

**Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi agenda online dalam meningkatkan kinerja layanan pemberitaan : studi kasus Pusat Komunikasi Kementerian Luar Negeri = The analysis of factors influencing agenda online user satisfaction to improve mailing service performance : case study communication center ministry of foreign affairs / Andayani Dewi Setiarsih**

Andayani Dewi Setiarsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365602&lokasi=lokal>

---

**Abstrak**

**ABSTRAK**

Dalam proses pengelolaan dan layanan pemberitaan sebagai salah satu fungsi yang dijalankan oleh Pusat Komunikasi (Puskom) pada Kementerian Luar Negeri RI (Kemlu), penggunaan teknologi informasi sendiri peranannya menjadi sangat penting mengingat pelayanan penyampaian informasi yang disampaikan membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keamanan.

Untuk pengelolaan data dan informasi layanan pemberitaan, sejak tahun 2011, Puskom di Kemlu Pusat dan Unit Komunikasi di seluruh Perwakilan RI di luar negeri telah menggunakan aplikasi Agenda Online, yaitu aplikasi pengagendaan berita berbasis web yang dikembangkan oleh Puskom sendiri.

Setelah diimplementasikannya aplikasi Agenda Online timbul beberapa permasalahan seperti ketidaklengkapan detail data agenda yang dimasukkan ke dalam aplikasi Agenda Online oleh pengguna aplikasi, dan keluhan dari pengguna tentang performa aplikasi.

Untuk itu, dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mungkin menjadi pendorong kepuasan pengguna aplikasi Agenda Online. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel model keberhasilan sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003) untuk melihat faktor-faktor pendorong dari aspek teknologi, serta beberapa variabel dari UTAUT (Venkatesh, 2003) yang merupakan hasil pengembangan model TAM (Davis, 1986) sebagai tinjauan dari aspek manusia. Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa faktor yang memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengimplementasian aplikasi Agenda Online adalah : (1) faktor information quality memberikan pengaruh positif terhadap information satisfaction (2) faktor system quality memberikan pengaruh positif terhadap system satisfaction; (3) faktor information satisfaction berpengaruh positif terhadap performance expectancy; (4) faktor system satisfaction memberikan pengaruh positif terhadap effort expectancy; (5) faktor performance expectancy memberikan pengaruh positif terhadap user satisfaction; (6) faktor facilitating condition juga memberikan pengaruh yang positif terhadap user satisfaction.

## **<b>ABSTRACT</b><br>**

In the process of mail management and services as one of the functions carried out by the Communication Center at the Ministry of Foreign Affairs, the use of information technology itself becomes a very important role considering the delivery of information services delivered requires speed, accuracy, and security. Since 2011, the Communication Center at the Ministry of Foreign Affairs and the Communication Unit throughout all of Representatives of Republic of Indonesia abroad have used Agenda Online applicationsto aid the management of information and data for mailing services. Agenda Online is a letter recording application based on web and developed by Communication Center.

After the implementation of Agenda Online applications arise several problems such as the incompleteness of the data input by the user, and user complaints about application performance.To that end, an analysis of the factors that may be boosting the satisfaction of Agenda Online user is conducted. This study uses the basic model of information system success (DeLone and McLean, 2003)to find the boosting factors from the aspect of technology, this study also uses several variables of UTAUT (Venkatesh, 2003) which is the result of the development of the TAM model (Davis, 1986) as the factors from the people aspect. This research makes the study of user satisfaction as the dependent variable with the boosting factors from the aspect of technology and the aspects of people.

Hypothesis testing are shown factors that significantly influence the Agenda Online's user satisfaction are : (1) information quality factors positively influence system satisfaction, (2) system quality factors have a positive influence on system satisfaction, (3) information satisfaction positively influence performance expectancy; (4) system satisfaction positively influence effort expectancy; (5) performance expectancy positively user satisfaction; (6) facilitating condition positively influence user satisfaction