

# Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kementerian Luar Negeri = Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of Information and Communication Technology Service at the Ministry of Foreign Affairs

Yenni Patmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468391&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pengguna layanan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja sebuah organisasi teknologi informasi dan komunikasi, baik di sektor swasta maupun instansi pemerintah, termasuk Kementerian Luar Negeri Kemlu . Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian dan Perwakilan Pustekinfokom KP sebagai organisasi pengelola teknologi informasi dan komunikasi di Kemlu menjadikan kepuasan pengguna layanan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu indikator keberhasilan kinerjanya. Namun, Pustekinfokom KP tidak pernah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna internal pegawai Kemlu terhadap layanan teknologi informasi dan komunikasi.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model SEM sehingga didapatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi dan komunikasi di Kemlu. Dari hasil analisis data tersebut diperoleh bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi dan komunikasi di Kemlu adalah produk teknologi informasi. Produk teknologi informasi juga memiliki hubungan positif dengan faktor lainnya, yaitu dukungan teknologi informasi dan kehandalan teknologi informasi.

*User satisfaction of information and communication technology services has become one of key performance indicators of an information and communication technology organization, both in private and government sectors, including in the Ministry of Foreign Affairs of Republic of Indonesia. Center for Information and Communication Technology Ministry and Representative Pustekinfokom KP as the organization of information and communication technology management in the Ministry of Foreign Affairs of Republic of Indonesia, makes user satisfaction of information and communication technology services as one of its key performance indicators. However, Pustekinfokom KP never know the factors that affect the internal user satisfaction employees satisfaction of information and communications services.*

*Therefore, the purpose of this study is to analyze the factors that affect user satisfaction of information and communications technology services. The research method used is a mixed method by conducting interviews and distributing questionnaires. Data analysis was done by using Structural Equation Model SEM to obtain the factors that influence user satisfaction of information and communication technology service in the Ministry of Foreign Affairs. The results obtained are factors that affect user satisfaction of information and communication technology services in the Ministry of Foreign Affairs is information technology IT product. IT product has positive relationship with other factors, namely information technology IT support and information technology IT reliability.*