nilai *P-Values* lebih besar dari 0.05 maka hipotesis H1 ditolak atau *original sample* negatif. Sementara untuk mengetahui arah pengaruh, maka dapat dilihat dari nilai *original sample*. Apabila nilai *original sample* bernilai positif, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh positif signifikan, tetapi jika nilai *original sample* bernilai negatif, maka tidak adanya pengaruh positif signifikan (menurun). Berdasarkan Tabel 3., dilakukan pengujian signifikansi yang menunjukkan hasil hubungan  $X1 \rightarrow Y1$  tidak memiliki pengaruh secara positif, hubungan  $X2 \rightarrow Y1$  tidak memiliki pengaruh secara positif, hubungan  $X3 \rightarrow Y1$  tidak memiliki pengaruh secara negatif, hubungan  $X4 \rightarrow Y1$  memiliki pengaruh secara positif, hubungan  $Y1 \rightarrow Z1$  memiliki pengaruh secara positif. Sehingga hasil dari pengujian tersebut dapat di simpulkan bahwa hanya ada 2 hipotesis H4 dan H5 yang dapat diterima pada penelitian ini.

Tabel 3. Uji Signifikansi

| Kausal                   | <i>Original Sampel</i> | <i>P-Values</i> |
|--------------------------|------------------------|-----------------|
| $X1 \rightarrow Y1$ (H1) | 0.192                  | 0.337           |
| $X2 \rightarrow Y1$ (H2) | 0.265                  | 0.088           |
| $X3 \rightarrow Y1$ (H3) | -0.107                 | 0.412           |
| $X4 \rightarrow Y1$ (H4) | 0.469                  | 0.002           |
| $Y1 \rightarrow Z1$ (H5) | 0.549                  | 0.000           |

Hasil dari hipotesis H1 ditolak adalah jika pengguna DIKUPASI merasa bahwa aspek kemudahan tidak mempengaruhi pengguna DIKUPASI dalam meningkatkan aspek kepuasan. Pernyataan dari penelitian Fahmie *et al.*, (2018) serta Satria dan Prasetyo (2021) adanya pengaruh kemudahan yang dapat meningkatkan kepuasan tidak dapat diterapkan pada aplikasi DIKUPASI karena terdapat perbedaan dalam penggunaannya. Sehingga pada penelitian ini, penerapan aspek kepuasan (*satisfaction*) tidak memerlukan aspek *learnability* bagi pengguna sistem informasi DIKUPASI. Hipotesis dari H2 menunjukkan hasil ditolak ketika sistem informasi DIKUPASI yang digunakan pengguna merasa bahwa aspek fleksibel tidak mempengaruhi pengguna DIKUPASI dalam meningkatkan kepuasan. Menurut penelitian dari Fahmie *et al.* (2018) dan Pradhana *et al.* (2021) terdapat pengaruh pada aspek fleksibel terhadap kepuasan tidak dapat diterapkan pada pengguna aplikasi DIKUPASI karena terdapat perbedaan dalam penggunaannya. Sehingga pada penelitian ini, penerapan aspek kepuasan (*satisfaction*) tidak memerlukan aspek *flexibility* bagi pengguna sistem

informasi DIKUPASI. Hipotesis dari H3 menunjukkan hasil ditolak ketika pengguna DIKUPASI tidak merasakan adanya pengaruh dari aspek efektivitas terhadap pengguna DIKUPASI. Berbeda dari penelitian pada Pradhana *et al.* (2021), Satria dan Prasetyo (2021), serta Fahmie *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa efektivitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan tidak dapat diterapkan dalam pengguna sistem informasi DIKUPASI karena terdapat perbedaan dalam penggunaannya. Sehingga pada penelitian ini, penerapan aspek kepuasan (*satisfaction*) tidak memerlukan aspek *effectiveness* bagi pengguna sistem informasi DIKUPASI. Hipotesis dari H4 menunjukkan hasil diterima adalah jika pengguna DIKUPASI merasa bahwa tampilan pada sistem informasi sudah menarik bagi pengguna dan dapat melakukan pencarian data dengan memberikan informasi yang lengkap. Sesuai dengan penelitian dari Fahmie *et al.* (2018), Pradhana *et al.* (2021) dan Riyadi (2019) menyatakan bahwa sikap pengguna memiliki pengaruh terhadap kepuasan dapat di benarkan pada penelitian ini terhadap pengguna aplikasi DIKUPASI. Sehingga pada penelitian ini, penerapan aspek *attitude* pada pengguna sistem informasi dapat diimplementasikan sehingga pengguna merasa puas saat menggunakan sistem informasi DIKUPASI. Hipotesis dari H5 menunjukkan hasil diterima adalah ketika pengguna DIKUPASI merasa bahwa aplikasi sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan dalam menyelesaikan tugas sehingga pengguna merasa puas terhadap penggunaan aplikasi. Sesuai dengan penelitian dari Kosanke (2019) dan Lingga *et al.* (2022) yang menyebutkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh pada peningkatan kinerja dapat dibenarkan pada penelitian ini terhadap pengguna aplikasi DIKUPASI. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam pengembangan sistem informasi agar pengguna dapat menerima sistem informasi tersebut, kemudian dapat memberikan peningkatan kinerja bagi pengguna untuk mengoperasikan sistem informasi.

## 5. Kesimpulan

Penggunaan aplikasi DIKUPASI untuk mengukur nilai kebermanfaatannya oleh Diskopukmperindag Kota Mojokerto dipengaruhi oleh surveyor terhadap Sikap Pengguna (*Attitude*) (X4), Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*) (Y1), dan Peningkatan Kinerja Individu (*Individual Performance*) (Z1) untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sementara itu untuk kemudahan pengguna (*Learnability*) (X1), fleksibel (*Flexibility*) (X2), dan efektif (*Effectiveness*) (X3) tidak terdapat pengaruh kepuasan bagi pengguna aplikasi DIKUPASI. Sehingga, jika surveyor merasa puas terhadap sistem informasi DIKUPASI maka dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan kinerja individu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengikuti program *Matching Fund* 2022 yang diselenggarakan oleh Universitas Hayam Wuruk Perbanas bersama Diskopukmperindag Kota Mojokerto. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Hayam Wuruk Perbanas atas izinnya untuk melaksanakan penelitian di Diskopukmperindag Kota Mojokerto dan Pihak Diskopukmperindag Kota Mojokerto yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk ijin dan berdiskusi penelitian.

## Daftar Pustaka

- Al-Adwan, A.S., Albelbisi, N.A., Hujran, O., Al-Rahmi, W.M., Alkhalifah, A., 2021. Developing a holistic success model for sustainable e-learning: A structural equation modeling approach. *Sustainability (Switzerland)*, 13(16), 1–25. <https://doi.org/10.3390/su13169453>
- Edeh, E., Lo, W.J., Khojasteh, J., 2022. Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*. <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Fahmie, A., Miranty, A., Agustina, I., Mulyati, R., Rachmawati, M.A., Bantam, D. J., 2018. Evaluasi Usabilitas Odoos dalam Proses Pembelajaran Human Resource Information System bagi Mahasiswa Psikologi. *Proceeding of The URECOL*, 2009, 215–224.
- Ghozali, I., 2013. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 21.0*, Cetakan Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Black, B.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., 2013. *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education Limited.
- Hidayat, E.W., Hiron, N., Pradhana, H.R., 2017. Pengukuran Tingkat Penerimaan Teknologi pada Layanan Informasi Pemerintah Berbasis Web Menggunakan Technology Acceptance Model. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 5(1), 37–42.
- Humas, M., 2020. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Indeks *E-Government* Indonesia Naik 19 Peringkat di Level Internasional, Kemenpanrb.
- Kosanke, R.M., 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. 10(1), 25–43.
- Krisbiantoro, D., Suyanto, M., Luthfi, E.T., 2015. Evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dengan pendekatan HOT Fit model (Studi kasus: Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto). *Proceedings Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika (Kns&I)*.
- Lingga, N.B., Ruslan, R., Aldian, M.R., 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Mobiz di PT. Nusa Mandiri Utama. *Nuska Mandiri Utama, Syntax Idea*, 4(3), 566–584.
- Marrone, P., 2013. Chambers, RT. In *Etica e Politica*, 15(1).
- Mulyantono, M.I., 2013. *Konsep Dasar Manajemen, Sistem, dan Teknologi Informasi. Otomasi Dalam Kearsipan*, 1–48.
- Nulngafan, N., Sibyan, H., 2020. Analisis Faktor-Faktor Usability pada Website RSUD Wonosobo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(1), 49–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.32500/jematech.v3i1.1080>
- Nunnally, D., 1978. *Psychometric Theory*. New York: Mc-Graw-Hill.
- Park, S.Y., 2009. An analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students Behavioral Intention to Use e-Learning. *Educational Technology and Society* 12 (3): 150–162.
- Piran, G.T., 2022. Pengaruh Faktor Usability terhadap Kepuasan Pengguna pada Website UNIPA. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(2), 420–425. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i2.5396>
- Pradhana, J.R.P., Rikhanah, M.K.I., Injiyani, R.N., Ardiansah, W.H., Saputra, Z.R., Adhinata, F.D., Rakhmadani, D.P., 2021. Pengujian Usability untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna pada Website Perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto. *Jurnal ICTEE*, 2(1), 36–41. <https://doi.org/10.33365/jictee.v2i1.1038>
- Purwanto, A., Sudargini, Y., 2021. Partial Least Squares Structural Squation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Putlely, Z., Lesnussa, Y.A., Wattimena, A.Z., Matdoan, M.Y., 2021. Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.13057/ijas.v4i1.45784>
- Rachman, T., 2018. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Integrasi Online Terhadap Kinerja Individu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 10–27.



- Riyadi, N.R., 2019. Pengujian Usability Untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile Myumm Students. 8, 226–232. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i1.346>
- Salamah, I., 2019. *Evaluasi Usability Website Polsri Dengan Menggunakan System Usability Scale*. 8, 176–183.
- Sardani, R., Ramadian, D., Mufti, W.F, Viarani M, S.O., 2021. Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Politeknik ATI Padang Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal. INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal on Agroindustry, 2(2), 65. <https://doi.org/10.52759/inventory.v2i2.61>
- Satria, F.D., Prasetio, A., 2021. Analisis Usability Pada Aplikasi Tokopedia. EProceedings of Management, 7(2), 5329–5335.
- United Nations *E-Government Survey*, 2022. Department of Economics and Social Affairs, United Nations.
- Viona, J., 2022. Government (Studi Kasus: Kendala Pemerintah Kota Padang Dalam Penerapan E-Government) Transformation Of Government Management Based On *E-Government* (Case Study: Padang City Government Constraints In The Implementation Of E-Government). Jurnal Suara Politik, 1(1), 22–28.