

# Analisis kepuasan pengguna akhir terhadap penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) : studi kasus Badan Kepegawaian Negara (BKN) = Analysis of end user satisfaction for implementation of national civil service information system (NCSIS): case study National Civil Service Agency (NCSA)

Heni Sri Wahyuni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329940&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan maka BKN (Badan Kepegawaian Negara) semakin dituntut untuk dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat dalam memberikan pelayanan prima kepada publik khususnya bidang manajemen kepegawaian kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dimana keseluruhan proses manajemen kepegawaian tersebut berkesinambungan antara instansi selaku pengusul proses kepegawaian dengan BKN, sehingga untuk mewujudkan hal tersebut maka BKN membangun suatu sistem informasi yang terintegrasi yaitu SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) berbasis web. Sistem ini bersifat mandatory use (wajib digunakan) dimana dalam lingkungan yang bersifat mandatory use, kepuasan pengguna menjadi ukuran penerimaan penggunaan sistem informasi. Untuk melihat keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut diperlukan suatu evaluasi atas faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan total pengguna akhir sistem tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan diukur dari lima dimensi, kualitas sistem diukur dari delapan dimensi, kualitas informasi diukur dari enam dimensi, kepuasan pengguna sistem SAPK diukur dari delapan dimensi dan dampak kepuasan pengguna sistem terhadap manfaat-manfaat bersih diukur dari enam dimensi. Hipotesis kesatu dalam penelitian ini adalah kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hipotesis kedua adalah kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hipotesis ketiga adalah kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan hipotesis keempat adalah kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat bersih.

Objek penelitian adalah para pengguna SAPK baik instansi pusat maupun daerah. Dari 160 kuestioner yang dikirim diperoleh responden sebanyak 158. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Updated D&M IS Success model dengan analisis data menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kesatu ditolak dan ketiga hipotesis lainnya mendukung terhadap model tersebut sehingga didapatkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna SAPK di BKN tersebut dan dampaknya terhadap net benefits.

*To improve the efficiency and effectiveness of the services of NCSA (National Civil Service Agency) is increasingly required to provide rapid, precise and accurate in providing excellent services to the public, especially in the field of personnel management of Civil Servants (PNS) in which the general personnel management process is continuously done between all government institutions as the proposer and BKN, therefore BKN has developed an integrated web-based information system called SAPK (National Civil Service Information System (NCSIS)). This system is mandatory use (must be used) as mandatory use environment, user satisfaction become a key factor to measure the acceptance use of information systems. Therefore to see the successful implementation of information systems required an evaluation of the factors*

influenced to end user satisfaction.

This research aimed to determine the effect of services quality which is measured on five dimensions, the quality system is measured on eight dimensions, quality information is measured on six dimensions, user satisfaction of SAPK system is measured on eight dimensions and user satisfaction and benefit simpact of the system is measured on six dimensions. Meanwhile this study has several hypothesis, the first hypothesis related to the service quality has a positive influence to the user satisfaction, the second hypothesis related to the quality of the system has a positive influence to the user satisfaction, the third hypothes is related to the quality of information has a positive influence to the user satisfaction and the fourth hypothesis related to the user satisfaction has a positive influence to the net benefits.

The observation objects of this research were the users of SAPK both central and local agencies. The number of questionnaire is about 160 questionnaires and only 158 are responded. This research use the methodology of the "Updated D&M IS Success Model with data analysis using Structural Equation Model (SEM)". The results of the model shown the first hypothesis is rejected and the three hypothesis supported the model, to obtain the factors which are influence to the user satisfaction of SAPK and also its impact to the net benefits.</i>