

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil analisis data beserta pembahasannya secara mendalam dan sistematis. Proses analisis dimulai dengan tahap pemeriksaan dan pembersihan data (data screening) untuk memastikan kualitas dan konsistensi data yang akan dianalisis, termasuk pengecekan nilai yang hilang, outlier, dan kesalahan input data.

Selanjutnya, dilakukan analisis statistik deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi variabel penelitian melalui ukuran pemasaran dan penyebaran data, seperti mean, median, standar deviasi, frekuensi, dan persentase. Penyajian data deskriptif ini mempermudah pemahaman konteks penelitian secara umum.

Tahap berikutnya adalah pengujian validitas konstruk dan reliabilitas instrumen penelitian. Validitas konstruk diuji menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan secara akurat mencerminkan variabel laten yang diukur. Selain itu, reliabilitas internal diukur dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Corrected Item-Total Correlation* guna memastikan konsistensi antar item dalam setiap konstruk.

Kemudian, analisis inferensial dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Analisis ini meliputi evaluasi outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta inner model untuk menguji hubungan kausal antar variabel

berdasarkan hipotesis yang diajukan. Parameter yang dianalisis mencakup koefisien jalur (*path coefficients*), koefisien determinasi (R-square), nilai signifikansi (p-value), ukuran efek (*f-square*), serta predictive relevance (*Q-square*).

Hasil dari seluruh tahapan analisis tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi deskriptif yang komprehensif agar memudahkan interpretasi dan pemahaman hasil penelitian. Pembahasan hasil analisis juga akan mengaitkan temuan dengan teori-teori dan studi sebelumnya untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kinerja dan penerimaan Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP) di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya.

#### **4.1 Proses Analisis Data**

Data hasil kuesioner akan dianalisis melalui pendekatan statistik deskriptif dan inferensial. Proses analisis data dilaksanakan sesuai dengan metodologi yang telah dirancang sebelumnya, meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

##### **4.1.1 Pemeriksaan dan Pembersihan Data (*Data Screening and Cleaning*)**

Untuk menjamin kualitas dan reliabilitas data, dilakukan proses pemeriksaan serta pembersihan terhadap 221 kuesioner yang dinyatakan valid sebelum analisis statistik dimulai. Tahapan ini sangat penting agar analisis yang dijalankan berlandaskan pada data yang akurat dan dapat dipercaya, sehingga memperkuat validitas internal penelitian. Prosedur pemeriksaan dan pembersihan data meliputi beberapa langkah berikut:

**1. Pemeriksaan Kelengkapan Kuesioner:** Memastikan tidak ada data yang hilang (*missing data*) pada setiap item pertanyaan. Kuesioner yang tidak lengkap dan tidak dapat diisi ulang telah dikeluarkan dari proses analisis untuk mempertahankan integritas data.

**2. Identifikasi dan Penanganan Data Tidak Valid:** Melakukan pengecekan terhadap pola respons yang tidak masuk akal atau mencurigakan (misalnya, responden yang mengisi semua jawaban dengan nilai yang sama secara berurutan, atau pola respons yang sangat ekstrem). Jika ditemukan, respons tersebut telah ditinjau dan ditangani sesuai prosedur (misalnya, dikeluarkan dari dataset jika memang dianggap tidak valid).

**3. Identifikasi dan Penanganan *Outlier* (Data Ekstrem):** Melakukan pemeriksaan untuk mengidentifikasi adanya *outlier* yang dapat memengaruhi hasil analisis statistik secara signifikan. Penanganan *outlier* telah mempertimbangkan dampaknya terhadap sebaran data dan keputusan analisis. Dalam konteks PLS-SEM, *outlier* umumnya ditangani dengan memeriksa distribusi data dan memastikan tidak ada nilai ekstrem yang distortif.

#### **4.1.2 Statistik Deskriptif**

Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif digunakan untuk menguraikan karakteristik responden serta persepsi mereka terhadap variabel-variabel yang dikaji. Penghitungan dilakukan terhadap nilai rata-rata (Mean) dan standar deviasi untuk mengevaluasi pusat distribusi dan tingkat penyebaran data. Selain itu, frekuensi dan persentase digunakan untuk menggambarkan distribusi responden berdasarkan

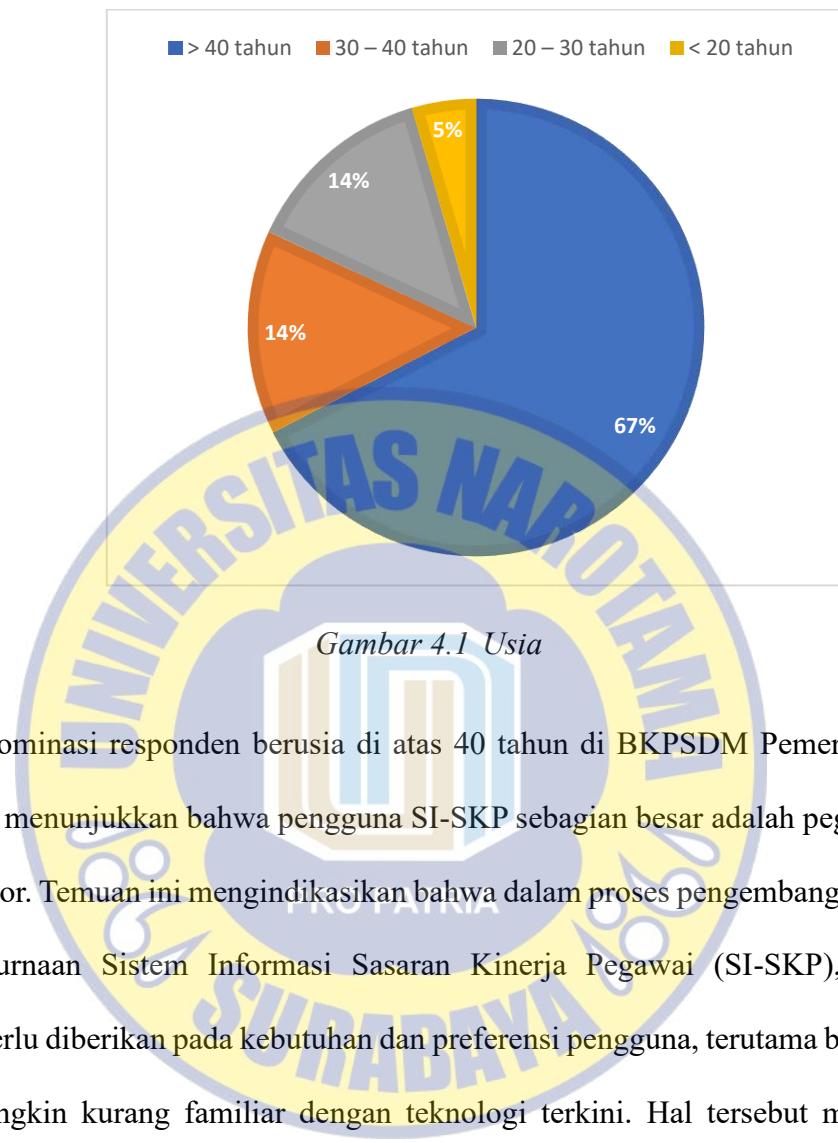
kategori demografis dan respons yang diberikan. Hasil dari analisis deskriptif tersebut kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik guna memudahkan pemahaman dan interpretasi data.

#### **4.1.2.1 Karakteristik Responden**

Penelitian ini mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya yang aktif menggunakan Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP). Dari keseluruhan kuesioner yang dibagikan, sebanyak 221 kuesioner memenuhi kriteria validitas dan siap untuk dianalisis lebih lanjut. Rincian karakteristik responden yang berpartisipasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Usia**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada Gambar 4.12 (sumber: hasil pengolahan data), mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia di atas 40 tahun sebanyak 149 orang atau 67%. Responden berusia antara 30 hingga 40 tahun tercatat sebanyak 32 orang (14%), hampir sebanding dengan jumlah responden berusia 20 hingga 30 tahun yang berjumlah 30 orang (14%). Kelompok usia di bawah 20 tahun merupakan yang paling sedikit, dengan jumlah 10 orang atau 5%.



Dominasi responden berusia di atas 40 tahun di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan bahwa pengguna SI-SKP sebagian besar adalah pegawai yang lebih senior. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam proses pengembangan maupun penyempurnaan Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP), perhatian khusus perlu diberikan pada kebutuhan dan preferensi pengguna, terutama bagi mereka yang mungkin kurang familiar dengan teknologi terkini. Hal tersebut menegaskan pentingnya aspek kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sebagai faktor kunci dalam memastikan adopsi dan efektivitas sistem.

## 2. Jenis Kelamin

Analisis data berdasarkan jenis kelamin, sebagaimana terlihat pada Gambar 4.2 (sumber: hasil pengolahan data), menunjukkan bahwa mayoritas responden

adalah pria, dengan jumlah mencapai 114 orang atau 52%. Sedangkan responden perempuan berjumlah 107 orang, yang setara dengan 48%.



Penyebaran responden menurut jenis kelamin yang hampir merata, dengan proporsi mendekati 50:50, mencerminkan bahwa penggunaan Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP) tidak didominasi oleh salah satu gender tertentu. Hal ini menunjukkan adanya inklusivitas dalam hal akses dan pemanfaatan sistem di lingkungan BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya.

### 3. Intensitas Penggunaan

Berdasarkan diagram lingkaran yang disajikan pada Gambar 4.3 (sumber: hasil pengolahan data), mayoritas responden melaporkan menggunakan Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP) secara triwulanan, dengan jumlah mencapai 155

orang atau 70%. Selanjutnya, frekuensi penggunaan setiap hari dilaporkan oleh 42 responden (19%), sementara penggunaan bulanan tercatat sebanyak 24 orang (11%). Tidak terdapat responden yang menggunakan sistem tersebut dengan frekuensi mingguan (0%).



Gambar 4.3 *Intensitas penggunaan*

penggunaan yang didominasi triwulan ini kemungkinan besar mencerminkan frekuensi pelaporan atau pengisian data yang memang terjadwal setiap tiga bulan (misalnya, laporan kinerja pegawai). Jika tujuan SI-SKP adalah mendukung aktivitas operasional yang lebih sering atau harian, temuan ini menunjukkan bahwa sistem mungkin belum sepenuhnya terintegrasi dalam alur kerja rutin pegawai, dan lebih berfungsi sebagai alat pelaporan periodik.

#### 4. Durasi Penggunaan

Berdasarkan diagram pada gambar 4.4 (sumber: hasil pengolahan data), memperlihatkan durasi penggunaan responden yang paling sering menggunakan SISKP dalam waktu  $> 30$  menit sebanyak 62 orang (28%), dan  $< 5$  menit sebanyak 56 orang (25%). Disusul oleh 5 – 10 menit sebanyak 55 orang (25%), kemudian 20 – 30 menit sebanyak 33 orang (15%), 10 – 15 menit sebanyak 14 orang (6%), dan 15 – 20 menit sebanyak 1 orang (1%).



Gambar 4.4 Durasi penggunaan

Diskusi Karakteristik Durasi Penggunaan: Proporsi yang signifikan pada durasi  $> 30$  menit menunjukkan bahwa sebagian pengguna menghabiskan waktu cukup lama di sistem, kemungkinan untuk tugas-tugas yang kompleks atau membutuhkan banyak

input data. Sementara itu, durasi < 5 menit mengindikasikan akses cepat untuk tugas-tugas singkat atau verifikasi. Variasi ini perlu dipertimbangkan dalam perancangan alur kerja dan fitur SI-SKP untuk mengoptimalkan efisiensi.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna SI-SKP di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya adalah pegawai senior dengan distribusi gender yang seimbang, yang cenderung menggunakan sistem ini secara periodik (triwulanan) untuk durasi yang bervariasi. Profil ini penting untuk dipertimbangkan dalam merumuskan rekomendasi atau strategi peningkatan SI-SKP.

#### 4.1.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4.1 (sumber: hasil pengolahan data) menyajikan rangkuman statistik deskriptif berupa nilai rata-rata dan standar deviasi untuk masing-masing variabel penelitian. Penyajian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi responden terhadap berbagai aspek yang diukur dalam penelitian.

*Tabel 4.1 Rata-rata dan Standar Deviasi Variabel Penelitian*

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
System Quality (SQ)	221	2	5	449	532
SQ1	221	2	5	445	551
SQ2	221	3	5	450	545
SQ3	221	3	5	450	519
SQ4	221	3	5	451	510
SQ5	221	2	5	449	536

<i>Information Quality (IQ)</i>	221	2	5	451	527
<i>IQ1</i>	221	3	5	451	528
<i>IQ2</i>	221	3	5	451	528
<i>IQ3</i>	221	2	5	452	544
<i>IQ4</i>	221	2	5	450	536
<i>IQ5</i>	221	4	5	452	501
<i>Ease of Use (EOU)</i>	221	2	5	454	525
<i>EOU1</i>	221	2	5	455	534
<i>EOU2</i>	221	2	5	451	544
<i>EOU3</i>	221	3	5	452	518
<i>EOU4</i>	221	3	5	456	525
<i>EOU5</i>	221	3	5	458	503
<i>Perceived Usefulness (PUF)</i>	221	2	5	449	545
<i>PUF1</i>	221	2	5	450	553
<i>PUF2</i>	221	3	5	448	544
<i>PUF3</i>	221	3	5	450	545
<i>PUF4</i>	221	2	5	449	553
<i>PUF5</i>	221	3	5	450	528
<i>Service Quality (SEQ)</i>	221	3	5	448	536
<i>SEQ1</i>	221	3	5	448	536
<i>SEQ2</i>	221	3	5	448	544

SEQ3	221	3	5	449	528
User Satisfaction (USA)	221	2	5	447	522
USA1	221	2	5	449	536
USA2	221	3	5	445	517
USA3	221	3	5	444	516
USA4	221	3	5	448	519
Net Benefits (NB)	221	2	5	452	539
NB1	221	2	5	454	535
NB2	221	2	5	451	536
NB3	221	2	5	451	545

bagian ini akan membahas persepsi responden terhadap setiap variabel berdasarkan nilai **Mean** dan **Standar Deviasi**.

- Nilai rata-rata (*Mean*) yang tinggi, mendekati skor maksimum pada skala Likert 1 hingga 5, mengindikasikan bahwa responden menunjukkan persepsi yang sangat positif terhadap indikator atau variabel yang diukur.
- Nilai standar deviasi yang rendah mencerminkan tingkat kesepakatan yang tinggi di antara responden, dengan jawaban yang relatif seragam. Sebaliknya, nilai standar deviasi yang tinggi mengindikasikan adanya variasi persepsi yang lebih luas atau keragaman respons.

- Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap seluruh variabel yang diteliti, dengan nilai rata-rata (Mean) berkisar antara 4,47 hingga 4,54 pada skala Likert 1 hingga 5. Hal ini menandakan bahwa responden umumnya menyetujui atau sangat menyetujui pernyataan yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih dari Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP).
- Variabel **System Quality (SQ)** memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,49 dengan standar deviasi 0,532. Hasil ini mengindikasikan bahwa para responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas sistem SI-SKP, menilai bahwa sistem tersebut beroperasi dengan baik, responsif, serta dapat diandalkan. Selain itu, nilai standar deviasi yang relatif rendah (di bawah 0,6) mencerminkan tingkat kesepakatan yang cukup tinggi di antara responden terkait kualitas sistem tersebut.
- **Information Quality (IQ)** Rata-rata nilai adalah 4.51 dengan deviasi standar sebesar 0.527. Temuan ini mengindikasikan bahwa responden menilai informasi yang disajikan oleh SI-SKP memiliki tingkat akurasi, relevansi, dan kelengkapan yang sangat baik, dengan variasi persepsi yang relatif kecil di antara mereka.

- ***Ease of Use (EOU)*** Nilai rata-rata tertinggi tercatat sebesar 4,54 dengan standar deviasi 0,525. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasa SI-SKP sangat mudah digunakan, intuitif, dan tidak memerlukan usaha yang besar untuk mengoperasikannya, dengan pandangan yang cukup seragam di antara responden.
- ***Perceived Usefulness (PUF)*** Memperoleh rata-rata 4.49 dengan standar deviasi sebesar 0.545, para responden menunjukkan pandangan positif terhadap SI-SKP, yang dianggap sangat membantu dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas kerja mereka. Standar deviasi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan beberapa variabel lainnya mungkin mencerminkan adanya variasi kecil dalam pengalaman pegawai mengenai manfaat fungsional dari sistem tersebut.
- ***Service Quality (SEQ)*** Dengan nilai rata-rata sebesar 4,48 dan standar deviasi 0,536, hasil ini menggambarkan bahwa responden menilai kualitas layanan pendukung SI-SKP, seperti bantuan teknis atau layanan helpdesk, sangat memuaskan dan responsif.
- ***User Satisfaction (USA)*** Memperoleh rata-rata 4,47 dengan deviasi standar sebesar 0,522 mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap pengalaman keseluruhan mereka dengan SI-SKP. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut tidak hanya memenuhi tetapi juga dapat melampaui harapan pengguna.

- Terakhir, **Net Benefits (NB)** Nilai rata-rata sebesar 4,52 dengan standar deviasi 0,539 menunjukkan bahwa para responden secara signifikan merasakan manfaat bersih dari pemanfaatan SI-SKP, termasuk di antaranya peningkatan produktivitas, efisiensi kerja, serta kualitas dalam proses pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang konsisten tinggi di seluruh variabel menunjukkan bahwa SI-SKP secara umum diterima dan dianggap sangat positif oleh penggunanya di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya. Standar deviasi yang relatif rendah untuk sebagian besar variabel juga menunjukkan adanya konsensus yang kuat dalam persepsi responden.

#### **4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas (*Outer Model*)**

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menjamin bahwa alat ukur yang digunakan memenuhi syarat keabsahan dan konsistensi. Dalam studi ini, proses pengujian validitas dan reliabilitas termasuk dalam analisis outer model pada PLS-SEM dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Pengujian tersebut mencakup evaluasi Validitas Konstruk melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), korelasi item dengan total skor (*Corrected Item-Total Correlation*), serta pengujian reliabilitas internal menggunakan *Cronbach's Alpha*.

##### **4.1.3.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)**

Validitas konvergen digunakan untuk mengevaluasi tingkat korelasi positif dan kekuatan hubungan antara indikator-indikator (item) dengan konstruk yang diukur.

Dalam konteks PLS-SEM, validitas konvergen ditentukan dengan mempertimbangkan nilai outer loading (Original Sample) yang sebaiknya melebihi 0,70. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) juga menjadi tolok ukur penting, dengan syarat minimal nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 untuk memastikan bahwa konstruk mampu menjelaskan varians indikator secara memadai.

*Tabel 4.2 Hasil Awal Uji Convergent Validity (Outer Loadings)*

	EOU	IQ	NB	PUF	SEQ	SQ	USA
<b>EOU1</b>	<b>0.878</b>						
<b>EOU2</b>	<b>0.885</b>						
<b>EOU3</b>	<b>0.904</b>						
<b>EOU4</b>	<b>0.857</b>						
<b>EOU5</b>	<b>0.895</b>						
<b>IQ1</b>		<b>0.903</b>					
<b>IQ2</b>		<b>0.907</b>					
<b>IQ3</b>		<b>0.889</b>					
<b>IQ4</b>		<b>0.901</b>					
<b>IQ5</b>		<b>0.861</b>					
<b>NB1</b>			<b>0.924</b>				
<b>NB2</b>			<b>0.879</b>				
<b>NB3</b>			<b>0.916</b>				

PUF1				0.926		
PUF2				0.912		
PUF3				0.920		
PUF4				0.927		
PUF5				0.895		
SEQ1					0.909	
SEQ2					0.909	
SEQ3					0.933	
SQ1						0.89
SQ2						0.881
SQ3						0.884
SQ4						0.904
SQ5						0.915
USA1						0.914
USA2						0.914
USA3						0.881
USA4						0.905

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *outer loadings* yang disajikan pada Tabel 4.2 (sumber: hasil pengolahan data), seluruh indikator pada ketujuh variabel—*Perceived Ease of Use, Information Quality, Net Benefits, Perceived Usefulness*,

*Service Quality*, *System Quality*, dan *User Satisfaction*—memperoleh nilai *outer loading* di atas 0,70. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki validitas konvergen yang memadai serta mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukur secara efektif.

*Tabel 4.3 Hasil Uji AVE*

	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<i>Ease Of Use</i>	0.782
<i>Information Quality</i>	0.796
<i>Net Benefits</i>	0.822
<i>Perceived Usefulness</i>	0.839
<i>Service Quality</i>	0.841
<i>System Quality</i>	0.800
<i>User Satisfaction</i>	0.817

Berdasarkan Tabel 4.3 (sumber: hasil pengolahan data), seluruh variabel memiliki nilai *Average Variance Extracted (AVE)* yang melebihi 0,50. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas konvergen yang memadai. Temuan ini sekaligus memperkuat bukti *convergent validity* yang sebelumnya telah ditunjukkan melalui capaian nilai *outer loading* pada seluruh indikator.

#### 4.1.3.2 Uji Reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*)

Reliabilitas internal setiap konstruk dievaluasi menggunakan dua ukuran utama, yaitu *Composite Reliability* (CR) dan koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila kedua nilai tersebut melebihi ambang batas 0,70. Nilai di atas batas tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam konstruk tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi dalam mengukur konsep yang sama.

*Tabel 4.4 Hasil Uji Composite Reliability*

	<i>Composite reliability</i>
<i>Ease Of Use</i>	0.934
<i>Information Quality</i>	0.945
<i>Net Benefits</i>	0.950
<i>Perceived Usefulness</i>	0.959
<i>Service Quality</i>	0.985
<i>System Quality</i>	0.946
<i>User Satisfaction</i>	0.957

Hasil pengujian yang disajikan pada Tabel (sumber: hasil pengolahan data) menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0,70. Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi dan stabilitas yang tinggi dalam mengukur setiap konstruk yang diteliti. Dengan

demikian, seluruh konstruk dapat dinyatakan reliabel berdasarkan kriteria *Composite Reliability*.

*Tabel 4.5 Hasil Uji Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Ease Of Use</i>	0.930
<i>Information Quality</i>	0.936
<i>Net Benefits</i>	0.895
<i>Perceived Usefulness</i>	0.952
<i>Service Quality</i>	0.909
<i>System Quality</i>	0.938
<i>User Satisfaction</i>	0.927

Nilai *Cronbach's Alpha* untuk seluruh variabel tercatat di atas 0,70 (sesuai hasil pengolahan data), yang semakin memperkuat bukti adanya reliabilitas internal yang baik dari instrumen penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa item-item pada setiap konstruk memiliki konsistensi yang tinggi satu sama lain, sehingga instrumen layak digunakan untuk pengukuran dalam penelitian ini.

#### **4.1.3.3 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)**

*Discriminant validity* digunakan untuk menilai sejauh mana suatu konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lainnya dalam model. Uji ini memastikan bahwa setiap konstruk secara unik mengukur fenomena yang berbeda dan tidak terjadi

*tumpang tindih pengukuran antar konstruk. Dalam penelitian ini, discriminant validity dievaluasi melalui analisis nilai cross loading serta kriteria Fornell-Larcker.*

*Tabel 4.6 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loadings)*

	<b><i>EOU</i></b>	<b><i>IQ</i></b>	<b><i>NB</i></b>	<b><i>PUF</i></b>	<b><i>SEQ</i></b>	<b><i>SQ</i></b>	<b><i>USA</i></b>
<b><i>EOU1</i></b>	<b>0.878</b>	0.206	0.152	0.125	0.132	0.170	0.316
<b><i>EOU2</i></b>	<b>0.885</b>	0.203	<b>0.133</b>	<b>0.139</b>	0.153	0.127	0.286
<b><i>EOU3</i></b>	<b>0.904</b>	0.182	0.120	0.129	<b>0.190</b>	0.112	0.343
<b><i>EOU4</i></b>	<b>0.857</b>	0.201	<b>0.078</b>	<b>0.114</b>	<b>0.180</b>	0.142	0.333
<b><i>EOU5</i></b>	<b>0.895</b>	0.117	0.108	0.061	<b>0.125</b>	0.089	0.301
<b><i>IQ1</i></b>	0.214	<b>0.903</b>	0.141	0.036	<b>0.205</b>	0.140	0.178
<b><i>IQ2</i></b>	0.156	<b>0.907</b>	0.193	0.091	<b>0.249</b>	0.110	0.155
<b><i>IQ3</i></b>	0.183	<b>0.889</b>	0.271	0.122	<b>0.260</b>	0.169	0.168
<b><i>IQ4</i></b>	0.226	<b>0.901</b>	<b>0.208</b>	<b>0.103</b>	<b>0.252</b>	0.095	0.116
<b><i>IQ5</i></b>	0.135	<b>0.861</b>	0.102	<b>-0.027</b>	<b>0.179</b>	0.019	0.148
<b><i>NB1</i></b>	0.116	0.193	<b>0.924</b>	0.277	0.224	0.152	0.174
<b><i>NB2</i></b>	0.103	0.170	<b>0.879</b>	0.282	0.237	0.199	0.093
<b><i>NB3</i></b>	0.139	0.196	<b>0.916</b>	0.280	0.207	0.145	0.159
<b><i>PUF1</i></b>	0.112	0.064	0.328	<b>0.926</b>	0.178	0.319	0.064
<b><i>PUF2</i></b>	0.139	0.035	0.290	<b>0.912</b>	0.199	0.274	0.034

<b><i>PUF3</i></b>	0.134	0.068	0.249	<b>0.920</b>	0.197	0.276	0.054
<b><i>PUF4</i></b>	0.143	0.098	0.287	<b>0.927</b>	0.197	0.365	0.000
<b><i>PUF5</i></b>	0.068	0.073	0.244	<b>0.895</b>	0.205	0.310	0.031
<b><i>SEQ1</i></b>	0.133	0.257	0.230	<b>0.178</b>	<b>0.909</b>	0.242	0.177
<b><i>SEQ2</i></b>	0.129	0.274	0.243	<b>0.185</b>	<b>0.909</b>	0.189	0.148
<b><i>SEQ3</i></b>	0.206	<b>0.201</b>	<b>0.204</b>	<b>0.213</b>	<b>0.933</b>	0.148	0.200
<b><i>SQ1</i></b>	0.191	0.114	<b>0.132</b>	0.328	0.218	<b>0.890</b>	0.062
<b><i>SQ2</i></b>	0.108	<b>0.077</b>	<b>0.138</b>	0.294	<b>0.162</b>	<b>0.881</b>	0.076
<b><i>SQ3</i></b>	0.061	0.166	<b>0.172</b>	0.285	<b>0.147</b>	<b>0.884</b>	0.014
<b><i>SQ4</i></b>	0.124	0.089	<b>0.124</b>	0.272	<b>0.150</b>	<b>0.904</b>	0.029
<b><i>SQ5</i></b>	0.151	0.113	<b>0.214</b>	0.331	<b>0.212</b>	<b>0.915</b>	0.040
<b><i>USA1</i></b>	<b>0.385</b>	0.206	<b>0.198</b>	<b>0.075</b>	<b>0.246</b>	0.105	<b>0.914</b>
<b><i>USA2</i></b>	0.315	<b>0.142</b>	<b>0.157</b>	<b>0.017</b>	<b>0.173</b>	0.008	<b>0.914</b>
<b><i>USA3</i></b>	0.245	<b>0.097</b>	<b>0.055</b>	<b>0.028</b>	<b>0.126</b>	0.035	<b>0.881</b>
<b><i>USA4</i></b>	0.316	0.148	<b>0.148</b>	<b>0.008</b>	<b>0.130</b>	0.017	<b>0.905</b>

Tabel 4.6 (sumber: hasil pengolahan data) Menunjukkan bahwa nilai loading indikator pada konstruk yang dituju (nilai diagonal yang diperbesar) selalu lebih tinggi dibandingkan dengan nilai loading indikator lainnya dalam baris yang sama. Ini adalah

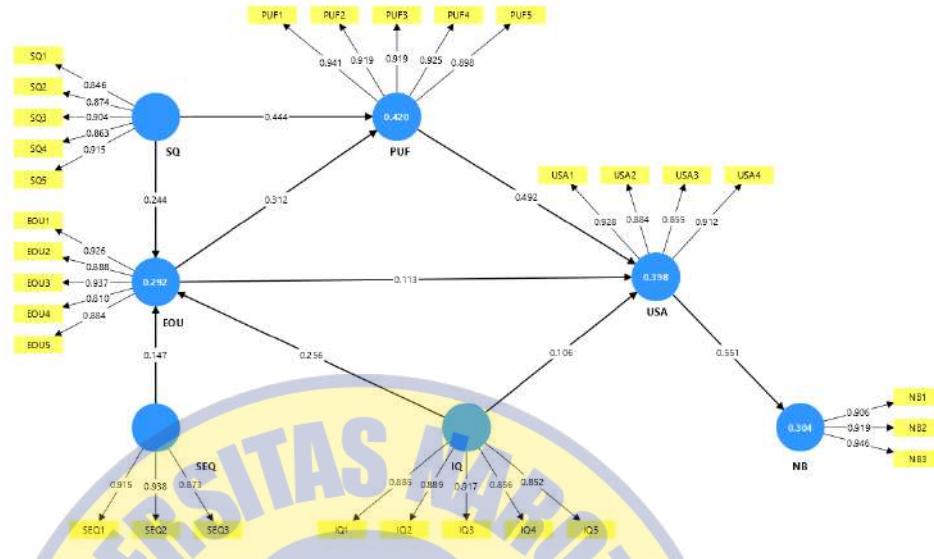
bukti jelas bahwa setiap indikator secara unik mengukur konstruknya sendiri, mendukung *discriminant validity*.

*Tabel 4.7 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Lacker's Criterion)*

	<b><i>EOU</i></b>	<b><i>IQ</i></b>	<b><i>NB</i></b>	<b><i>PUF</i></b>	<b><i>SEQ</i></b>	<b><i>SQ</i></b>	<b><i>USA</i></b>
<b><i>EOU</i></b>	<b>0.884</b>						
<b><i>IQ</i></b>	0.208	<b>0.892</b>					
<b><i>NB</i></b>	0.134	0.207	<b>0.907</b>				
<b><i>PUF</i></b>	0.131	0.076	0.306	<b>0.916</b>			
<b><i>SEQ</i></b>	0.178	0.257	0.242	0.213	<b>0.917</b>		
<b><i>SQ</i></b>	0.147	0.124	0.175	0.340	0.202	<b>0.895</b>	
<b><i>USA</i></b>	0.359	0.172	0.166	0.039	0.195	0.051	<b>0.904</b>

**PRO PATRIA**

Berdasarkan Tabel 4.7 (sumber: hasil pengolahan data), nilai akar AVE untuk setiap konstruk (ditampilkan pada diagonal dan dicetak tebal) lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai di luar diagonal). Sebagai contoh, akar AVE variabel *Perceived Ease of Use* sebesar 0,884 lebih besar daripada korelasinya dengan *Information Quality* (0,208), *Net Benefits* (0,134), dan variabel lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa kriteria *discriminant validity* berdasarkan pendekatan Fornell-Larcker telah terpenuhi.



Gambar 4.5 Hasil Analisis Outer Model

Berdasarkan Gambar 4.5, yang menampilkan hasil analisis setelah evaluasi model luar, dapat disimpulkan bahwa seluruh pengujian validitas—baik validitas konvergen maupun diskriminan—serta reliabilitas yang mencakup *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* telah terpenuhi. Dengan demikian, model pengukuran telah memenuhi seluruh kriteria yang ditetapkan dalam PLS-SEM. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki kualitas yang tinggi, sehingga data yang diperoleh layak untuk digunakan pada tahap analisis model struktural dalam rangka menguji hipotesis penelitian.

#### 4.2 Analisis Inferensial (Model Struktural / *Inner Model*)

Analisis model struktural (*inner model*) dilakukan untuk menguji hubungan kausal antar variabel laten sebagaimana telah dirumuskan dalam hipotesis penelitian.

Pada tahap ini, pengujian meliputi *Path Coefficient* ( $\beta$ ), *Coefficient of Determination* ( $R^2$ ), uji *t-test* melalui metode *bootstrapping*, *Effect Size* ( $f^2$ ), serta *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ). Seluruh pengujian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak **SmartPLS**.

#### 4.2.1 Uji *Path Coefficient* dan Signifikansi (Uji *t-test*)

Pengujian *path coefficient* (koefisien jalur) dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan arah hubungan antar variabel laten. Dalam penelitian ini, jalur dikatakan memiliki pengaruh yang berarti apabila nilai *path coefficient* ( $\beta$ ) melebihi 0,10. Selanjutnya, metode *bootstrapping* digunakan untuk melakukan uji signifikansi (*t-test*) guna mengevaluasi apakah hubungan tersebut signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% (*two-tailed*). Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* melebihi 1,96, sehingga hipotesis terkait dapat diterima.

Tabel 4.8 Hasil Uji *Path Coefficient* dan Uji *t-test*

<i>Variabel</i>	<i>Path Coefficient</i> ( $\beta$ )	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	<i>Analisis</i> ( <i>Signifikansi</i> )
<i>EOU -&gt; PUF</i>	0.082	1.112	0.267	Tidak Signifikan
<i>EOU -&gt; USA</i>	0.339	5.217	0.000	Signifikan
<i>IQ -&gt; EOU</i>	0.166	2.375	0.018	Signifikan
<i>IQ -&gt; USA</i>	0.102	1.521	0.129	Tidak Signifikan

<i>PUF</i> -> <i>USA</i>	-0.013	0.184	0.854	Tidak Signifikan
<i>SEQ</i> -> <i>EOU</i>	0.115	1.639	0.101	Tidak Signifikan
<i>SQ</i> -> <i>EOU</i>	0.103	1.391	0.164	Tidak Signifikan
<i>SQ</i> -> <i>PUF</i>	0.328	4.986	0.000	Signifikan
<i>USA</i> -> <i>NB</i>	0.166	1.662	0.097	Tidak Signifikan

Berdasarkan Tabel 4.8 (sumber: hasil pengolahan data), diketahui bahwa dari sembilan hipotesis yang diuji, tiga hipotesis dinyatakan **diterima** karena memiliki nilai *t-statistic* di atas 1,96 dan nilai *p-value* < 0,05. Sementara itu, enam hipotesis lainnya **ditolak** karena nilai *t-statistic* kurang dari 1,96 dan nilai *p-value* > 0,05. Temuan ini akan diuraikan secara lebih mendalam pada bagian pembahasan hipotesis.

#### 4.2.2 Uji Coefficient of Determination (R-Square)

Nilai **R-Square** (*Coefficient of Determination*) digunakan untuk menjelaskan proporsi varian pada setiap variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prediktornya. Mengacu pada pedoman umum, nilai R-Square sekitar **0,670** dikategorikan **kuat**, sekitar **0,333** dikategorikan **moderat**, dan di bawah **0,190** menunjukkan tingkat penjelasan varian yang **lemah**.

*Tabel 4.9 Hasil Uji Coefficient of Determination (R-Square)*

<i>Variabel</i>	<i>R-Square</i>	<i>Kategori</i>
<i>Ease Of Use (EOU)</i>	0.070	Lemah
<i>Net Benefits (NB)</i>	0.027	Lemah
<i>Perceived Usefulness (PUF)</i>	0.122	Lemah
<i>User Satisfaction (USA)</i>	0.139	Lemah

Seperi terlihat pada Tabel 4.9 (sumber: hasil pengolahan data), seluruh nilai R-Square untuk variabel endogen berada di bawah 0,190. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki daya jelaskan (*explanatory power*) yang relatif lemah dalam memprediksi variabel-variabel endogen tersebut:

- **R-Square Perceived Ease of Use sebesar 0,070** menunjukkan bahwa kontribusi *System Quality* dan *Information Quality* hanya mampu menjelaskan sekitar 7,0% variasi pada variabel ini. Sisanya, sebesar 93,0%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian..
- **R-Square Net Benefits sebesar 0,027** mengindikasikan bahwa pengaruh *User Satisfaction* terhadap variabel ini hanya menjelaskan 2,7% dari total variasinya, sedangkan 97,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel di luar model yang digunakan.

- **R-Square Perceived Usefulness** sebesar **0,122** memperlihatkan bahwa kombinasi *System Quality*, *Information Quality*, dan *Perceived Ease of Use* mampu menjelaskan 12,2% variasi pada variabel ini, sementara 87,8% sisanya disebabkan oleh faktor lain di luar kerangka penelitian.
- **R-Square User Satisfaction** sebesar **0,139** berarti bahwa variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Service Quality* hanya berkontribusi menjelaskan 13,9% variasi pada *User Satisfaction*. Adapun 86,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam model ini.

Nilai R-Square yang rendah ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kemungkinan terdapat variabel penting yang memengaruhi *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction*, maupun *Net Benefits*, tetapi belum dimasukkan ke dalam model, seperti faktor organisasi, budaya kerja, atau tingkat literasi digital pengguna. Kedua, karakteristik responden yang beragam dapat menyebabkan variasi persepsi yang tinggi sehingga pengaruh variabel prediktor menjadi lemah. Ketiga, keterbatasan konteks penelitian yang hanya berfokus pada satu instansi dapat membatasi generalisasi hasil.

Implikasinya, meskipun model ini memberikan gambaran awal mengenai hubungan antarvariabel, hasilnya perlu diinterpretasikan dengan hati-hati. Rendahnya nilai R-Square menunjukkan bahwa untuk memperoleh pemahaman yang lebih

komprehensif, penelitian lanjutan perlu menambahkan variabel lain yang relevan dan mempertimbangkan pendekatan yang lebih luas.

#### 4.2.3 Uji *Effect Size (f<sup>2</sup>)*

Pengujian *f<sup>2</sup> (Effect Size)* dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kekuatan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam suatu model.

Nilai *f<sup>2</sup>* menggambarkan besarnya kontribusi suatu variabel prediktor terhadap perubahan nilai *R-Square* pada variabel dependen, apabila variabel prediktor tersebut dikeluarkan dari model. Interpretasi ukuran efek mengacu pada kriteria berikut: nilai  $f^2 \approx 0,02$  menunjukkan efek kecil,  $f^2 \approx 0,15$  menunjukkan efek sedang, sedangkan  $f^2 \approx 0,35$  merepresentasikan efek besar.

Tabel 4.10 Hasil Uji Effect Size (*f<sup>2</sup>*)

<i>Jalur</i>	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	<i>Analisis (f<sup>2</sup>)</i>
<i>EOU -&gt; PUF</i>	0.008	0.484	0.628	Kecil
<i>EOU -&gt; USA</i>	0.126	2.259	0.024	Kecil
<i>IQ -&gt; EOU</i>	0.028	1.085	0.278	Kecil
<i>IQ -&gt; USA</i>	0.012	0.684	0.494	Kecil
<i>PUF -&gt; USA</i>	0.000	0.022	0.983	Kecil
<i>SEQ -&gt; EOU</i>	0.013	0.758	0.448	Kecil
<i>SQ -&gt; EOU</i>	0.011	0.614	0.539	Kecil
<i>SQ -&gt; PUF</i>	0.120	2.112	0.035	Kecil

USA -> NB	0.028	0.869	0.385	Kecil
-----------	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan Tabel 4.10 (sumber: hasil pengolahan data), dapat dilihat bahwa semua jalur dalam model memiliki nilai  $f^2$  di bawah 0.15. Dengan demikian, hasil uji *Effect Size* ( $f^2$ ) menunjukkan bahwa seluruh sembilan jalur yang diuji dalam model memiliki pengaruh kecil. Tidak ada jalur yang menunjukkan pengaruh menengah atau besar berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan temuan *R-Square* yang rendah, menegaskan bahwa meskipun ada hubungan signifikan secara statistik (seperti EOU -> USA, IQ -> EOU, SQ -> PUF), kontribusi dari variabel prediktor secara individual terhadap variabel dependennya tidak terlalu besar.

#### 4.2.4 Uji *Predictive Relevance* ( $Q^2$ )

Uji *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model memiliki kemampuan prediktif. Model dinyatakan memiliki relevansi prediktif apabila nilai  $Q^2$  pada variabel endogen bernilai lebih dari 0. Proses pengujian ini dilakukan melalui teknik *blindfolding* atau metode penutupan mata.

*Tabel 4.11 Hasil Uji Predictive Relevance ( $Q^2$ )*

	$Q^2$ predict
EOU	0.032
NB	0.012
PUF	0.106

USA	0.023
-----	-------

Uji *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model mampu melakukan prediksi. Model dikatakan memiliki relevansi prediktif apabila nilai  $Q^2$  pada variabel endogen lebih besar dari 0. Pengujian ini dilakukan menggunakan teknik *blindfolding (penutupan mata)*. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.11 (sumber: hasil pengolahan data), seluruh variabel endogen dalam model memiliki nilai  $Q^2$  positif, yang berarti model mampu memprediksi data observasi pada variabel-variabel tersebut. Namun, kekuatan prediksi yang dihasilkan tergolong rendah, selaras dengan rendahnya nilai *R-Square* yang diperoleh.

### 4.3 Pembahasan Hipotesis Penelitian

Pembahasan ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan PLS-SEM. Setiap hipotesis akan dianalisis dengan mempertimbangkan nilai koefisien jalur ( $\beta$ ), hasil uji t, dan ukuran efek ( $f^2$ ) untuk memutuskan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak, serta untuk mengevaluasi implikasi teoritis dan praktis yang dihasilkan. Penyajian hasil akan terstruktur berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, didukung oleh literatur yang relevan dan dikaitkan dengan konteks penelitian di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya.

#### 4.3.1 Hipotesis yang Diterima

Terdapat tiga hipotesis yang diterima berdasarkan hasil pengujian t-test, dengan nilai t melebihi 1.96:

##### 1. Hipotesis 1: Pengaruh *Ease of Use* (EOU) terhadap *User Satisfaction* (USA)

- **Pernyataan Hipotesis:** Variabel *Perceived Ease of Use* terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada sistem SI-SKP.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur  $\beta$**  : 0.339
  - **T-statistik** : 5.217 ( $t > 1.96$ )
  - **P-value** : 0.000 ( $p < 0.05$ )
  - **Effect Size  $f^2$**  : 0.126 (pengaruh kecil).
- **Interpretasi:** Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis ini **terbukti diterima**, di mana *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) pada sistem SI-SKP di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya. Nilai *path coefficient* sebesar 0,339 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit persepsi kemudahan penggunaan pada SI-SKP diikuti dengan kenaikan tingkat kepuasan pengguna sebesar 0,339 unit.
- **Diskusi:** Hasil ini konsisten dengan literatur Model Penerimaan Teknologi (TAM). Bagi pegawai BKPSDM Surabaya, kemudahan dalam mengoperasikan

SI-SKP, seperti antarmuka yang intuitif atau alur kerja yang sederhana, secara langsung berkontribusi pada pengalaman positif mereka saat berinteraksi dengan sistem. Meskipun *effect size (f<sup>2</sup>)* menunjukkan pengaruhnya tergolong kecil, signifikansi statistik yang kuat ( $t=5.217$ ) menegaskan bahwa ini adalah hubungan yang nyata dan penting. Implikasinya, upaya untuk menyederhanakan proses, mengurangi langkah-langkah yang rumit, dan memberikan *feedback* yang jelas dalam SI-SKP akan sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan pegawai.

## 2. Hipotesis 2: Pengaruh *Information Quality* (IQ) terhadap *Ease of Use* (EOU)

- **Pernyataan Hipotesis:** *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* pada sistem SI-SKP.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ )** : 0.166
  - **T-statistik** : 2.375 ( $t > 1.96$ )
  - **P-value** : 0.018 ( $p < 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ )** : 0.028 (Pengaruh kecil)
- **Interpretasi:** Hipotesis ini **diterima**. Terdapat pengaruh yang **positif dan signifikan** dari *Information Quality* (Kualitas Informasi) terhadap *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan) sistem SI-SKP.

- **Diskusi:** Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh SI-SKP, seperti akurasi, relevansi, dan kelengkapan data, mempermudah pegawai dalam menggunakan sistem tersebut. Ketika informasi mudah dipahami, konsisten, dan relevan dengan tugas yang sedang dikerjakan, pengguna akan merasa sistem itu sendiri lebih mudah dioperasikan. Misalnya, jika data kepegawaian yang ditampilkan akurat dan *up-to-date*, pengguna tidak perlu melakukan verifikasi eksternal yang dapat memperumit alur kerja mereka. Meskipun *effect size* kecil, signifikansi statistik ( $t=2.375$ ) menunjukkan bahwa kualitas informasi adalah prediktor penting bagi kemudahan penggunaan. Ini menggariskan pentingnya menjaga integritas dan kualitas data dalam SI-SKP.

### 3. Hipotesis 3: Pengaruh *System Quality* (SQ) terhadap *Perceived Usefulness* (PUF)

- **Pernyataan Hipotesis:** *System Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pada sistem SI-SKP.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ )** : 0.328
  - **T-statistik** : 4.986 ( $t > 1.96$ )
  - **P-value** : 0.000 ( $p < 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ )** : 0.120 (Pengaruh kecil)

- **Interpretasi:** Hipotesis ini **diterima**. Terdapat pengaruh yang **positif dan signifikan** dari *System Quality* (Kualitas Sistem) terhadap *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) sistem SI-SKP.
- **Diskusi:** Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas teknis SI-SKP, seperti kinerja yang responsif, keandalan, dan fungsionalitas yang baik, secara signifikan meningkatkan persepsi pegawai tentang kegunaan sistem tersebut dalam mendukung pekerjaan mereka. Ketika sistem berjalan dengan lancar, tidak sering *crash*, dan menyediakan fitur-fitur yang dibutuhkan, pegawai akan merasa bahwa sistem tersebut benar-benar membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas. Misalnya, jika SI-SKP cepat dalam memproses data dan tidak *error* saat *upload* dokumen, pegawai akan menganggap sistem tersebut sangat bermanfaat. Meskipun *effect size* menunjukkan pengaruhnya kecil, nilai t-statistik yang tinggi ( $t=4.986$ ) menegaskan pentingnya kualitas sistem sebagai pendorong utama persepsi kegunaan.

#### 4.3.2 Hipotesis yang Ditolak

Terdapat enam hipotesis yang ditolak berdasarkan hasil uji t-test dengan nilai  $t < 1.96$ :

##### 1. Hipotesis 4: Pengaruh *Ease of Use* (EOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PUF)

- **Pernyataan Hipotesis:** *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.

- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ ):** 0.082
  - **T-statistik:** 1.112 ( $t < 1.96$ )
  - **P-value:** 0.267 ( $p > 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ ):** 0.008 (Pengaruh kecil)
- **Interpretasi:** Hipotesis ini **ditolak**. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* pada sistem SI-SKP.
- **Diskusi:** Hasil ini kontras dengan teori Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang banyak menyatakan bahwa kemudahan penggunaan seringkali menjadi prediktor kuat bagi persepsi kegunaan. Dalam konteks SI-SKP di BKPSDM Surabaya, meskipun sistem mungkin dirasakan mudah digunakan, ini tidak secara otomatis membuat pegawai merasa sistem tersebut berguna untuk pekerjaan mereka. Bisa jadi, mereka melihat kemudahan penggunaan sebagai hal yang terpisah dari kemampuan sistem untuk benar-benar membantu dalam tugas-tugas inti atau meningkatkan produktivitas. Ada kemungkinan bahwa pegawai merasa bahwa tugas-tugas yang diselesaikan oleh SI-SKP adalah tugas dasar yang memang seharusnya mudah, atau bahwa kemudahan penggunaan tidak menerjemahkan ke dalam manfaat substantif yang lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 2. Hipotesis 5: Pengaruh *Information Quality* (IQ) terhadap *User Satisfaction* (USA)

- **Pernyataan Hipotesis:** *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- **Hasil:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ ):** 0.102
  - **T-statistik:** 1.521 ( $t < 1.96$ )
  - **P-value:** 0.129 ( $p > 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ ):** 0.012 (Pengaruh kecil)
- **Interpretasi:** Hipotesis ini **ditolak**. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* pada sistem SI-SKP.
- **Diskusi:** Meskipun kualitas informasi dirasa cukup untuk memengaruhi kemudahan penggunaan, namun secara langsung tidak signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Ini bisa berarti bahwa meskipun informasi yang disajikan akurat dan relevan, ada faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan pengguna. Mungkin, kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh pengalaman interaksi keseluruhan dengan sistem (misalnya, kecepatan, respons, atau kemudahan pengiriman data) dibandingkan hanya kualitas informasi itu sendiri. Ada kemungkinan pengguna menganggap kualitas informasi sebagai persyaratan dasar, sehingga memenuhi persyaratan ini tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan ke tingkat yang signifikan.

### 3. Hipotesis 6: Pengaruh *Perceived Usefulness* (PUF) terhadap *User Satisfaction* (USA)

- **Pernyataan Hipotesis:** Perceived Usefulness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ ):** -0.013
  - **T-statistik:** 0.184 ( $t < 1.96$ )
  - **P-value:** 0.854 ( $p > 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ ):** 0.000 (Pengaruh sangat kecil)
- **Interpretasi:** Hipotesis ini **ditolak**. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* pada sistem SI-SKP. Bahkan, koefisien jalur menunjukkan hubungan negatif yang sangat kecil, meskipun tidak signifikan.
- **Diskusi:** Temuan ini sangat mengejutkan dan bertentangan dengan banyak model penerimaan teknologi yang memosisikan *Perceived Usefulness* sebagai prediktor kuat bagi *User Satisfaction*. Fakta bahwa PUF tidak signifikan memengaruhi USA, bahkan dengan tren negatif yang kecil, menunjukkan adanya fenomena menarik dalam konteks penelitian ini. Ini bisa terjadi karena beberapa alasan:

- **Kegunaan Adalah Persyaratan Minimum:** Pegawai mungkin menganggap bahwa sistem kantor "harus" berguna. Jadi, meskipun SI-SKP dinilai berguna, hal ini tidak cukup untuk membuat mereka "puas". Kepuasan mungkin datang dari faktor di luar sekadar "berguna", seperti pengalaman pengguna yang menyenangkan, dukungan teknis yang responsif, atau pengakuan atas penggunaan sistem.
- **Frustrasi Tersembunyi:** Mungkin ada *pain points* lain dalam penggunaan SI-SKP yang tidak terukur oleh variabel lain yang menyebabkan ketidakpuasan, meskipun sistem dianggap berguna. Misalnya, proses birokrasi setelah data dimasukkan, atau masalah teknis yang sesekali muncul.
- **Variabel Mediasi/Moderasi Tidak Teridentifikasi:** Ada kemungkinan bahwa pengaruh PUF terhadap USA dimediasi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model, atau dimoderasi oleh faktor eksternal.

#### 4. Hipotesis 7: Pengaruh *Service Quality* (SEQ) terhadap *Ease of Use* (EOU)

- **Pernyataan Hipotesis:** *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ ):** 0.115
  - **T-statistik:** 1.639 ( $t < 1.96$ )

- **P-value:** 0.101 ( $p > 0.05$ )
- **Effect Size ( $f^2$ ):** 0.013 (Pengaruh kecil)
- **Interpretasi:** Hipotesis ini **ditolak**. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *Service Quality* terhadap *Perceived Ease of Use* pada sistem SI-SKP.
- **Diskusi:** Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendukung SI-SKP (seperti layanan bantuan atau dukungan teknis) tidak secara signifikan memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan sistem. Hal ini bisa terjadi jika pengguna jarang membutuhkan layanan bantuan, atau jika layanan yang ada kurang efektif dalam mempermudah penggunaan sistem, atau justru layanan tersebut tidak dianggap sebagai bagian integral dari kemudahan sistem itu sendiri. Pegawai mungkin membedakan antara kemudahan penggunaan sistem (desain UI/UX) dengan kualitas dukungan eksternal.

## 5. Hipotesis 8: Pengaruh *System Quality* (SQ) terhadap *Ease of Use* (EOU)

- **Pernyataan Hipotesis:** *System Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ ):** 0.103
  - **T-statistik:** 1.391 ( $t < 1.96$ )
  - **P-value:** 0.164 ( $p > 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ ):** 0.011 (Pengaruh kecil)

- **Interpretasi:** Hipotesis ini **ditolak**. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *System Quality* terhadap *Perceived Ease of Use* pada sistem SI-SKP.
- **Diskusi:** Meskipun kualitas sistem (seperti keandalan dan responsivitas) secara signifikan memengaruhi *Perceived Usefulness* (seperti yang telah dibahas sebelumnya), namun tidak secara langsung signifikan memengaruhi *Perceived Ease of Use*. Ini bisa mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan lebih terkait dengan aspek desain antarmuka dan interaksi langsung daripada kinerja teknis dasar sistem. Pegawai mungkin melihat sistem yang andal sebagai "bagus" secara teknis, tetapi hal itu tidak selalu berarti sistem tersebut "mudah" digunakan dalam arti intuitif atau sederhana.

## 6. Hipotesis 9: Pengaruh *User Satisfaction* (USA) terhadap *Net Benefits* (NB)

- **Pernyataan Hipotesis:** *User Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*.
- **Hasil Uji:**
  - **Koefisien Jalur ( $\beta$ ):** 0.166
  - **T-statistik:** 1.662 ( $t < 1.96$ )
  - **P-value:** 0.097 ( $p > 0.05$ )
  - **Effect Size ( $f^2$ ):** 0.028 (Pengaruh kecil)
- **Interpretasi:** Hipotesis ini **ditolak**. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* pada sistem SI-SKP.

- **Diskusi:** Meskipun *User Satisfaction* adalah tujuan penting, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap SI-SKP tidak secara signifikan diterjemahkan ke dalam *Net Benefits* (Manfaat Bersih) yang terukur bagi organisasi atau individu. Ada kemungkinan bahwa kepuasan pengguna bersifat subjektif dan tidak selalu berkorelasi langsung dengan dampak nyata pada kinerja atau keuntungan. Bisa jadi, manfaat yang diperoleh tidak signifikan secara statistik atau ada faktor lain (misalnya, proses bisnis yang tidak optimal, kurangnya integrasi dengan sistem lain) yang menghalangi kepuasan pengguna untuk menghasilkan manfaat bersih yang substansial.

