

Analisis Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Pemerintahan Kota Palembang**Zhafira Zafitri¹, Apriansyah Putra²**09031382025125@student.unsri.ac.id, apriansyah@unsri.ac.id

Universitas Sriwijaya

Informasi Artikel

Diterima : 21 Sep 2023
Direview : 27 Sep 2023
Disetujui : 23 Okt 2023

Kata Kunci

E-Government, Kepuasan Pengguna, Niat Penggunaan, Delone & McLean IS Success Model.

Abstrak

Transformasi digital berperan penting di Pemerintahan Indonesia dengan SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) yang diluncurkan oleh Kementerian PANRB pada 2020. Pada Februari 2023, SRIKANDI mulai diterapkan di Pemerintah Kota Palembang. Namun, fakta yang ada menunjukkan bahwa banyaknya aplikasi pemerintah yang tidak digunakan dan dinilai tidak efisien. Salah satu penyebab permasalahan tersebut terjadi dikarenakan rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis pengaruh *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI di Pemerintahan Kota Palembang, terutama dari perspektif Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna SRIKANDI. Penelitian ini menggunakan teori Delone & McLean IS Success Model untuk mengukur faktor-faktor tiap dimensi kualitas, *user satisfaction*, *intention to use*, dan menambah faktor *privacy concerns*. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang diberikan kepada 250 ASN di Kota Palembang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS 4 dan teknik PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif pada *Intention to Use*. Sementara itu, *User Satisfaction* dipengaruhi positif secara signifikan oleh *Completeness*, *Pleasure*, dan *Assurance*. *Availability* dan *Privacy Concerns* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Keywords

E-Government, User Satisfaction, *Intention to Use*, Delone & McLean IS Success Model.

Abstrak

Digital transformation plays a crucial role in the Indonesian government, exemplified by the launch of SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) by the Ministry of PANRB in 2020. In February 2023, SRIKANDI began its implementation in the Palembang City Government. However, existing facts indicate that many government applications are not used and are considered inefficient. One of the causes of this problem is the low level of user satisfaction. Therefore, it is necessary to analyze the influence of user satisfaction on the intention to use SRIKANDI in the Palembang City Government, especially from the perspective of Civil Servants (ASN) as SRIKANDI users. This research uses the Delone & McLean IS Success Model theory to measure factors for each quality dimension, user satisfaction, intention to use, and add privacy concerns factors. Data was collected through questionnaires distributed to 250 ASNs in Palembang City. The collected data were analyzed using the SmartPLS 4 application and PLS-SEM technique. The research results indicate that User Satisfaction positively influences Intention to Use. Meanwhile, User Satisfaction is positively influenced by Completeness, Pleasure, and Assurance. Availability and Privacy Concerns do not have a significant impact on User Satisfaction.

A. Pendahuluan

Transformasi digital memegang peranan penting dalam pemerintahan Indonesia, ditandai dengan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Implementasi SPBE atau e-Government berupaya membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah lainnya [1]. Peluncuran SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) pada tahun 2020 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai Tim Koordinasi SPBE Nasional menjadi salah satu bukti nyata penerapan SPBE di Indonesia.

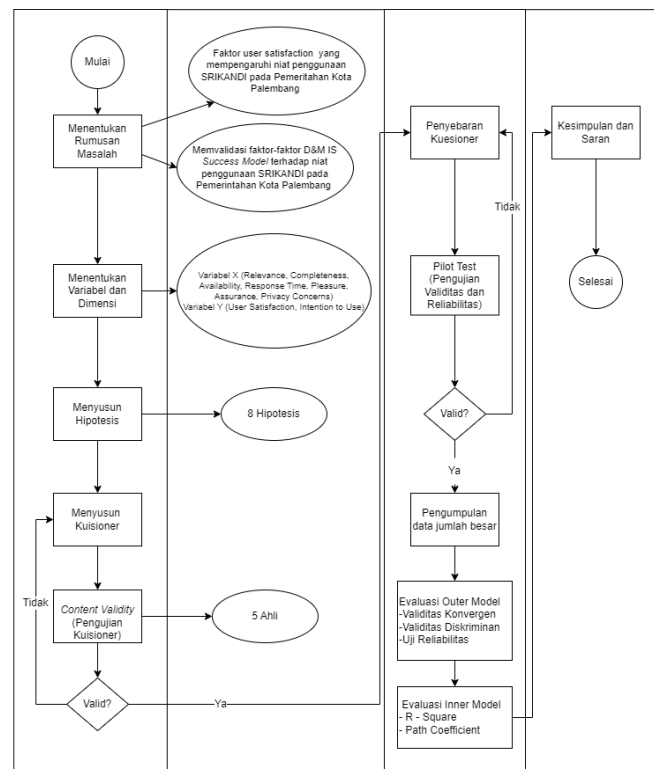
Pada bulan Februari 2023 Wali Kota Palembang secara resmi meluncurkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi dan Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Pemerintah Kota Palembang dan Surat Edaran Nomor: 6/SE/DISPUSIP/2023 tentang Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Adanya penerapan SRIKANDI diharapkan dapat mempermudah Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Palembang dalam pengelolaan arsip dan pencarian arsip dalam waktu yang cepat dan tepat, serta SRIKANDI dapat digunakan secara berkala. Namun, fakta yang ada menunjukkan bahwa banyaknya aplikasi pemerintah yang tidak digunakan dan dinilai tidak efisien. Salah satu penyebab permasalahan tersebut terjadi dikarenakan rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna atau *user satisfaction* merupakan penilaian individu atas tingkat kepuasan mereka dengan sistem sehubungan dengan harapan penggunaan awal mereka [2]. Penelitian terdahulu menemukan bahwa *user satisfaction* sangat penting dalam menghubungkan persepsi pengguna dengan loyalitas jangka panjang terhadap layanan [3]. *User satisfaction* memiliki peran penting dalam menciptakan dan mempertahankan niat penggunaan. Niat penggunaan dapat dikatakan sebagai tindakan alternatif untuk menggunakan sistem, penggunaan tersebut tergantung fungsi dari sistem informasi tersebut [4]. Penelitian terdahulu juga mengungkapkan terdapat tiga kualitas yang dirasakan dan *privacy concerns* yang dapat mempengaruhi *user satisfaction* dan *intention to use* [5]. Menurut Delone & Mclean IS *Success Model* yang direvisi, kepuasan dapat dipengaruhi oleh tiga *perceived quality* yang dirasakan yaitu, *information quality*, *system quality*, dan *service quality* [6]. Penelitian terdahulu memvalidasi bahwa faktor kualitas sistem pada Delone & Mclean IS *Success Model* mempengaruhi penggunaan sebuah sistem [7]. Penelitian terdahulu juga menemukan bahwa tiga faktor kualitas dalam hal *information system* dan *service* memberikan dampak kearah kepuasan pengguna terhadap sistem dan niat untuk menggunakan kembali sistem [8]. Selain kualitas yang dirasakan dari Delone & Mclean IS *Success Model*, diasumsikan bahwa *user satisfaction* mungkin dipengaruhi oleh masalah privasi. Menurut penelitian terdahulu, *privacy concerns* dapat mengurangi niat penggunaan [5].

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari bahwa perlunya dilakukan pengukuran analisis pengaruh *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI di Pemerintahan Kota Palembang berdasarkan perspektif Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna aplikasi SRIKANDI, sehingga dapat diketahui

faktor-faktor tiap dimensi kualitas (*information quality*, *system quality*, *service quality*) dan *privacy concerns* yang mempengaruhi *user satisfaction*, serta mengungkap pengaruh *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI. Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengungkapkan pengaruh faktor-faktor lebih spesifik untuk setiap *perceived quality* atau kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan dan niat penggunaan [5]. Hasil pengukuran dalam penelitian ini diharapkan mampu memvalidasi faktor-faktor Delone & Mclean IS *Success Model* terhadap niat penggunaan SRIKANDI pada Pemerintahan Kota Palembang dan menjadi rekomendasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan SRIKANDI, serta dapat digunakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Palembang secara berkelanjutan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan Delone & McLean IS *Success Model* sebagai teori dasarnya. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1 di bawah ini.

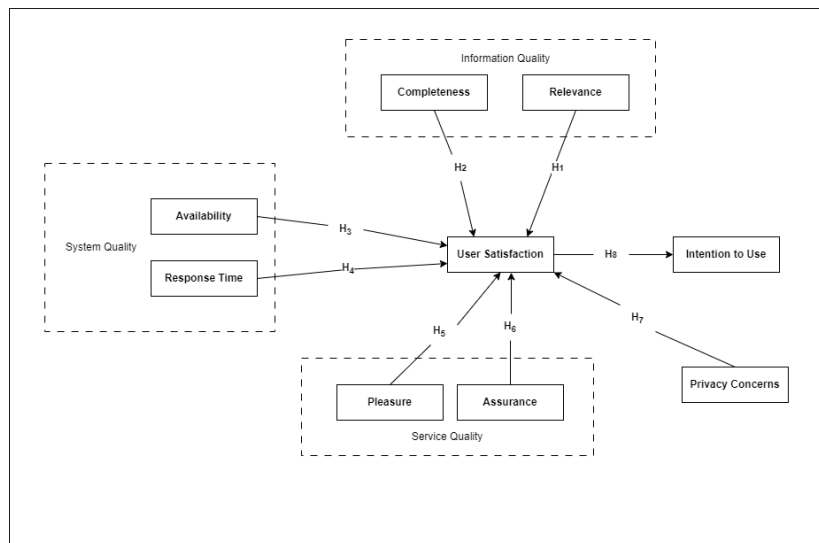


Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teori Delone & McLean IS *Success Model* dan menambahkan faktor *privacy concerns* untuk merumuskan hipotesis. Delone & McLean IS *Success Model* dikembangkan untuk menilai efektivitas sistem informasi, dengan membuktikan bahwa persepsi kualitas pengguna merupakan faktor penentu keberhasilan sistem informasi [5]. Tiga faktor kualitas yang dirasakan dapat mempengaruhi kepuasan yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality* [9]. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa perlunya dilakukan penelitian

lebih lanjut untuk mengungkapkan pengaruh faktor-faktor lebih spesifik untuk setiap *perceived quality* atau kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan dan niat penggunaan [5]. Hipotesis penelitian ditunjukkan pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Kerangka Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian di atas menggunakan 9 variabel. Dimensi *information quality* diukur dalam hal kelengkapan (*completeness*) dan relevansi (*relevance*) [9]. Penelitian terdahulu mengukur *system quality* menggunakan karakteristik seperti fitur sistem, waktu respons, persepsi kemudahan penggunaan, dan fleksibilitas [4]. Pengguna dapat mengevaluasi kualitas sistem dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti *usability*, *availability*, *reliability*, *adaptability*, dan *response time* [9]. Penelitian ini menggunakan variabel *Pleasure* dan *Assurance* untuk mengukur *service quality*. *Service quality* menggambarkan kualitas layanan dukungan keseluruhan yang diberikan oleh sistem kepada pengguna [9]. Selain variabel turunan dari ketiga dimensi kualitas, penelitian ini menggunakan variabel *User Satisfaction* dan *Intention to Use* dari Delone & Mclean *IS Success Model*, serta menambahkan *Privacy Concerns*. Jika pengguna memiliki kekhawatiran besar tentang pemrosesan data dan informasi pada sistem, maka pengguna akan merasa bahwa kebutuhannya tidak terpenuhi [5]. Penjelasan definisi variabel yang digunakan terdapat pada Tabel 1 dan hipotesis penelitian pada Tabel 2.

Tabel 1. Definisi Variabel

Kode	Variabel	Definisi	Sumber
X1	<i>Relevance</i>	<i>Relevance</i> merupakan kualitas informasi yang dihubungkan dengan kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna.	[5]
X2	<i>Completeness</i>	<i>Completeness</i> merupakan kualitas informasi yang dihubungkan dengan sejauh mana sistem dapat menyediakan informasi yang lengkap kepada pengguna.	[5]
X3	<i>Availability</i>	<i>Availability</i> merupakan kualitas sistem yang berkaitan dengan kemudahan pengguna mengakses sistem untuk menjalankan tugas pada sistem.	[5], [6]

X4	<i>Response Time</i>	<i>Response Time</i> merupakan kualitas sistem yang berkaitan dengan waktu pengunduhan dan ketepatan waktu layanan yang disediakan sistem.	[5], [6]
X5	<i>Pleasure</i>	<i>Pleasure</i> merupakan kualitas layanan yang berkaitan dengan kesenangan yang dapat dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan sistem.	[5], [6]
X6	<i>Assurance</i>	<i>Assurance</i> merupakan kualitas layanan yang berkaitan dengan sejauh mana pengguna menganggap sistem memiliki pengetahuan, dapat dipercaya, dan kompeten saat memberikan layanannya.	[5], [6]
X7	<i>Privacy Concerns</i>	<i>Privacy concerns</i> merupakan kekhawatiran tentang risiko privasi seperti kebocoran data pribadi dan dapat menyebabkan sejumlah dampak negatif.	[5], [6]
Y1	<i>User Satisfaction</i>	<i>User Satisfaction</i> adalah penilaian individu atas tingkat kepuasan mereka dengan sistem sehubungan dengan harapan penggunaan awal mereka.	[2]
Y2	<i>Intention to Use</i>	Niat penggunaan adalah keputusan untuk menggunakan sebuah sistem dan diharapkan penggunaan dalam jangka panjang.	[10]

Tabel 2. Hipotesis Penelitian

Kode	Variabel	Hipotesis
H1	<i>Relevance</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Relevance</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H2	<i>Completeness</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Completeness</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H3	<i>Availability</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Availability</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H4	<i>Response Time</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Response Time</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H5	<i>Pleasure</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Pleasure</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H6	<i>Assurance</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Assurance</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H7	<i>Privacy Concerns</i> → <i>User Satisfaction</i>	<i>Privacy Concerns</i> berpengaruh negatif secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .
H8	<i>User Satisfaction</i> → <i>Intention to Use</i>	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap <i>Intention to Use</i> .

2. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisioner (angket) dengan skala *likert*. Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai 5 tingkat persetujuan, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probabilitas *sampling* dengan rumus Slovin dengan toleransi ketidaktekelitian sebesar 5% [11]. *Probability sampling* sebuah pendekatan pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel [12]. Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 250 ASN selaku pengguna SRIKANDI berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan teknik analisis PLS-SEM dan aplikasi SmartPLS 4 untuk pengolahan data hasil kuisioner tersebut. *Partial Least Squares* (PLS) merupakan pendekatan statistik multivariat yang membandingkan beberapa

variabel dependen dan banyak faktor independen [13]. PLS-SEM bertujuan mengeksplorasi korelasi prediktif antar konstruk dengan memahami hubungan atau pengaruhnya [14]. Proses pengujiannya mempunyai dua tahap, tahap pertama adalah evaluasi *outer model* yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dan indikator, tahap kedua adalah evaluasi *inner model* yang digunakan untuk mencari hubungan antar variabel atau konstruk latennya. *Outer model* dievaluasi dengan uji validitas konvergen dengan melihat nilai *loading factor* setiap indikator konstruk, validitas diskriminan dengan melihat nilai *cross loading* untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner, dan uji reliabilitas dengan melihat *cronbach's alpha* atau *composite reliability* untuk membuktikan konsistensi dan keakuratan instrumen dalam mengukur konstruk. Penelitian konfirmatori, nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0.7, dan untuk penelitian eksploratif, nilainya harus antara 0.6 hingga 0.7, dan nilai *average variance inflation factor* (AVE) harus lebih besar dari 0.5. Nilai *cross loading* setiap variabel harus lebih dari 0.70 [13]. *Inner model* dievaluasi dengan melihat nilai *R-Square* dan signifikansinya. *R-Square* digunakan untuk menghitung derajat varians perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Setelah evaluasi *outer* dan *inner* model, dilakukan pengujian hipotesis. Hipotesis yang diuji didasarkan pada nilai *path coefficient*, dan signifikansi pengaruh konstruk ditentukan dengan menguji nilai koefisien parameter dan nilai t-hitung (t-statistik). Apabila nilai t-hitung melebihi nilai t-tabel (t-hitung > t-tabel), maka hipotesis penelitian diterima [15].

C. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan penelitian ini dimulai dengan hasil perhitungan validitas isi (*content validity*). Kemudian dilanjutkan dengan hasil uji coba awal (*pilot test*). Terakhir, pembahasan mengenai karakteristik responden dan hasil penelitian.

1. Hasil Perhitungan *Content Validity*

Validitas isi (*content validity*) berguna untuk mengetahui sejauh mana instrumen pengukuran (kuisisioner) mencakup pertanyaan yang relevan dan mewakili semua aspek konstruk yang ingin diteliti [11]. Validitas Isi dilakukan dengan pendapat para ahli yang diminta memberikan penilaian atau pendapatnya terhadap instrumen yang telah disusun dan memberikan keputusan terhadap instrumen tersebut. Jumlah para ahli yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 7 orang. Ketujuh ahli tersebut terdiri dari 1 ahli pihak dosen dan 6 ahli ASN yang bertugas sebagai PIC SRIKANDI di Pemerintah Kota Palembang. Hasil jawaban ketujuh para ahli tersebut diuji dari setiap instrumen pernyataan dengan menggunakan Microsoft Excel. Berdasarkan hasil perhitungan *content validity* tersebut, terdapat 5 pertanyaan yang kurang tepat yaitu X11, X12, X13, X21, Y21, dan pertanyaan pada variabel *Relevance* yang memiliki *Average I-CVI* < 0.8. Nilai CVI yang diterima jika para ahli berjumlah 6 hingga 8 setidaknya harus 0.83 [16]. Para ahli telah memberikan rekomendasi perbaikan pernyataan-pernyataan yang kurang tepat tersebut, berikut hasil perbaikannya pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Instrumen Pernyataan

Variabel	Kode	Item Pernyataan	Referensi
<i>Relevance</i> (X1)	X11	SRIKANDI memberikan informasi surat yang sangat relevan dan akurat.	[5]

	X12	SRIKANDI menyediakan informasi terkait fitur-fitur yang ada sehingga mudah dipahami.	[10]
	X13	SRIKANDI menyediakan informasi pengiriman dan penerimaan surat yang tepat waktu.	[2]
	X14	SRIKANDI membantu saya mengidentifikasi surat yang relevan dan diperlukan untuk tugas dan tanggung jawab saya.	[5]
Completeness (X2)	X21	Menurut saya, SRIKANDI memiliki tingkat kelengkapan informasi yang tinggi.	[5]
	X22	SRIKANDI menyajikan semua informasi fisik yang diperlukan pada surat (kop surat resmi, tanda tangan elektronik, cap dinas, identitas pengirim).	
	X23	Menurut saya, surat-surat yang tersimpan di SRIKANDI memiliki tingkat keutuhan yang baik dan terjaga.	
	X24	SRIKANDI menyediakan informasi panduan yang lengkap terkait proses pengarsipan dan pengiriman surat.	
Availability (X3)	X31	SRIKANDI dapat diakses kapan pun dan di mana pun.	[5]
	X32	SRIKANDI selalu tersedia 24 jam setiap hari untuk saya menyelesaikan tugas pengarsipan dan pengiriman naskah atau surat-menyurat.	
	X33	Menurut saya, SRIKANDI menyediakan antarmuka yang memudahkan saya dalam proses pengarsipan.	[10]
	X34	Saya dapat dengan mudah mencari dan mengakses kembali surat-surat yang tersimpan di SRIKANDI.	
Response Time (X4)	X41	Saya dapat mengakses SRIKANDI dengan cepat.	[5]
	X42	SRIKANDI mengirim naskah atau surat yang saya buat secara cepat.	
	X43	SRIKANDI dapat mencari surat-surat yang telah tersimpan dengan cepat dan tepat.	[10]
	X44	SRIKANDI memberikan informasi yang tepat waktu mengenai status pengiriman surat.	
Pleasure (X5)	X51	SRIKANDI memberikan pelayanan sistem yang menyenangkan dalam membantu proses pengarsipan.	[10]
	X52	Saya merasa layanan pusat bantuan SRIKANDI memiliki penjelasan yang tepat.	
	X53	Pusat bantuan SRIKANDI menyediakan pelatihan/bimbingan teknis yang memuaskan dan mudah dimengerti kepada pengguna.	
	X54	SRIKANDI menyediakan desain antarmuka yang menarik dan menyenangkan saat digunakan.	
Assurance (X6)	X61	Saya merasa aman saat mengakses dan mengirim data melalui SRIKANDI.	[5]
	X62	Saya merasa SRIKANDI sudah sangat baik memberikan layanan pengarsipan dengan tingkat keamanan yang tinggi.	
	X63	Saya percaya SRIKANDI mengelola surat-surat yang saya kirimkan atau terima dengan baik dan tepat waktu.	

Privacy Concerns (X7)	X64	Saya percaya SRIKANDI memiliki layanan pemeliharaan yang responsif dan mampu menyelesaikan masalah teknis dengan cepat.	
	X71	Saya khawatir seseorang yang tidak berwenang dapat mengakses informasi yang tersimpan dalam SRIKANDI.	
	X72	Saya khawatir informasi dan data arsip penting yang disimpan di dalam database SRIKANDI tidak dilindungi dengan baik.	
	X73	Saya khawatir data pribadi dan informasi yang ada di SRIKANDI digunakan untuk tujuan yang tidak semestinya.	[5]
User Satisfaction (Y1)	Y11	SRIKANDI secara efisien memenuhi kebutuhan saya dalam menyelesaikan proses pengelolaan arsip.	
	Y12	Saya puas dengan keseluruhan data dan informasi yang tersedia di SRIKANDI.	
	Y13	Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan diri dalam menggunakan layanan SRIKANDI.	[2]
	Y14	Saya puas dengan keseluruhan layanan SRIKANDI yang tersedia.	
Intention to Use (Y2)	Y21	Setiap minggunya, saya menggunakan SRIKANDI secara rutin.	[10]
	Y22	Saya akan terus menggunakan SRIKANDI secara teratur kedepannya.	[5]
	Y23	Saya bergantung pada layanan SRIKANDI.	[10]
	Y24	Saya akan merekomendasikan penggunaan SRIKANDI.	[5]

2. Hasil Pilot Test

Setelah tahapan *content validity* selesai, dilakukan tahapan *pilot test*. *Pilot test* dilakukan guna memastikan bahwa responden memahami setiap item pernyataan dalam kuisioner. *Pilot test* dilakukan dengan penyebaran kuisioner dengan *google form* kepada beberapa sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan 30 responden dalam *pilot test*. Kriteria *pilot test* yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Berikut di bawah ini hasil uji *outer model SmartPls* dalam *pilot test*.

Tabel 4. Validitas Konvergen *Pilot Test*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Ket
X11	0.880									VALID
X12	0.933									VALID
X13	0.926									VALID
X14	0.943									VALID
X21		0.861								VALID
X22		0.872								VALID
X23		0.915								VALID
X24		0.881								VALID
X31			0.853							VALID
X32			0.881							VALID
X33			0.884							VALID
X34			0.862							VALID
X41				0.919						VALID

X42	0.967	VALID
X43	0.823	VALID
X44	0.936	VALID
X51	0.854	VALID
X52	0.868	VALID
X53	0.843	VALID
X54	0.871	VALID
X61	0.967	VALID
X62	0.939	VALID
X63	0.984	VALID
X64	0.902	VALID
X71	0.919	VALID
X72	0.891	VALID
X73	0.926	VALID
Y11	0.920	VALID
Y12	0.937	VALID
Y13	0.918	VALID
Y14	0.814	VALID
Y21	0.903	VALID
Y22	0.938	VALID
Y23	0.876	VALID
Y24	0.882	VALID

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai dari hubungan variabel dengan masing-masing indikatornya lebih dari 0.7 yang artinya indikator tersebut valid.

Tabel 5. Validitas Diskriminan *Pilot Test*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Ket
X11	0.880	0.736	0.655	0.495	0.622	0.523	-0.008	0.396	0.626	VALID
X12	0.933	0.753	0.747	0.552	0.633	0.660	0.136	0.599	0.691	VALID
X13	0.926	0.864	0.858	0.802	0.665	0.829	0.158	0.697	0.728	VALID
X14	0.943	0.860	0.782	0.651	0.725	0.833	0.083	0.707	0.809	VALID
X21	0.814	0.861	0.745	0.622	0.811	0.645	0.134	0.619	0.749	VALID
X22	0.664	0.872	0.813	0.822	0.697	0.709	0.103	0.709	0.615	VALID
X23	0.861	0.915	0.843	0.717	0.802	0.817	0.291	0.735	0.800	VALID
X24	0.772	0.881	0.848	0.803	0.581	0.868	0.193	0.736	0.671	VALID
X31	0.828	0.877	0.853	0.840	0.617	0.776	0.116	0.657	0.613	VALID
X32	0.832	0.793	0.881	0.791	0.625	0.787	0.217	0.767	0.673	VALID
X33	0.685	0.805	0.884	0.834	0.821	0.886	0.284	0.911	0.850	VALID
X34	0.597	0.754	0.862	0.734	0.802	0.651	0.336	0.787	0.638	VALID
X41	0.594	0.770	0.867	0.919	0.733	0.857	0.461	0.857	0.675	VALID
X42	0.578	0.766	0.831	0.967	0.661	0.796	0.359	0.773	0.628	VALID
X43	0.731	0.767	0.762	0.823	0.526	0.730	0.106	0.663	0.574	VALID
X44	0.662	0.783	0.882	0.936	0.643	0.846	0.214	0.814	0.701	VALID
X51	0.675	0.686	0.706	0.607	0.854	0.624	0.270	0.722	0.858	VALID
X52	0.595	0.732	0.745	0.588	0.868	0.628	0.271	0.726	0.737	VALID
X53	0.503	0.601	0.700	0.631	0.843	0.559	0.349	0.758	0.665	VALID
X54	0.721	0.792	0.706	0.601	0.871	0.644	0.302	0.651	0.721	VALID
X61	0.795	0.814	0.878	0.837	0.740	0.967	0.314	0.890	0.824	VALID
X62	0.725	0.801	0.841	0.862	0.579	0.939	0.258	0.809	0.752	VALID
X63	0.750	0.825	0.873	0.873	0.692	0.984	0.258	0.880	0.799	VALID
X64	0.757	0.855	0.797	0.794	0.696	0.902	0.290	0.746	0.696	VALID
X71	0.156	0.140	0.256	0.235	0.288	0.198	0.919	0.308	0.259	VALID
X72	-0.036	0.092	0.139	0.148	0.190	0.182	0.891	0.259	0.200	VALID

X73	0.147	0.287	0.332	0.430	0.420	0.378	0.926	0.418	0.352	VALID
Y11	0.600	0.778	0.901	0.915	0.735	0.886	0.353	0.920	0.683	VALID
Y12	0.610	0.705	0.828	0.841	0.744	0.861	0.306	0.937	0.795	VALID
Y13	0.629	0.734	0.843	0.732	0.840	0.750	0.474	0.918	0.816	VALID
Y14	0.598	0.639	0.677	0.565	0.676	0.647	0.184	0.814	0.673	VALID
Y21	0.633	0.616	0.647	0.537	0.770	0.654	0.341	0.670	0.903	VALID
Y22	0.750	0.756	0.729	0.591	0.826	0.721	0.402	0.748	0.938	VALID
Y23	0.635	0.610	0.665	0.629	0.702	0.657	0.262	0.641	0.876	VALID
Y24	0.776	0.854	0.830	0.761	0.810	0.851	0.137	0.876	0.882	VALID

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang mempunyai nilai loading lebih tinggi dari seharusnya variabel latennya (*cross loading*) dan *cross loading* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut lebih berkontribusi pada konstruk yang seharusnya, serta mendukung validitas diskriminan antara kedua konstruk tersebut.

Tabel 6. Reliabilitas *Pilot Test*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.941	0.970	0.957	0.848
X2	0.905	0.909	0.934	0.779
X3	0.894	0.904	0.926	0.757
X4	0.932	0.942	0.952	0.833
X5	0.882	0.883	0.918	0.738
X6	0.963	0.968	0.973	0.900
X7	0.902	0.957	0.937	0.832
Y1	0.920	0.928	0.944	0.807
Y2	0.922	0.936	0.945	0.810

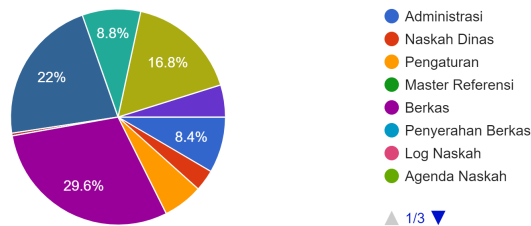
Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa seluruh nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih dari 0.70 yang artinya seluruh item pernyataan valid sehingga tidak perlu dilakukan penyusunan item pernyataan ulang. Oleh karena itu, penyebaran kuisioner dengan jumlah sampel yang lebih besar dapat dilakukan.

3. Karakteristik Responden

Data berhasil dikumpulkan dari 250 ASN di Kota Palembang yang merupakan pengguna SRIKANDI. Responden terbanyak berasal dari Inspektorat Kota Palembang, mencapai 29.2% dari total responden. Urutan kedua diduduki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang, dengan jumlah sebanyak 19.6%. Urutan ketiga diduduki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, yang berjumlah 18.8%. Sementara itu, posisi keempat paling banyak adalah Sekretariat Daerah Kota Palembang, dengan persentase sebesar 11.6%. Responden lainnya berasal dari 47 OPD di Kota Palembang. Dalam penelitian ini, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, dengan distribusi usia responden sebagai berikut: 54.4% berusia lebih dari 40 tahun, 23.2% berusia antara 31 hingga 40 tahun, dan 22.4% berusia antara 20 hingga 30 tahun. Berdasarkan hasil pengumpulan data, layanan yang paling sering digunakan oleh adalah berkas dengan 29.6%. Layanan atau fitur berkas dapat digunakan oleh pengguna SRIKANDI

dengan role sebagai *user*, unit kearsipan, maupun tata usaha/sekretaris. Layanan atau fitur berkas tersebut dapat digunakan untuk melihat daftar berkas aktif, daftar berkas inaktif, peminjaman arsip, daftar arsip dipinjam, proses pemindahan, peminjaman berkas. Submenu-submenu berkas ini dapat digunakan sesuai dengan hak akses yang dimiliki oleh pengguna. Distribusi penggunaan layanan lainnya terdapat pada Gambar 2 di bawah ini.

Layanan yang sering digunakan
250 responses

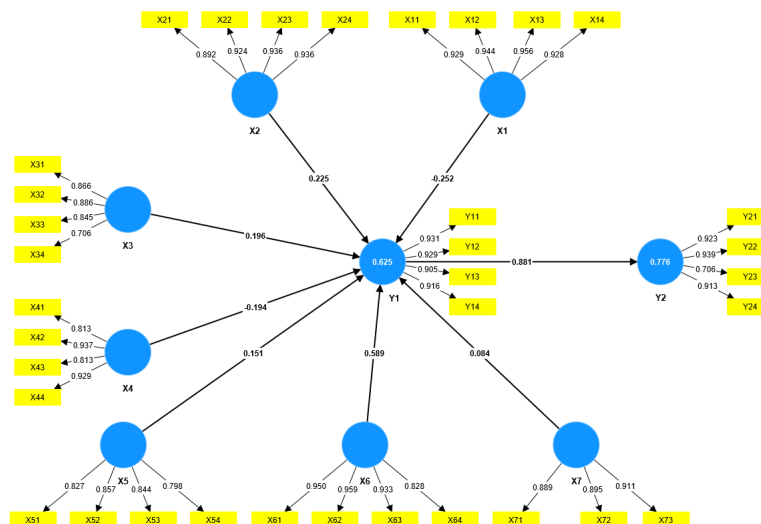


Gambar 2. Distribusi Penggunaan Layanan SRIKANDI

Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa layanan registrasi naskah keluar adalah salah satu layanan yang sering digunakan setelah layanan berkas, dengan persentase sebesar 22%. Posisi ketiga ditempati oleh layanan naskah masuk, dengan persentase sebesar 16.8%. Posisi keempat adalah daftar verifikator, yang berkontribusi sebesar 8.8%. Posisi kelima diisi oleh administrasi, dengan persentase sebanyak 8.4%. Fitur atau layanan administrasi ini biasanya digunakan oleh admin instansi untuk mengelola data unit kerja pada sistem SRIKANDI.

4. Hasil Penelitian

Setelah tahapan *pilot test*, pengumpulan data dalam jumlah sampel keseluruhan dilakukan. Data yang terkumpul sebanyak 250 diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 4 dengan teknik analisis PLS-SEM. Berikut di bawah ini hasilnya.



Gambar 3. Evaluasi *Outer Model*

Pada Gambar 3 di atas merupakan hasil evaluasi *outer model*. Hasil menunjukkan bahwa korelasi antara indikator dengan konstruk/ variabel laten lebih dari 0.7 yang artinya model memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Dalam

evaluasi *outer model* dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan diskriminan. Pada Tabel 7 disajikan hasil dari validitas konvergen untuk setiap indikator-indikator yang dimiliki oleh tiap-tiap variabel laten dalam model penelitian.

Tabel 7. Nilai *Outer Loading*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Ket
X11	0.929									VALID
X12	0.944									VALID
X13	0.956									VALID
X14	0.928									VALID
X21		0.892								VALID
X22		0.924								VALID
X23		0.936								VALID
X24		0.936								VALID
X31			0.866							VALID
X32			0.886							VALID
X33			0.845							VALID
X34			0.706							VALID
X41				0.813						VALID
X42				0.937						VALID
X43				0.813						VALID
X44				0.929						VALID
X51					0.827					VALID
X52					0.857					VALID
X53					0.844					VALID
X54					0.798					VALID
X61						0.950				VALID
X62						0.959				VALID
X63						0.933				VALID
X64						0.828				VALID
X71							0.889			VALID
X72							0.895			VALID
X73							0.911			VALID
Y11								0.931		VALID
Y12								0.929		VALID
Y13								0.905		VALID
Y14								0.916		VALID
Y21									0.923	VALID
Y22									0.939	VALID
Y23									0.706	VALID
Y24									0.913	VALID

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa nilai *outer loading* tiap indikator lebih dari 0.7 yang artinya memiliki keterkaitan yang kuat dengan variabel latennya dan validitas konvergen terpenuhi dengan baik. Selanjutnya, hasil validitas diskriminan disajikan pada Tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Nilai *Cross Loading*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Ket
X11	0.929	0.692	0.587	0.425	0.632	0.608	0.054	0.391	0.402	VALID
X12	0.944	0.729	0.716	0.509	0.590	0.682	0.138	0.476	0.457	VALID
X13	0.956	0.784	0.723	0.541	0.597	0.737	0.144	0.506	0.463	VALID

X14	0.928	0.720	0.591	0.402	0.620	0.690	0.116	0.491	0.476	VALID
X21	0.702	0.892	0.613	0.478	0.691	0.635	0.237	0.538	0.583	VALID
X22	0.711	0.924	0.678	0.529	0.618	0.709	0.210	0.605	0.532	VALID
X23	0.719	0.936	0.663	0.488	0.659	0.717	0.254	0.609	0.622	VALID
X24	0.748	0.936	0.714	0.559	0.587	0.799	0.221	0.623	0.582	VALID
X31	0.519	0.633	0.866	0.577	0.489	0.682	0.168	0.562	0.474	VALID
X32	0.584	0.645	0.886	0.565	0.495	0.695	0.158	0.616	0.516	VALID
X33	0.600	0.594	0.845	0.616	0.660	0.699	0.212	0.509	0.424	VALID
X34	0.654	0.522	0.706	0.499	0.637	0.592	0.162	0.425	0.323	VALID
X41	0.306	0.361	0.468	0.813	0.361	0.500	0.250	0.282	0.291	VALID
X42	0.475	0.517	0.622	0.937	0.538	0.623	0.222	0.386	0.343	VALID
X43	0.399	0.475	0.561	0.813	0.487	0.515	0.186	0.346	0.315	VALID
X44	0.533	0.563	0.690	0.929	0.555	0.642	0.153	0.456	0.395	VALID
X51	0.547	0.705	0.665	0.547	0.827	0.699	0.302	0.631	0.660	VALID
X52	0.638	0.573	0.588	0.446	0.857	0.674	0.198	0.531	0.507	VALID
X53	0.468	0.470	0.508	0.443	0.844	0.535	0.270	0.484	0.431	VALID
X54	0.486	0.501	0.430	0.414	0.798	0.553	0.300	0.422	0.431	VALID
X61	0.715	0.730	0.797	0.615	0.702	0.950	0.269	0.736	0.686	VALID
X62	0.716	0.737	0.813	0.645	0.674	0.959	0.253	0.705	0.649	VALID
X63	0.599	0.745	0.725	0.586	0.660	0.933	0.263	0.740	0.674	VALID
X64	0.654	0.640	0.603	0.576	0.749	0.828	0.251	0.542	0.511	VALID
X71	0.154	0.198	0.175	0.197	0.346	0.248	0.889	0.262	0.288	VALID
X72	0.063	0.208	0.141	0.148	0.200	0.212	0.895	0.270	0.319	VALID
X73	0.118	0.260	0.237	0.250	0.317	0.291	0.911	0.325	0.353	VALID
Y11	0.476	0.642	0.659	0.486	0.620	0.768	0.285	0.931	0.780	VALID
Y12	0.444	0.591	0.586	0.379	0.567	0.691	0.262	0.929	0.826	VALID
Y13	0.455	0.562	0.542	0.344	0.572	0.638	0.388	0.905	0.822	VALID
Y14	0.468	0.581	0.582	0.370	0.577	0.654	0.246	0.916	0.818	VALID
Y21	0.366	0.511	0.399	0.274	0.549	0.589	0.363	0.790	0.923	VALID
Y22	0.478	0.614	0.539	0.368	0.593	0.643	0.355	0.839	0.939	VALID
Y23	0.234	0.353	0.329	0.317	0.382	0.414	0.285	0.536	0.706	VALID
Y24	0.549	0.669	0.560	0.402	0.626	0.726	0.260	0.867	0.913	VALID

Hasil validitas diskriminan pada Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa nilai *loading* ke variabelnya paling besar dibandingkan dengan ke variabel lain. Hal ini berarti validitas diskriminan baik dan bersifat valid. Langkah terakhir dalam evaluasi *outer model* adalah uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas terdapat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
X1	0.956	0.963	0.968	0.882
X2	0.941	0.945	0.958	0.851
X3	0.847	0.866	0.897	0.687
X4	0.897	0.927	0.929	0.766
X5	0.853	0.868	0.900	0.692
X6	0.938	0.952	0.956	0.844
X7	0.881	0.894	0.926	0.807
Y1	0.940	0.940	0.957	0.847
Y2	0.895	0.925	0.928	0.766

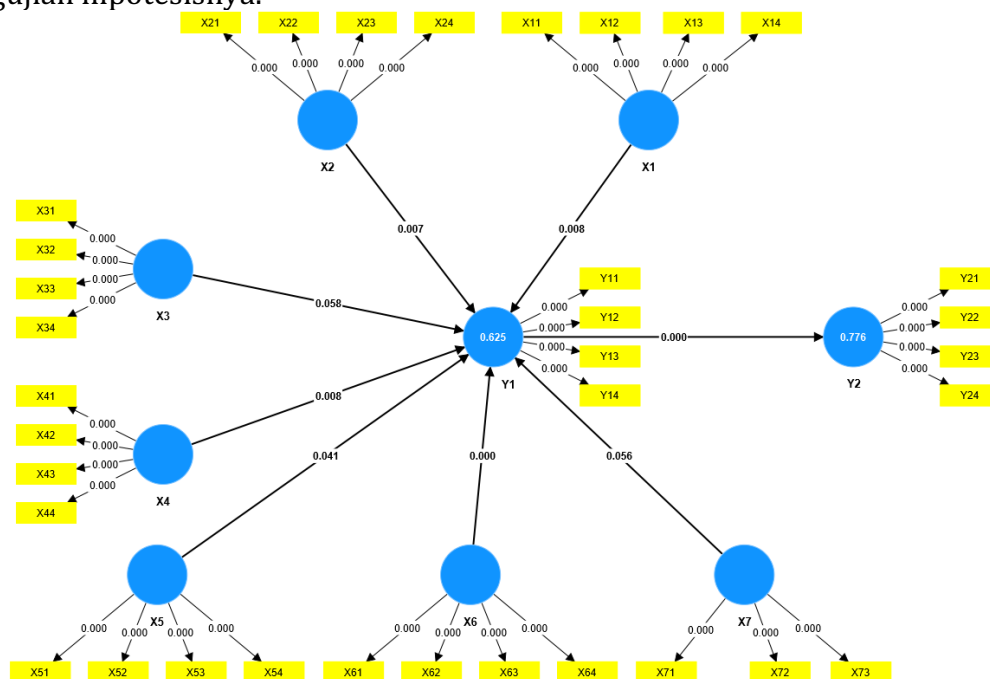
Hasil uji reliabilitas pada Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* sama dengan *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.70, artinya setiap indikator dalam penelitian ini bersifat reliabel dan memenuhi uji reliabilitas dengan baik. Setelah tahapan evaluasi *outer model* selesai, selanjutnya melakukan evaluasi *inner model* dan pengujian hipotesis penelitian. Evaluasi *inner model* dilakukan untuk mengukur besarnya hubungan antar variabel yang dilihat dari nilai *R-Square*. Hasil nilai *R-Square* penelitian ini terdapat pada Tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10. Nilai *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Y1	0.625	0.615
Y2	0.776	0.775

Hasil Tabel 10 di atas dapat diketahui nilai *R-Square* untuk variabel Y1 (*User Satisfaction*) adalah 0.625. Nilai tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya Y1 (*User Satisfaction*) dapat dijelaskan oleh *Relevance* (X1), *Completeness* (X2), *Availability* (X3), *Response Time* (X4), *Pleasure* (X5), *Assurance* (X6), *Privacy Concerns* (X7) sebesar 62,5%. *R-Square* Y1 lebih dari 0.50 namun kurang dari kurang dari 0.75, maka pengaruh semua konstruk eksogen X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 terhadap Y1 termasuk *moderate*. Nilai *R-Square* 0.75, 0.50, dan 0.25 masing-masing mengindikasikan bahwa model kuat, *moderate*, dan lemah [13]. Nilai *R-Square* untuk variabel Y2 (*Intention to Use*) adalah 0.776, nilai tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya Y2 (*Intention to Use*) dapat dijelaskan oleh Y1 (*User Satisfaction*) sebesar 77.6%. *R-Square* Y2 lebih dari 0.75, maka pengaruh konstruk Y1 terhadap Y2 termasuk kuat.

Selanjutnya lakukan pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*. Pengujian hipotesis penelitian ini dengan melihat nilai *t-statistik*, *p-value*, dan *path coefficient* setiap variabel. Berikut pada Gambar 4 di bawah ini hasil pengujian hipotesisnya.



Gambar 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada Gambar 4 di atas menggunakan *p-value*. Hipotesis akan diterima jika nilai nilai signifikansi *t*-statistik > 1.96 (*two-tiled*) atau nilai *p-value* < 0.05 dengan signifikan level (α) 5% [13]. Hasil penjabaran pengujian hipotesis pada Gambar 4 ditunjukkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil *Path Coefficient*

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
X1 -> Y1	-0.252	-0.244	0.095	2.650	0.008	Berpengaruh
X2 -> Y1	0.225	0.222	0.083	2.715	0.007	Berpengaruh
X3 -> Y1	0.196	0.192	0.103	1.898	0.058	Tidak Berpengaruh
X4 -> Y1	-0.194	-0.185	0.074	2.639	0.008	Berpengaruh
X5 -> Y1	0.151	0.153	0.074	2.040	0.041	Berpengaruh
X6 -> Y1	0.589	0.583	0.104	5.690	0.000	Berpengaruh
X7 -> Y1	0.084	0.083	0.044	1.909	0.056	Tidak Berpengaruh
Y1 -> Y2	0.881	0.883	0.036	24.548	0.000	Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 11 didapatkan hasil bahwa terdapat 4 hipotesis yang diterima dan 4 hipotesis yang ditolak. Hasil menunjukkan bahwa variabel *Completeness* (X2), *Pleasure* (X5), *Assurance* (X6) berpengaruh positif secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1) dengan nilai *t*-statistik lebih dari 1.96, nilai *p-value* kurang dari 0.05, dan *path coefficient* bernilai positif sehingga H2, H5, H6 diterima. Variabel *Relevance* (X1) dan variabel *Response Time* (X4) berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1) dengan nilai *t*-statistik lebih dari 1.96, nilai *p-value* kurang dari 0.05, dan *path coefficient* bernilai negatif. Oleh karena itu, H1 dan H4 harus ditolak karena meskipun *Relevance* meningkat, hal ini tidak meningkatkan *User Satisfaction*, tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya [5]. Hal serupa terjadi dengan H4, yang juga harus ditolak karena meskipun *Response Time* meningkat, tidak ada peningkatan signifikan dalam *User Satisfaction*, sesuai dengan temuan penelitian [17].

Selain itu, variabel *Availability* (X3) dan *Privacy Concerns* (X7) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1), ditunjukkan oleh nilai *t*-statistik yang kurang dari 1.96 dan nilai *p-value* yang lebih besar dari 0.05. Oleh karena itu, H3 dan H7 harus ditolak. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya [5]. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *User Satisfaction* (Y1) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Intention to Use* (Y2), sehingga H8 dapat diterima.

D. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Completeness*, *Pleasure*, *Assurance* berpengaruh positif terhadap variabel *User Satisfaction*, sedangkan variabel *Relevance* dan *Response Time* berpengaruh negatif terhadap variabel *User Satisfaction*. Sementara itu, variabel *Availability* dan *Privacy Concerns* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, variabel *User Satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap variabel *Intention to Use*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan niat penggunaan SRIKANDI di Pemerintahan Kota Palembang, perlu ditingkatkan kepuasan pengguna dengan meningkatkan kelengkapan informasi, meningkatkan kesenangan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan sistem, dan memperkuat kepercayaan terhadap sistem. Selain itu juga, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami lebih dalam mengenai relevansi informasi dan *response time* sistem yang berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan pengguna SRIKANDI di Pemerintahan Kota Palembang, khususnya dalam konteks penggunaan yang berbeda dengan mempertimbangkan faktor-faktor moderasi yang mempengaruhi hubungan variabel tersebut.

E. Referensi

- [1] J. D. Twizeyimana and A. Andersson, "The public value of E-Government – A literature review," *Government Information Quarterly*, vol. 36, no. 2. Elsevier Ltd, pp. 167–178, Apr. 01, 2019. doi: 10.1016/j.giq.2019.01.001.
- [2] E. Sorongan and Q. Hidayati, "Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean," *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, vol. 4, no. 1, pp. 22–37, Feb. 2020, doi: 10.29407/intensif.v4i1.13067.
- [3] M. Ashfaq, J. Yun, S. Yu, and S. M. C. Loureiro, "I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents," *Telematics and Informatics*, vol. 54, Nov. 2020, doi: 10.1016/j.tele.2020.101473.
- [4] A. I. Ojo, "Validation of the delone and mclean information systems success model," *Healthc Inform Res*, vol. 23, no. 1, pp. 60–66, Jan. 2017, doi: 10.4258/hir.2017.23.1.60.
- [5] Y. Liu, B. Hu, W. Yan, and Z. Lin, "Can chatbots satisfy me? A mixed-method comparative study of satisfaction with task-oriented chatbots in mainland China and Hong Kong," *Comput Human Behav*, vol. 143, p. 107716, Jun. 2023, doi: 10.1016/j.chb.2023.107716.
- [6] N. Urbach and B. Müller, "The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success," 2012, pp. 1–18. doi: 10.1007/978-1-4419-6108-2_1.
- [7] G. Banafo Akrong, S. Yunfei, and E. Owusu, "Development and validation of an improved DeLone-McLean IS success model - application to the evaluation of a tax administration ERP," *International Journal of Accounting Information Systems*, vol. 47, Dec. 2022, doi: 10.1016/j.accinf.2022.100579.
- [8] M. Shim and H. S. Jo, "What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model," *Int J Med Inform*, vol. 137, p. 104093, May 2020, doi: 10.1016/j.ijmedinf.2020.104093.
- [9] W. H. Delone and E. R. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," 2003.
- [10] S. Mehroliya, S. Alagarsamy, and M. Indhu Sabari, "Moderating effects of academic involvement in web-based learning management system success: A multigroup analysis," *Heliyon*, vol. 7, no. 5, May 2021, doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e07000.

-
- [11] M. Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, vol. 1. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, vol. 19. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [13] R. Solling Hamid and S. M. Anwar, *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- [14] S. Haryono, *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan Amos Lisrel PLS*. Bekasi: PT. Intermedia Personalia Utama, 2016.
- [15] J. M. Hudin and D. Riana, "KAJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN PADA PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI ACCURATE DI KOTA SUKABUMI," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 12, no. 1, p. 1, May 2016, doi: 10.21609/jsi.v12i1.444.
- [16] M. S. B. Yusoff, "ABC of Content Validation and Content Validity Index Calculation," *Education in Medicine Journal*, vol. 11, no. 2, pp. 49–54, Jun. 2019, doi: 10.21315/eimj2019.11.2.6.
- [17] J. A. Hoxmeier and C. DiCesare, "Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications Recommended Citation 'System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications' System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications," 2000. [Online]. Available: <http://aisel.aisnet.org/amcis2000><http://aisel.aisnet.org/amcis2000/347>