 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Persepsi ASN terhadap Pengaruh Kualitas Sistem E-Kinerja terhadap Akuntabilitas dan Persepsi Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat

Civil Servants' Perceptions of the Influence of E-Performance System Quality on Accountability and Perceived Public Service Quality in the West Kotawaringin Regency Government

[1]Wira Agung Dinata*, [2]Mukhammad Andri Setiawan
[1,2]Program Studi Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia
[1,2]Jl. Kaliurang KM 14,5, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55584 Indonesia
*e-mail: 24917029@students.uii.ac.id

(***received*:** 23 July 2026, ***revised*:** 16 October 2026, ***accepted*:** 17 October 2026)

Abstrak

Penelitian tentang salah satu Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu Sistem E - Kinerja menjadi langkah krusial dalam pendorongan agenda reformasi birokrasi, yang difokuskan pada penciptaan tata kelola pemerintahan yang responsif serta bertujuan menganalisis pengaruh implementasi E-Kinerja terhadap akuntabilitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dengan menggunakan kerangka Information System Success Model [1] yang diintegrasikan dengan teori akuntabilitas Koppel dan model SERVQUAL. Data dikumpulkan dari 61 responden ASN melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4.1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 11 hipotesis yang diajukan, 6 hipotesis terbukti berpengaruh dan 5 lainnya tidak berpengaruh. Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Sistem, sedangkan Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Sistem namun menjadi faktor dominan terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna sama-sama terbukti meningkatkan Akuntabilitas ASN secara signifikan, dengan Kepuasan Pengguna sebagai prediktor terkuat. Namun, baik Penggunaan Sistem maupun Kepuasan Pengguna tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa implementasi E-Kinerja telah efektif memperkuat akuntabilitas internal ASN, tetapi belum secara langsung bertransformasi menjadi peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi kinerja perlu didukung faktor lain seperti kapabilitas SDM, efektivitas kepemimpinan, dan inovasi layanan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas oleh publik.

Kata kunci: *akuntabilitas, E-kinerja, kualitas pelayanan publik, SPBE.*

Abstract

Research on E-Kinerja, one of the implementations of Indonesia's Electronic-Based Government System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE), is an important step in advancing bureaucratic reform aimed at establishing responsive governance. This study examines the influence of E-Kinerja implementation on civil servants' accountability and public service quality within the West Kotawaringin Regency Government. The study integrates the Information Systems Success Model [1] with Koppel's accountability theory and the SERVQUAL model. Data were collected from 61 civil servants through questionnaires and analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.1. The results show that, of the 11 hypotheses tested, six were supported, whereas five were not supported. Information quality and service quality had significant effects on system use, whereas system quality did not have a significant effect on system use but was

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

the strongest determinant of user satisfaction. Both system use and user satisfaction had significant positive effects on civil servants' accountability, with user satisfaction emerging as the strongest predictor. However, neither system use nor user satisfaction had a significant effect on public service quality. These findings suggest that E-Kinerja implementation has effectively strengthened internal accountability among civil servants but has not yet translated directly into improvements in public service quality as perceived by the public. This highlights the need to complement digital performance management with other factors, such as human resource capabilities, leadership effectiveness, and service innovation, to ensure that the benefits of digitalization extend more broadly to the public.
Keywords: *accountability, e-performance, public service quality, SPBE*

1 Pendahuluan

Dalam ranah reformasi birokrasi, pendorongan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dirancang guna menyelaraskan teknologi digital ke dalam ekosistem tata kelola negara. Adopsi SPBE diproyeksikan mampu mengakselerasi efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, mengoptimalkan standar pelayanan publik, serta mengokohkan pilar transparansi dan akuntabilitas [2] Pada konteks ini, teknologi informasi diposisikan sebagai katalis utama perbaikan birokrasi, khususnya dalam ranah pengeloaan Aparatur Sipil Negara (ASN). Penguatan profesionalisme aparatur menjadi prioritas strategis yang secara yuridis sesuai dengan kewajiban normatif yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Komponen vital dari manajemen ASN ini terletak pada mekanisme evaluasi kinerja, yang berperan sebagai instrumen kontrol internal guna menjamin instansi beroperasi selaras dengan target organisasi[3] Kendati demikian, skema penilaian kinerja tradisional masih kerap diterpa kendala struktural, mulai dari tingginya bias subjektivitas, minimnya akuntabilitas, hingga renggangnya korelasi antara capaian individu dengan sasaran kelembagaan [3].

Sebagai bagian dari upaya perbaikan manajemen kinerja aparatur, pemerintah menerapkan E-Kinerja sebagai sistem informasi yang mengintegrasikan proses perencanaan, pelaporan, pemantauan, dan evaluasi kinerja ASN dalam satu platform digital [4] Pengembangan aplikasi E-Kinerja diarahkan untuk mendukung terciptanya SDM ASN yang lebih profesional dan transparan. Dengan sistem ini, potensi intervensi politik dan penyimpangan dalam pelaksanaan tugas diharapkan dapat ditekan, sekaligus mendorong peningkatan mutu pelayanan publik [5].

Meskipun secara normatif E-Kinerja dirancang untuk meningkatkan kinerja, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil implementasi yang beragam. Studi oleh Lembong [6] menemukan bahwa keterlibatan aplikasi E-Kinerja berorientasi positif terhadap akselerasi efektivitas kinerja dan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian [7] serta [8] yang menyatakan bahwa aplikasi ini efektif dalam meningkatkan kedisiplinan dan produktivitas pegawai karena memiliki indikator yang jelas. Di sisi lain, penelitian [9] menemukan bahwa penerapan E-Kinerja belum sepenuhnya mencapai tujuan organisasi. Realitas di lapangan juga sering kali berbenturan dengan kendala teknis dan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengoperasikan aplikasi, sebagaimana disoroti dalam studi [10].

Kajian-kajian terdahulu tersebut sebagian besar masih berfokus pada pendekatan efektivitas organisasi atau teknis aplikasi semata, dan belum secara luas mengukur dimensi kesuksesan sistem E - Kinerja terhadap transformasi manajemen kinerja ASN secara luas. Terdapat kesenjangan penelitian (research gap) karena penggunaan model evaluasi sistem informasi yang ada belum menunjukkan hasil yang konsisten pada konteks sektor publik

Berdasarkan kesenjangan tersebut, studi ini dirancang untuk menganalisis implikasi adopsi platform E-Kinerja terhadap akuntabilitas kerja serta efektivitas pelayanan publik melalui penerapan kerangka kerja Kerangka Keberhasilan Sistem Informasi [1] secara komprehensif. Kerangka kerja D&M sendiri merupakan salah satu model pengukuran efektivitas sistem informasi yang paling krusial dan banyak dirujuk oleh para peneliti terdahulu [11] Sebagaimana diulas dalam Huse [12], dalam [13] menegaskan bahwa net benefits (manfaat bersih) bertindak sebagai muara akhir yang hanya dapat terealisasi jika suatu sistem ditopang oleh keandalan tiga aspek utama: kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan. Ketiga elemen mutu tersebut memicu penggunaan sistem dan kepuasan penggunanya, yang pada akhirnya secara kumulatif melahirkan manfaat nyata bagi organisasi.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Hingga kini, model ini masih memegang peranan kunci sebagai acuan utama evaluasi keberhasilan sistem informasi, terlepas dari hadirnya sejumlah catatan kritis dari para ahli. Pendekatan ini menganalisis pengaruh kualitas sistem (kecepatan, kemudahan akses, dan keandalan fitur), kualitas informasi (akurasi dan kelengkapan data SKP), serta kualitas pelayanan (responsivitas dan dukungan teknis) terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna, yang bermuara pada perolehan manfaat bersih (net benefit) berupa peningkatan kinerja ASN. Dalam konteks aplikasi E-Kinerja, elemen utama yang diukur mencakup pencapaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), realisasi target harian/bulanan, dan tingkat kedisiplinan (presensi). Pengukuran ini berimplikasi langsung terhadap skema reward berupa pemberian Tunjangan Penghasilan Pegawai (TPP)/tukin serta peluang promosi karier, sekaligus punishment dalam bentuk pemotongan tunjangan hingga sanksi disiplin bagi ASN yang gagal memenuhi capaian target atau melanggar aturan. Dengan mengambil setting pada ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Kotawaringin Barat, penelitian ini berupaya memberikan potret empiris yang utuh mengenai kontribusi vital E - Kinerja dalam menyokong SPBE dan reformasi birokrasi lokal.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian terdahulu tentang implementasi sistem E-Kinerja telah dilakukan di berbagai daerah dengan hasil yang beragam. Hasil penelitian Gae & Ardieansyah di Kecamatan Ende Timur, realitas di lapangan masih menunjukkan beragam kendala baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia. ASN mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, keterbatasan sarana pendukung seperti komputer dan jaringan internet, serta belum adanya regulasi teknis yang jelas [14]. Lembong Christo Renald dkk menemukan bahwa implementasi E-Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara berdampak positif terhadap peningkatan kinerja ASN dan kepuasan kerja[6] Sementara itu hasil penelitian Nada & Mursyidah terhadap Efektivitas Elektronik Kinerja (E-Kinerja) pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo aplikasi E-Kinerja masih belum dapat mencapai tujuan-tujuannya sepenuhnya [9]. Nabilah & Qoes Atieq menemukan bahwa Diterapkannya e-Kinerja di BKPP Kabupaten Kudus sejak tahun 2022 bisa dikatakan efektif karena aplikasi E-Kinerja, ini dapat meningkatkan kedisiplinan dan kinerja pegawai Kabupaten Kudus[7]. Penelitian yang dilakukan oleh Handayani di Biro Humas Kementerian Agama menemukan bahwa implementasi E-Kinerja, membantu dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai, karena sistem ini memungkinkan setiap pegawai memiliki indikator kinerja yang jelas dan dapat diukur[8]. Kajian-kajian tersebut menggunakan pendekatan efektivitas organisasi dengan indikator yang bervariasi, namun belum secara komprehensif menganalisis dimensi optimalisasi implementasi sistem E-Kinerja, dalam konteks transformasi manajemen kinerja ASN yang lebih luas.

Perbedaan hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi E-Kinerja masih menjadi isu yang memerlukan kajian lebih mendalam. Sebagian penelitian berfokus pada efektivitas kebijakan atau dampaknya terhadap kinerja pegawai, sementara penelitian lain menitik beratkan pada aspek penerimaan teknologi atau kendala implementasi. Namun, masih relatif sedikit penelitian yang secara komprehensif menguji faktor-faktor keberhasilan sistem informasi, khususnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dalam konteks sistem yang bersifat wajib (mandatory system).

Selain adanya perbedaan temuan penelitian, pengkajian keberhasilan implementasi E-Kinerja dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, khususnya yang menghubungkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan persepsi ASN terhadap akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik sebagai hasil akhir atau manfaat bersih yang diharapkan masih relatif terbatas. Padahal, kedua aspek tersebut merupakan indikator penting untuk menilai apakah implementasi E-Kinerja benar-benar memberikan manfaat bagi organisasi.

Scott, M., DeLone, W. H., & Golden, W dalam jurnalnya “Measuring eGovernment success: A public value approach” menyatakan bahwa pengukuran Net Benefits harus mempertimbangkan tujuan organisasi dan konteks implementasi sistem informasi. Dalam sektor publik, manfaat implementasi sistem informasi dapat berupa peningkatan efektivitas organisasi, peningkatan kualitas pengambilan keputusan, peningkatan transparansi, peningkatan akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik [15]. Oleh karena itu, variabel Net Benefits dalam penelitian sistem informasi pemerintahan

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

perlu disesuaikan dengan karakteristik penyelenggaraan pemerintahan. Diperkuat oleh Moore dalam Symes menjelaskan bahwa organisasi publik memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan nilai yang memberikan manfaat sosial, ekonomi, maupun politik kepada masyarakat. Nilai tersebut diwujudkan melalui pelayanan publik yang berkualitas, penggunaan sumber daya secara efisien, peningkatan legitimasi pemerintah, serta keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan ([16]). Dengan demikian, pada konteks pemerintahan, Net Benefits dapat diwujudkan dalam beberapa bentuk, antara lain: akuntabilitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Koppel, terdapat lima faktor yang menentukan akuntabilitas, yakni transparansi, liabilitas, kontrol, tanggung jawab atau responsibilitas, dan cepat tanggap atau responsivitas Dalam penelitian ini, akuntabilitas ASN dibangun dari lima dimensi utama yang dikemukan oleh Koppel [17] yaitu : Transparency (Transparansi), Liability (Konsekuensi atau Pertanggungjawaban Formal), Controllability (Pengendalian), Responsibility (Tanggung Jawab), dan Responsiveness (Daya Tanggap).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa kualitas pelayanan menggambarkan tingkat kesesuaian antara ekspektasi pengguna dengan pengalaman pelayanan yang diperoleh [18]. Apabila perbedaan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan semakin kecil, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap semakin baik. Konsep tersebut kemudian dikembangkan menjadi model Service Quality (SERVQUAL) yang banyak digunakan sebagai pendekatan dalam mengevaluasi kualitas layanan, baik pada organisasi bisnis maupun institusi sektor publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, pendekatan SERVQUAL menjadi salah satu model yang relevan karena mampu mengukur kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pengguna. Sinambela menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik menunjukkan kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui proses yang efektif, tepat sasaran, transparan, adil, dan profesional [19].

Berdasarkan penjabaran diatas, diharapkan hasil penelitian ini dapat mengisi kesenjangan penelitian yang masih ada dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi E-Kinerja pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat. dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean sebagai landasan utama untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap net benefit, yaitu akuntabilitas ASN menurut teori Koppel dan kualitas pelayanan publik menurut persepsi ASN dengan menggunakan teori SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan implementasi E-Kinerja, khususnya pada lingkungan pemerintah daerah yang menerapkan sistem secara wajib (mandatory system). Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model yang menghubungkan keberhasilan implementasi E-Kinerja dengan outcome organisasi dan pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menempatkan keberhasilan sistem informasi pada aspek penggunaan, kepuasan pengguna, atau manfaat sistem, penelitian ini mengintegrasikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan penggunaan serta kepuasan pengguna, yang selanjutnya dikaitkan dengan akuntabilitas kinerja ASN dan persepsi terhadap kualitas pelayanan publik. Kebaruan lainnya terletak pada konteks implementasi E-Kinerja sebagai sistem yang wajib digunakan oleh ASN pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat sehingga memberikan perspektif yang berbeda dalam memahami hubungan antara kualitas sistem dan perilaku penggunaan karena penggunaan sistem tidak sepenuhnya didasarkan pada keputusan sukarela pengguna.

3 Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan deskriptif-kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini guna menganalisis serta memetakan karakteristik data yang terkumpul. Hasil olah data kuantitatif tersebut selanjutnya dijabarkan secara sistematis melalui uraian deskriptif, yang berfungsi untuk memaparkan keterkaitan serta interaksi antar-konstruk di dalam kerangka evaluasi kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

3.2 Tahapan Penelitian

Rangkaian metodologis penelitian ini dieksekusi melalui delapan fase berurutan yang sistematis, dengan rincian tahapan yang divisualisasikan pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1 Metode penelitian

Alur penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang ada. Kemudian dilanjutkan dengan tinjauan literatur terkait metode penyelesaian masalah dan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Langkah selanjutnya adalah merumuskan model dan hipotesis, diikuti dengan menyusun instrumen kuesioner yang mewakili variabel penelitian. Untuk membuktikan validitas dan reliabilitas semua instrumen atau variabel penelitian diuji dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Pengujian data menggunakan perangkat lunak smart PLS versi 4. Jika nilai yang dihasilkan di bawah aturan atau parameter pengujian, instrumen diatur ulang dan instrumen yang berada di bawah parameter tersebut dihapus. Tahap berikutnya berfokus pada evaluasi model struktural (inner model) guna menilai tingkat signifikansi korelasi antar-konstruk. Sebagai penutup, rangkaian penelitian diakhiri dengan penyusunan kesimpulan yang diektraksi dari hasil pembuktian hipotesis serta interpretasi data statistik.

3.3 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini bertempat di Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, dengan lokus utama di Sekretariat DPRD. Namun, guna meningkatkan representativitas data terkait adopsi E-Kinerja di tingkat daerah, cakupan responden diperluas dengan melibatkan ASN dari sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang telah mengoperasikan E-Kinerja secara aktif. Pelibatan variasi SKPD ini dimaksudkan untuk memperkaya ragam karakteristik pengguna, sehingga gambaran implementasi sistem tidak terbatas pada satu unit kerja semata, melainkan mampu memotret dinamika penerapan E-Kinerja lintas fungsi pemerintahan. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan dua teknik yang berbeda sesuai dengan karakteristik masing-masing lokasi. Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai lokus utama penelitian, pengumpulan data dilakukan melalui teknik sensus (total sampling), yaitu seluruh ASN pengguna aktif E-Kinerja di unit kerja tersebut

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

dilibatkan sebagai responden. Pendekatan ini dipilih karena Sekretariat DPRD merupakan objek penelitian utama, sehingga data yang diperoleh perlu mencerminkan kondisi keseluruhan populasi pengguna di unit tersebut secara menyeluruh. Sementara itu, Sementara itu, pada SKPD pendukung, penentuan responden dilakukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling[20]* untuk memperoleh gambaran eksploratif yang proporsional serta mewakili variasi tingkat jabatan, unit kerja, dan karakteristik tugas di luar lokus utama.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pendekatan kuantitatif diaplikasikan dalam kajian ini, di mana proses penghimpunan data dilakukan melalui tiga prosedur utama:

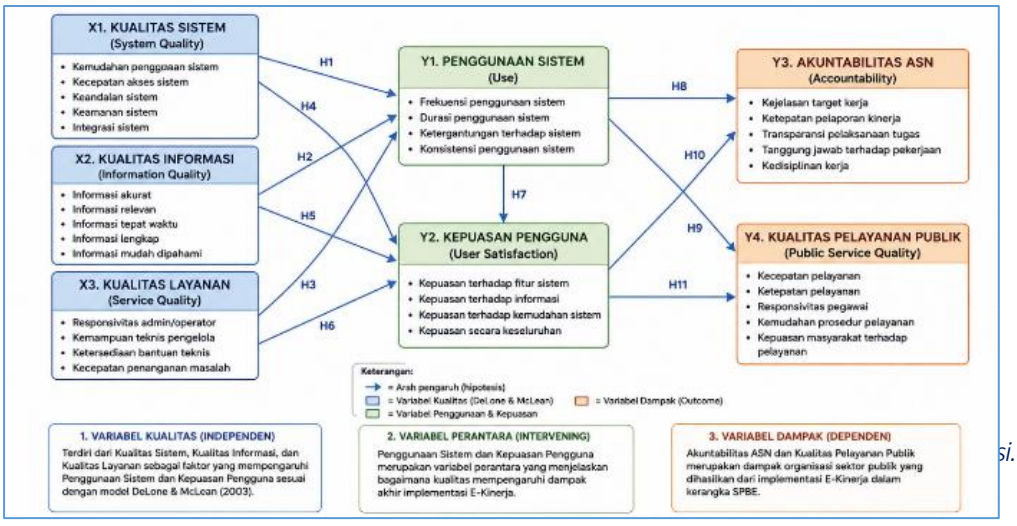
- **Observasi:** Pengamatan lapangan diselenggarakan secara langsung di lokasi studi guna menggali kondisi faktual serta dinamika objek yang relevan dengan fokus penelitian.
- **Studi Pustaka:** Peneliti melakukan penelusuran literatur teoretis dan empiris melalui telaah dokumen, buku, referensi akademis, serta jurnal ilmiah yang berkaitan erat dengan topik yang dikaji.
- **Kuesioner:** Pengumpulan data primer dijalankan secara *offline* menggunakan instrumen angket berskala Likert. Kuesioner ini didistribusikan langsung kepada responden untuk mengukur tingkat efektivitas dan kesuksesan platform E-Kinerja

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan gugusan objek maupun subjek berkarakteristik spesifik yang ditetapkan hingga menghasilkan kesimpulan [21] . Dalam penelitian ini, cakupan populasi ditujukan kepada para pengguna aplikasi E-Kinerja yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat. Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk mewakili kelompok besar tersebut, di mana hasil temuan dari analisis sampel nantinya diekstrapolasi kembali menjadi simpulan umum populasi [22] . Pemilihan responden riset dirancang mengacu pada prinsip-prinsip kecukupan sampel yang dipersyaratkan dalam analisis Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Merujuk pada J. Hair et al, SEM-PLS tetap andal untuk sampel berukuran relatif kecil selama memenuhi kaidah 10-times rule yaitu kriteria sampel minimal sepuluh kali dari jalur struktural terbanyak yang mengarah pada satu variabel endogen[23] . Karena model penelitian ini mencatatkan maksimum tiga jalur menuju variabel endogen, maka kriteria minimum sampel hanya membutuhkan 30 responden. Penggunaan 61 responden sebagai sampel penelitian secara signifikan telah melampaui standar dasar yang dipersyaratkan, sehingga kapasitas data dipastikan memadai untuk kebutuhan pengujian SEM-PLS

3.6 Model Penelitian dan Hipotesis

Kerangka konseptual studi ini berlandaskan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Pendekatan ini diaplikasikan guna mengartikulasikan performa adopsi teknologi melalui lensa perseptual para pengguna sistem secara komprehensif sesuai dengan yang ditunjukan pada Gambar 2 berikut :



 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Gambar 2 Model penelitian

Formulasi hipotesis penelitian ini disandarkan bahwa derajat keberhasilan E-Kinerja ditentukan oleh manifestasi kualitas sistem, informasi, dan layanan. Interaksi variabel-variabel tersebut dihipotesiskan mampu mendorong tingkat pemanfaatan serta kepuasan pengguna, yang bertindak sebagai katalisator dalam memperkuat akuntabilitas aparatur dan responsivitas pelayanan publik di bawah payung kebijakan SPBE. Secara konseptual ditunjukkan bahwa semakin presisi kualitas penerapan E-Kinerja, semakin tinggi pula akumulasi penggunaan dan kepuasan yang dihasilkan, sehingga menjadi pemicu pada peningkatkan kualitas tata kelola kinerja ASN serta layanan masyarakat, akuntabilitas kinerja ASN serta kualitas pelayanan publik.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

H1 Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan system.
H2 Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan system .
H3 Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan system.
H4 : Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
H5: Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna .
H6: Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
H7 : Penggunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
H8 Penggunaan Sistem berkorelasi positif terhadap Manfaat Bersih. Yaitu Akuntabilitas ASN.
H9. Kepuasan Pengguna berkorelasi positif terhadap Manfaat Bersih. Yaitu Akuntabilitas ASN.
H10 Penggunaan Sistem berkorelasi positif terhadap Manfaat Bersih. Yaitu Persepsi Kualitas Pelayanan Publik.
H11.Kepuasan Pengguna berkorelasi positif terhadap Manfaat Bersih. Yaitu Persepsi Kualitas Pelayanan Publik.

.

3.7 Tekhnik analisis Data

Pendekatan kuantitatif yang diaplikasikan dalam studi ini dianalisis memanfaatkan pemodelan persamaan struktural berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Metodologi ini dipilih berkat keunggulannya dalam memetakan pengaruh simultan maupun efek mediasi antarvariabel laten tanpa menuntut asumsi normalitas multivariat serta fleksibel terhadap skala sampel. Seluruh data kuesioner yang lolos screening diolah melalui *software* SmartPLS 4.1, dengan prosedur pengujian yang terbagi atas *outer model* (konfirmatoris validitas dan reliabilitas) serta *inner model* estimasi koefisien determinasi (R^2) [23].

3.7.1 Instrument Penelitian

Data kuantitatif dihimpun menggunakan instrumen kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur indikator-indikator penyusun variabel laten. Penilaian atas setiap item indikator disandarkan pada Skala Likert berinterval lima poin, yang membentang dari Skor 1 ('Sangat Tidak Setuju') hingga Skor 5 ('Sangat Setuju'). Kisi-kisi intrumen dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1 Daftar pertanyaan kuesioner

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Sistem (X1)	Kemudahan penggunaan sistem	Sistem E-Kinerja mudah digunakan dalam pekerjaan sehari-hari
	Kecepatan akses sistem	Sistem E-Kinerja memiliki akses yang cepat
	Keandalan sistem	Sistem E-Kinerja jarang mengalami gangguan/error
	Keamanan sistem	Sistem E-Kinerja memiliki keamanan data yang baik
	Integrasi system	Sistem E-Kinerja fleksibel sesuai kebutuhan pekerjaan
Kualitas	Informasi akurat	Informasi yang dihasilkan sistem E-Kinerja akurat

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Informasi (X2)	Informasi relevan	Informasi dalam sistem E-Kinerja lengkap
	Informasi tepat waktu	Informasi yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan
	Informasi lengkap	Informasi dalam sistem tersedia tepat waktu
	Informasi mudah dipahami	Informasi dalam sistem mudah dipahami
Kualitas Layanan (X3)	Responsivitas admin/operator	Responsivitas admin cepat dan responsif
	Kemampuan teknis pengelola	Pengelola sistem memahami kebutuhan pengguna
	Ketersediaan bantuan teknis	Bantuan teknis tersedia saat dibutuhkan
	Kecepatan penanganan masalah	Pengelola sistem cepat merespons kendala pengguna
Penggunaan Sistem (Y1)	Frekuensi penggunaan	Saya menggunakan sistem E-Kinerja secara rutin
	Intensitas penggunaan sistem	Sebagian besar pekerjaan saya menggunakan sistem E-Kinerja
	Durasi penggunaan sistem	Saya menggunakan sistem E-Kinerja dalam waktu yang cukup lama
	Ketergantungan terhadap sistem	Pekerjaan saya bergantung pada sistem E-Kinerja
Kepuasan Pengguna (Y2)	Kepuasan secara umum	Saya merasa puas menggunakan sistem E-Kinerja
	Efektivitas kerja	Sistem E-Kinerja membantu pekerjaan menjadi lebih efektif
	Efisiensi kerja	Sistem E-Kinerja membantu pekerjaan menjadi lebih efisien
	Kunjungan Berulang	Sistem E-Kinerja dipakai berulang ulang
Akuntabilitas ASN (Y3)	Transparency	✓ Sistem E-Kinerja menyediakan informasi kinerja secara terbuka. ✓ Saya dapat melihat hasil penilaian kinerja dengan jelas. ✓ Proses penilaian kinerja dilakukan secara transparan.
	Liability (Pertanggungjawaban)	✓ Terdapat kejelasan sanksi bagi ASN yang tidak mencapai target. ✓ Setiap ASN bertanggung jawab atas hasil kinerjanya. ✓ Evaluasi kinerja berpengaruh terhadap penilaian ASN.
	Controllability (Pengendalian)	✓ Atasan dapat memantau kinerja ASN melalui sistem E-Kinerja. ✓ Sistem memudahkan pengawasan kinerja secara digital. ✓ Pimpinan dapat mengontrol target kerja dengan baik. ✓ Saya melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang berlaku.
	Responsibility (Tanggung Jawab Profesional)	✓ Saya menyelesaikan tugas sesuai standar kerja. ✓ Saya bertanggung jawab terhadap pekerjaan saya.
	Responsiveness (Daya Tanggap)	✓ Saya merespons tugas dengan cepat. ✓ Saya mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan target kerja. ✓ ASN di instansi saya tanggap terhadap kebutuhan pekerjaan.
Persepsi Kualitas	Tangibles (Bukti Fisik)	✓ Sistem E-Kinerja memiliki tampilan yang mudah digunakan.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Pelayanan Publik (Y4)		✓ Fasilitas digital pelayanan sudah memadai. ✓ Infrastruktur sistem mendukung pelayanan yang lebih baik.
	Reliability (Keandalan)	✓ Sistem E-Kinerja memberikan hasil yang akurat. ✓ Data yang dihasilkan sistem dapat dipercaya. ✓ Pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih akurat setelah penerapan E-Kinerja.
	Responsiveness (Daya Tanggap)	✓ Permintaan masyarakat dapat ditindaklanjuti lebih responsif. ✓ Keluhan pengguna ditangani segera. ✓ Implementasi E-Kinerja membantu ASN memberikan pelayanan lebih cepat.
	Assurance (Jaminan)	✓ Sistem memberikan rasa aman terhadap data pengguna. ✓ Hasil penilaian kinerja dapat dipercaya. ✓ Implementasi E-Kinerja meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.
	Empathy (Empati)	✓ Pengelola sistem memperhatikan kebutuhan pengguna. ✓ Komunikasi dengan pengelola sistem berjalan baik. ✓ Implementasi E-Kinerja membantu ASN memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Dari Segi Peneliti terhadap aplikasi E–Kinerja

Sebelum menguraikan hasil dan pembahasan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi awal terhadap implementasi aplikasi E-Kinerja pada ASN di Kabupaten Kotawaringin Barat, serta menelaah literatur dari sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan topik E-Kinerja serta kesamaan objek penelitian yaitu ASN. Observasi ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran kontekstual sebelum dilakukan pengujian model secara statistik. Kekurangan tersebut dapat dianalisis dari aspek teknologi, organisasi, dan pengguna.

1. Ketergantungan pada Infrastruktur Teknologi.

Aplikasi E-Kinerja sangat bergantung pada ketersediaan jaringan internet dan Listrik. Gangguan jaringan, akses yang lambat, atau server yang mengalami overload dapat menghambat ASN dalam menginput dan memperbarui data kinerja. Kondisi ini sering terjadi pada lingkup daerah yang masih dihadapkan pada tantangan kesenjangan infrastruktur digital [24][25] pada hasil penelitiannya juga melaporkan adanya pengaruh positif pemanfaatan teknologi informasi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2. Fokus pada Kuantitas daripada Kualitas Kinerja.

Salah satu kritik terhadap sistem E-Kinerja adalah kecenderungan penilaian yang lebih menitikberatkan pada jumlah aktivitas yang dilaporkan dibandingkan kualitas hasil pekerjaan. ASN dapat terdorong untuk memperbanyak entri kegiatan guna meraih nilai kinerja yang tinggi, meskipun aktivitas tersebut belum tentu memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini memiliki kesesuaian dengan temuan [26]) yang mengkaji implementasi E-Kinerja di Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penerapan E-Kinerja belum memberikan hasil yang optimal karena masih terdapat berbagai hambatan yang menyebabkan tujuan peningkatan disiplin, kinerja, dan kesejahteraan pegawai belum sepenuhnya tercapai.

3. **Potensi Manipulasi Data Kinerja**.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Merujuk hasil penelitian Rodliyanto et al, meskipun sistem bersifat digital, validitas data tetap bergantung pada kejujuran pengguna dan efektivitas proses verifikasi oleh atasan [4].Terdapat kemungkinan pegawai menginput aktivitas yang kurang sesuai dengan pekerjaan yang sebenarnya atau melakukan pengisian secara administratif hanya untuk memenuhi target penilaian. Risiko tersebut dapat muncul apabila proses monitoring, evaluasi, dan verifikasi tidak dilakukan secara optimal.

4. Menambah Beban Administratif.

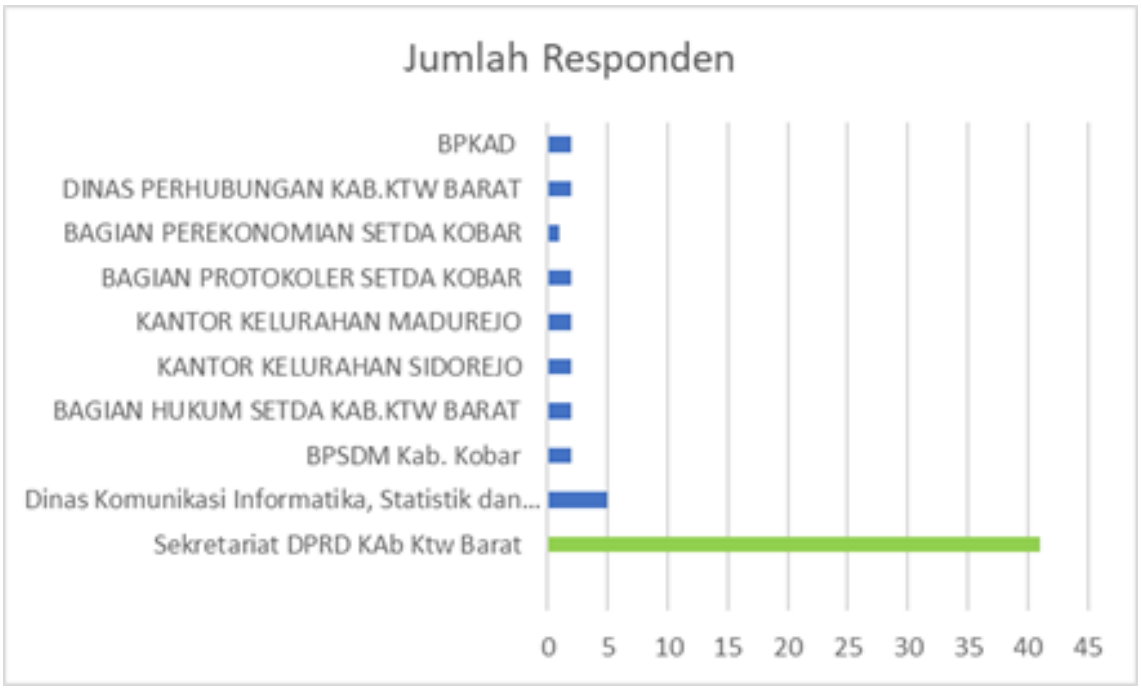
Pada beberapa instansi, ASN merekam data pekerjaan secara manual berdampingan dengan proses entri data ke dalam aplikasi E-Kinerja. Kondisi ini dapat menimbulkan beban administratif tambahan dan mengurangi waktu yang seharusnya digunakan untuk melaksanakan tugas pelayanan atau tugas inti organisasi. Temuan tersebut mengindikasikan apabila sistem belum terintegrasi secara optimal dengan proses kerja organisasi, maka digitalisasi kinerja berpotensi menambah beban administratif bagi pegawai [27].

5. Keterbatasan dalam Mengukur Kinerja Non Kuantitatif.

Beberapa pekerjaan ASN, terutama yang bersifat strategis, koordinatif, analitis, atau pengambilan keputusan, sulit diukur hanya berdasarkan indikator kuantitatif yang tersedia dalam aplikasi. Akibatnya, kontribusi pegawai pada pekerjaan yang bersifat konseptual atau inovatif terkadang tidak tergambarkan secara optimal dalam sistem. Temuan Saiyang, Ilat, dan Manossoh menunjukkan bahwa dalam implementasi e-Kinerja terdapat permasalahan terkait pembobotan aktivitas yang belum proporsional dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Penelitian tersebut menemukan bahwa bobot poin kinerja belum sepenuhnya mencerminkan kompleksitas dan karakteristik pekerjaan yang berbeda antarpegawai, sehingga diperlukan tolok ukur yang lebih jelas, efektif, dan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan [26]).

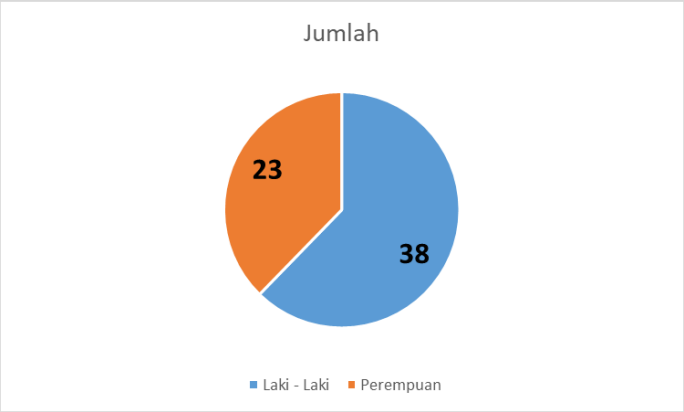
4.2 Profil Responden

Pengambilan data dilakukan sejak tanggal 15 sampai 20 Juli 2026 data dikumpulkan dengan kuesioner kepada ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Kotawaringin Barat serta melibatkan ASN dari beberapa SKPD lain yang telah menerapkan aplikasi E-Kinerja secara aktif. Kuisoner disebarkan secara langsung. Sesuai dengan yang disajikan pada Gambar 3, jumlah responden berdasarkan SKPD yang diambil yaitu 61 responden terpilih selanjutnya responden berdasar jenis kelamin seperti yang disajikan pada Gambar 4 adalah 38 orang Laki – laki dan 23 orang Perempuan.



Gambar 3 Jumlah responden berdasarkan SKPD

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719



Gambar 4 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

4.3 Hasil Pengujian Dan Pembahasan

4.3.1 Uji Validitas

1. **Uji Validitas Konvergen**

Pengujian validitas konvergen dalam outer model berbasis PLS-SEM dilakukan untuk mengukur tingkat representasi indikator terhadap konstruk yang diwakilinya. Aspek ini dievaluasi melalui koefisien outer loadings, di mana skor yang makin tinggi mencerminkan kapasitas indikator yang makin optimal dalam menjelaskan variabel laten. Merujuk pada panduan J. Hair et al, standar kelayakan validitas konvergen dicapai apabila indikator memiliki nilai outer loadings paling sedikit 0,708[23]. Indikator yang memenuhi ambang batas ini dianggap memiliki daya ukur yang sahih serta berkontribusi adekuat, sehingga dipertahankan pada alur pengujian model selanjutnya. Berikut hasil tes Outer Loadings ditunjukan pada Tabel 2 :

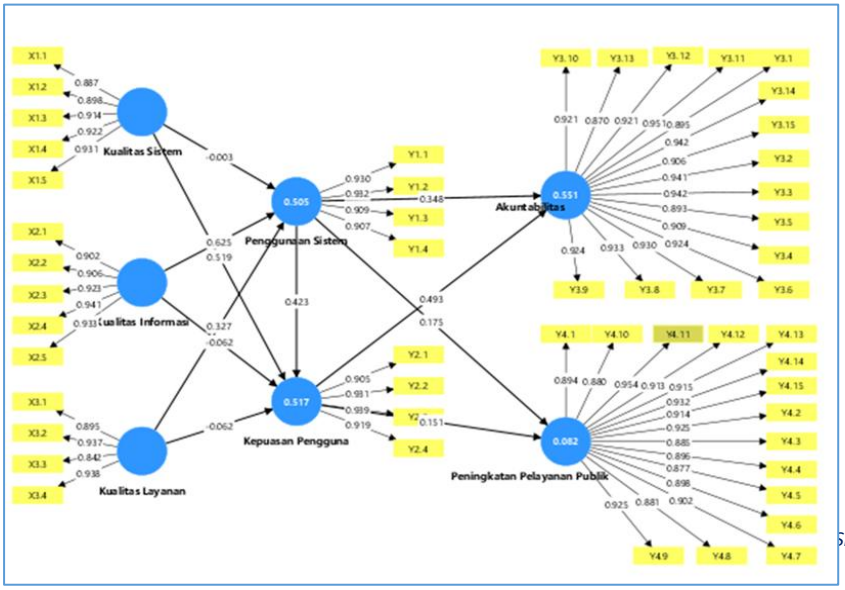
Tabel 2 Hasil tes outer loadings

Variabel	Indikator	OuterLoading	Keterangan
Kualitas Sistem(X1)	X1P1	0.887	Valid
	X1P2	0.898	Valid
	X1P3	0.914	Valid
	X1P4	0.922	Valid
	X1P5	0.931	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2P1	0.902	Valid
	X2P2	0.906	Valid
	X2P3	0.923	Valid
	X2P4	0.941	Valid
	X2P5	0.933	Valid
Kualitas Layanan (X3)	X3P1	0.895	Valid
	X3P2	0.937	Valid
	X3P3	0.842	Valid
	X3P4	0.938	Valid
Penggunaan Sistem (Y1)	Y1P1	0.930	Valid
	Y1P2	0.932	Valid
	Y1P3	0.909	Valid
	Y1P4	0.907	Valid
Kepuasan Pengguna (Y2)	Y2P1	0.905	Valid
	Y2P2	0.931	Valid

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

	Y2P3	0.939	Valid
	Y2P4	0.919	Valid
Akuntabilitas ASN (Y3)	Y3.1	0.895	Valid
	Y3.2	0.941	Valid
	Y3.3	0.942	Valid
	Y3.4	0.909	Valid
	Y3.5	0.893	Valid
	Y3.6	0.924	Valid
	Y3.7	0.930	Valid
	Y3.8	0.933	Valid
	Y3.9	0.924	Valid
	Y3.10	0.921	Valid
	Y3.11	0.951	Valid
	Y3.12	0.921	Valid
	Y3.13	0.870	Valid
	Y3.14	0.942	Valid
	Y3.15	0.906	Valid
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Y4)	Y4.1	0.894	Valid
	Y4.2	0.925	Valid
	Y4.3	0.885	Valid
	Y4.4	0.896	Valid
	Y4.5	0.877	Valid
	Y4.6	0.898	Valid
	Y4.7	0.902	Valid
	Y4.8	0.881	Valid
	Y4.9	0.925	Valid
	Y4.10	0.880	Valid
	Y4.11	0.954	Valid
	Y4.12	0.913	Valid
	Y4.13	0.915	Valid
	Y4.14	0.932	Valid
	Y4.15	0.914	Valid

Berdasarkan hasil analisis, seluruh indikator pada model penelitian memiliki nilai outer loadings di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukur dengan baik, sehingga seluruh 52 indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak dipertahankan dalam model pengukuran. Berikut merupakan hasil diagram jalur dari model struktural pada SmartPLS 4.1 yang disajikan pada Gambar 5 di bawah:



 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Gambar 5 Hasil output diagram jalur model struktural

Sumber: Output SmartPLS 4.1 (2026)

Pengukuran validitas konvergen tidak hanya bertumpu pada outer loadings, melainkan juga memanfaatkan matriks Average Variance Extracted (AVE) untuk mencerminkan besaran varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk. Merujuk pada panduan hair ambang minimum AVE sebesar 0,50 dipersyaratkan guna mengonfirmasi ketaatan validitas konvergen[23]. Hasil Nilai Average Variance Extracter (AVE) disajikan pada Tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 Nilai average variance extracted (AVE)

Variabel	AVE
Kualitas Sistem (X1)	0.764
Kualitas Informasi (X2)	0.826
Kualitas Layanan (X3)	0.817
Penggunaan Sistem (Y1)	0.846
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.853
Akuntabilitas ASN (Y3)	0.829
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Y4)	0.822

Tampilan data pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai AVE pada semua variabel telah melampaui standar kriteria 0,50. Besaran matriks ini menandakan bahwa kepemilikan varians indikator dapat dijelaskan secara dominan oleh variabel latennya, sehingga terpenuhinya kriteria validitas konvergen dalam evaluasi outer model ini secara sah dapat disimpulkan.

2. Uji Validitas Diskriminan

Pemeriksaan validitas diskriminan difungsikan untuk memverifikasi sejauh mana suatu konstruk laten secara spesifik berbeda dan terpisah dari konstruk lainnya dalam kerangka pengukuran. Evaluasi ini bertujuan mengkonfirmasi bahwa variabilitas indikator terikat secara lebih dominan pada variabel utamanya ketimbang berinteraksi dengan variabel laten lain. Dalam penelitian ini, validitas diskriminan diuji melalui dua pendekatan yang saling melengkapi, yaitu *Fornell-Larcker Criteria dan Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).[28]. Berikut data hasil *Fornell Larcker Criteria* yang disajiukan pada Tabel 4 dan perhitungan Hasil *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) pada Tabel 5:

Tabel 4 Hasil fornell larcker criteria

	(X1)	(X2)	(X3)	(Y1)	(Y2)	(Y3)	(Y4)
Kualitas Sistem (X1)	0.910						
Kualitas Informasi (X2)	0.480	0.921					
Kualitas Layanan (X3)	0.154	0.025	0.904				
Penggunaan Sistem (Y1)	0.348	0.632	0.342	0.920			
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.543	0.453	0.161	0.543	0.924		
Akuntabilitas (Y3)	0.482	0.503	0.316	0.616	0.682	0.920	
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Y4)	0.258	0.156	0.087	0.256	0.245	0.349	0.906

Tabel 5 Hasil heterotrait-monotrait ratio (HTMT)

Indikator	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
Kepuasan Pengguna <-> Akuntabilitas	0.698
Kualitas Informasi <-> Akuntabilitas	0.514
Kualitas Informasi <-> Kepuasan Pengguna	0.471
Kualitas Layanan <-> Akuntabilitas	0.301

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Kualitas Layanan <-> Kepuasan Pengguna	0.161
Kualitas Layanan <-> Kualitas Informasi	0.088
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik <-> Akuntabilitas	0.343
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik <-> Kepuasan Pengguna	0.242
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik <-> Kualitas Informasi	0.156
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik <-> Kualitas Layanan	0.089
Kualitas Sistem <-> Akuntabilitas	0.496
Kualitas Sistem <-> Kepuasan Pengguna	0.656
Kualitas Sistem <-> Kualitas Informasi	0.501
Kualitas Sistem <-> Kualitas Layanan	0.174
Kualitas Sistem <-> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	0.269
Penggunaan Sistem <-> Akuntabilitas	0.635
Penggunaan Sistem <-> Kepuasan Pengguna	0.572
Penggunaan Sistem <-> Kualitas Informasi	0.663
Penggunaan Sistem <-> Kualitas Layanan	0.342
Penggunaan Sistem <-> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	0.258

Merujuk pada pendekatan *Fornell-Larcker* yang disajikan dalam Tabel 4, validitas diskriminan dengan membandingkan akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk terhadap nilai korelasinya dengan konstruk lain dalam model. Kriteria ini dinyatakan terpenuhi apabila akar AVE suatu konstruk lebih besar daripada seluruh nilai korelasinya dengan konstruk lain [20]. Hasil pengujian pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai akar AVE pada seluruh konstruk berkisar antara 0,904 hingga 0,924 secara konsisten melampaui nilai korelasi antar-konstruk tertinggi dalam model, yaitu antara Kepuasan Pengguna dan Akuntabilitas ASN sebesar 0,682. Temuan ini menegaskan bahwa setiap konstruk mampu mengidentifikasi dan membedakan indikator penyusunnya secara spesifik dari konstruk lain.

Mengingat kriteria Fornell-Larcker dinilai kurang sensitif dalam mendeteksi permasalahan validitas diskriminan pada model dengan nilai outer loading yang tinggi pengujian dilengkapi dengan analisis HTMT sebagai kriteria yang lebih ketat. Validitas diskriminan berdasarkan HTMT dinyatakan terpenuhi apabila nilai rasio berada di bawah ambang batas 0,85 hingga 0,90 [29] Hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai HTMT tertinggi dalam keseluruhan model tercatat sebesar 0,698, yaitu pada hubungan antara Kepuasan Pengguna dan Akuntabilitas ASN, sementara seluruh pasangan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang lebih rendah dan tetap berada jauh di bawah ambang batas kritis. Dengan demikian, meskipun nilai akar AVE (Fornell-Larcker) pada masing-masing konstruk tergolong tinggi sebagai konsekuensi dari outer loading indikator yang kuat, tidak ditemukan indikasi tumpang tindih (redundancy) antar-konstruk, sehingga model pengukuran dalam penelitian ini dinyatakan layak digunakan untuk tahap analisis estimasi inner model selanjutnya.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan menegaskan presisi, stabilitas, serta keandalan alat ukur dalam merepresentasikan konstruk variabel yang diteliti [28] . Pengujian ini umumnya mengacu pada ambang batas Cronbach's Alpha di atas 0,6 dan composite reliability yang melampaui angka 0,7 pada studi berjenis confirmatory. Namun demikian, untuk kajian eksploratif, perolehan nilai pada rentang 0,6 hingga 0,7 masih dikategorikan memenuhi kriteria yang layak [28]. Tabel 6 berikut ini merupakan hasil perhitungan Hasil Cronbach's Alpha:

Tabel 6 Hasil cronbach's alpha.

Variabel	**Cronbach's alpha**	Keterangan

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Akuntabilitas	0.987	**Reliabel**
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	0.984	**Reliabel**
Kualitas Informasi	0.955	**Reliabel**
Kualitas Sistem	0.948	**Reliabel**
Kepuasan Pengguna	0.943	**Reliabel**
Penggunaan Sistem	0.939	**Reliabel**
Kualitas Layanan	0.928	**Reliabel**

Pemeriksaan keandalan instrumen pada Tabel 6 memperlihatkan bahwa besaran Cronbach's Alpha seluruh variabel terbukti melampaui nilai batas kritis sebesar 0,60. Dengan demikian, stabilitas dan konsistensi internal dari instrumen pada masing-masing konstruk laten ini sah untuk disimpulkan telah memenuhi persyaratan kualifikasi teknis

4. Uji Koefisien determinasi / R Square (R^2)

Menurut Hair Besarnya kemampuan variabel eksogen dalam menerangkan variabel endogen ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) [23] tingkat pengaruh ini diklasifikasikan ke dalam tiga tingkatan: nilai R^2 di atas 0,67 mengindikasikan kontribusi yang kuat, rentang 0,33 hingga 0,66 tergolong moderat, sedangkan nilai di bawah 0,20 mencerminkan pengaruh yang lemah.[23]. Dibawah ini adalah hasil perhitungan Nilai R Square dan Adjusted R Square yang disajikan pada Tabel 7 :

Tabel 7 Nilai R square dan adjusted R Square

VARIABEL	R-square	R-square adjusted
Akuntabilitas ASN (Y3)	0.551	0.535
Kepuasan Pengguna (Y2)	0.517	0.482
Penggunaan Sistem (Y1)	0.505	0.479
Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Y4)	0.082	0.050

Dapat dijelaskan bahwa berdasarkan estimasi koefisien determinasi, variabel Akuntabilitas ASN mencatatkan nilai R^2 Adjusted sebesar 0,535. Capaian ini mengindikasikan bahwa sebesar 53,5% variabilitas pada konstruk Akuntabilitas ASN berhasil dieksplorasi oleh rangkaian variabel independen yang terhipotesiskan di dalam model, sementara 46,5% varians sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor eksogen lain di luar cakupan penelitian. Mengacu pada klasifikasi Hair et al., kekuatan prediktif model ini tergolong dalam kriteria sedang (moderate). Pemeriksaan pada konstruk Kepuasan Pengguna menghasilkan nilai R^2 Adjusted sebesar 0,482. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan sanggup menerangkan 48,2% dinamika kepuasan pengguna. Sementara itu, porsi terbesar yakni 51,8% variabilitas dipengaruhi oleh faktor-faktor eksogen lain yang berada di luar jangkauan pemodelan ini. Capaian estimasi tersebut mencerminkan kapasitas prediktif model yang tergolong moderat dan cukup solid.

Estimasi model struktural pada konstruk Penggunaan Sistem menunjukkan koefisien determinasi R^2 Adjusted bernilai 0,479. Angka tersebut mencerminkan bahwa tingkat adopsi penggunaan sistem sebesar 47,9% diprediksi oleh atribut ketersediaan kualitas sistem, keandalan informasi, dan efektivitas layanan. Sementara itu, 52,1% porsi varians lainnya merupakan kontribusi faktor-faktor lain yang tidak dicakup dalam kerangka riset ini, di mana nilai tersebut merepresentasikan kapasitas prediktif kriteria moderat.

Berbeda dengan ketiga variabel sebelumnya, Persepsi Kualitas Pelayanan Publik hanya memperoleh nilai R^2 Adjusted sebesar 0,050. Hal ini menunjukkan bahwa model hanya mampu menjelaskan sekitar 5,0% Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, sedangkan 95,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, kemampuan prediktif model terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Publik tergolong rendah. Rendahnya kemampuan prediksi tersebut dapat dipahami karena kualitas pelayanan publik merupakan konstruk yang bersifat multidimensional dan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan implementasi sistem informasi atau kinerja internal ASN. Kualitas

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

pelayanan publik juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi dan perilaku aparatur, sarana dan prasarana pelayanan, prosedur dan standar pelayanan, kepemimpinan, budaya organisasi, ketersediaan sumber daya, serta karakteristik dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, pengukuran kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini didasarkan pada persepsi ASN, sehingga hasil yang diperoleh merepresentasikan sudut pandang internal aparatur dan belum secara langsung menggambarkan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Perbedaan perspektif tersebut menjadi salah satu hal yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan rendahnya nilai R^2 pada konstruk Persepsi Kualitas Pelayanan Publik.

5. Uji Hipotesis (Path Coefficient)

Pengujian hubungan antar-konstruk yang dihipotesiskan dalam model dilakukan melalui evaluasi koefisien jalur (path coefficients). Penilaian ini menjadi dasar keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis penelitian berdasarkan analisis original sample serta t-statistik via prosedur bootstrapping. Hair et al. (2014) menyatakan bahwa nilai koefisien jalur berkisar antara -1 sampai +1; nilai yang mendekati +1 menunjukkan pengaruh positif yang kuat, sedangkan nilai yang mendekati -1 menandakan hubungan negatif yang kuat. Lebih lanjut, batas kritis t-statistik ditetapkan pada ∓ 1,96. Jika nilai t-statistik berada di dalam rentang -1,96 hingga 1,96, maka hipotesis nol (H0) diterima, yang berarti hipotesis penelitian tidak didukung. Berikut Tabel 8 yang menunjukan hasil pengujian hipotesis model:

Tabel 8 Hasil pengujian hipotesis model
Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2026)

	T statistics	P values
Kepuasan Pengguna -> Akuntabilitas	**4.745**	**<0.001**
Kepuasan Pengguna -> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	**1.130**	**0.259**
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	**0.462**	**0.644**
Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem	**6.266**	**<0.001**
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	**0.607**	**0.544**
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem	**3.248**	**0.001**
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	**5.223**	**<0.001**
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem	**0.029**	**0.977**
Penggunaan Sistem -> Akuntabilitas	**2.782**	**0.005**
Penggunaan Sistem -> Kepuasan Pengguna	**3.782**	**<0.001**
Penggunaan Sistem -> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	**1.134**	**0.257**

Hasil uji bootstrapping untuk pembuktian hipotesis merangkum dinamika hubungan antar-variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh terhadap Penggunaan Sistem

Variabel Kualitas Sistem gagal menunjukkan korelasi signifikan (T = 0,029; P = 0,977), yang berakibat pada penolakan hipotesis. Namun, Kualitas Informasi (T = 6,266; P = <0,000) dan Kualitas Layanan (T = 3,248; P = 0,001) terbukti secara signifikan mendorong Penggunaan Sistem. Hal ini bermakna keakuratan data serta ketangguhan respons teknis menjadi kunci utama ASN aktif menggunakan E-Kinerja.

2. Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Kualitas Sistem terbukti kuat menentukan Kepuasan Pengguna (T = 5,223; P = <0,000). Sebaliknya, Kualitas Informasi (T = 0,462; P = 0,644) dan Kualitas Layanan (T = 0,607; P = 0,544) tidak terdapat pengaruh yang signifikan sehingga hipotesis ini belum sepenuhnya efektif. Adapun intensitas Penggunaan Sistem terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna (T = 3,782; P = <0,000).

3. Pengaruh terhadap Manfaat Akhir (Net Benefits)

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Baik Penggunaan Sistem (T = 2,782; P = 0,005) maupun Kepuasan Pengguna (T = 4,745; P = <0,000) sama-sama sukses membuktikan pengaruh positifnya terhadap Akuntabilitas ASN. Akan tetapi, pada variabel Peningkatan Pelayanan Publik, baik Penggunaan Sistem (T = 1,134; P = 0,257) maupun Kepuasan Pengguna tidak menunjukkan dampak yang signifikan, yang menyebabkan kedua hipotesis tersebut ditolak. Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas menggunakan teknik bootstrapping, Hasil analisis bootstrapping menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem dengan nilai T-statistic 0,029, dan P-value 0,977. Nilai tersebut tidak memenuhi kriteria signifikansi sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan tabel yang diperoleh, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) **Kualitas Informasi menjadi faktor utama yang mendorong Penggunaan Sistem.**
Hasil ini mengindikasikan bahwa motivasi utama aparatur dalam mengoperasikan E-Kinerja sangat bertumpu pada presisi, komprehensivitas, relevansi, dan aktualitas substansi data yang dihasilkan. Pada ranah tata kelola pemerintahan, keandalan konten informasi memiliki bobot strategis yang lebih tinggi ketimbang fungsionalitas teknis platform, sebab sistem ini difungsikan sebagai instrumen pelaporan kualitatif, asesmen kinerja, dan preferensi pengambilan keputusan pimpinan. Temuan tersebut selaras dan memperkuat premis konseptual DeLone dan McLean (2003) mengenai peran sentral kualitas informasi terhadap intensitas adopsi sistem.

2) **Kualitas Layanan meningkatkan Penggunaan Sistem**
Penelitian juga menemukan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem. Artinya, dukungan administrator, kecepatan penanganan masalah, serta bantuan teknis yang diberikan kepada pengguna mampu meningkatkan intensitas penggunaan aplikasi E-Kinerja. Ketika pengguna memperoleh bantuan saat mengalami kendala, hambatan penggunaan sistem menjadi lebih kecil sehingga sistem lebih sering dimanfaatkan.

3) **Kualitas Sistem tidak memengaruhi Penggunaan Sistem**
Temuan yang cukup menarik adalah Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem. Hasil ini berbeda dengan sebagian besar penelitian sistem informasi. Dalam konteks penelitian ini, kondisi tersebut dapat dijelaskan karena penggunaan aplikasi E-Kinerja bersifat mandatory (wajib). ASN tetap harus menggunakan aplikasi sebagai bagian dari kewajiban administrasi dan penilaian kinerja, sehingga keputusan menggunakan sistem tidak lagi dipengaruhi oleh kualitas teknis aplikasi. Dengan kata lain, meskipun sistem masih memiliki kekurangan, ASN tetap menggunakannya karena tuntutan organisasi.

4) **Kepuasan Pengguna terutama dipengaruhi oleh Kualitas Sistem**
Variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna adalah Kualitas Sistem. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas sistem, dan keandalan aplikasi merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan ASN. Pengguna cenderung merasa puas apabila aplikasi berjalan lancar tanpa banyak gangguan teknis.

5) **Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan tidak meningkatkan Kepuasan Pengguna**
Bertentangan dengan hipotesis yang dirumuskan, mutu informasi dan kualitas layanan terbukti tidak memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menyiratkan bahwa tingkat kepuasan ASN lebih didominasi oleh interaksi dan pengalaman langsung (user experience) saat mengoperasikan E-Kinerja, ketimbang kelengkapan informasi atau dukungan layanan yang disediakan. Singkatnya, para pegawai lebih menitikberatkan pada aspek kemudahan serta kepraktisan penggunaan platform ketimbang kualitas konten informasi maupun bantuan teknis pendukungnya.

6) **Penggunaan Sistem meningkatkan Kepuasan Pengguna**

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

Semakin sering ASN menggunakan aplikasi E-Kinerja, semakin terbiasa mereka dengan fitur-fitur sistem sehingga muncul persepsi positif terhadap aplikasi. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sebagaimana dijelaskan dalam pengembangan model DeLone dan McLean.

7) Kepuasan Pengguna merupakan faktor paling kuat yang meningkatkan Akuntabilitas ASN.

Salah satu temuan terpenting penelitian ini adalah bahwa Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh terbesar terhadap Akuntabilitas ASN. Bisa disimpulkan bahwa, ASN yang merasa puas terhadap sistem E-Kinerja cenderung lebih disiplin dalam menyusun laporan kinerja, lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, serta lebih transparan dalam mendokumentasikan aktivitas kerja. Hal ini memperlihatkan bahwa manfaat implementasi E-Kinerja tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berdampak pada perilaku organisasi.

8) Penggunaan Sistem dapat meningkatkan Akuntabilitas ASN

Semakin intensif ASN menggunakan sistem, semakin terdokumentasi seluruh aktivitas pekerjaan sehingga proses pengawasan, evaluasi, dan pertanggungjawaban menjadi lebih mudah dilakukan.hasil penelitian ini memperkuat konsep Net Benefits dalam model DeLone dan McLean bahwa keberhasilan sistem informasi menghasilkan manfaat organisasi berupa peningkatan akuntabilitas.

9) Implementasi E-Kinerja belum mampu meningkatkan Pelayanan Publik

Salah satu temuan paling kontras dari hipotesis awal menunjukkan bahwa Penggunaan Sistem maupun Kepuasan Pengguna ternyata tidak memberikan kontribusi nyata bagi Peningkatan Pelayanan Publik. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi E-Kinerja sejauh ini masih terbatas pada tataran manajemen internal dan belum bertransformasi secara otomatis menjadi peningkatan mutu layanan yang dirasakan masyarakat. Pada hakikatnya, E-Kinerja berfungsi sebagai instrumen pengawasan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Sementara itu, kualitas pelayanan publik lebih banyak ditopang oleh determinan lain, seperti kapabilitas SDM, efektivitas kepemimpinan, iklim organisasi, perampingan birokrasi, inovasi terapan, serta kecukupan alokasi sumber daya dan regulasi pendukung.

5. Kesimpulan

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa adopsi E-Kinerja pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat telah cukup optimal dari persepsi internal ASN, khususnya dalam memperkuat pemanfaatan sistem, kepuasan pengguna, hingga akuntabilitas kinerja. Faktor pendorongnya bersumber dari kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem, serta kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Meski demikian, korelasi langsung antara penggunaan sistem maupun kepuasan pengguna dengan peningkatan kualitas pelayanan publik belum terkonfirmasi secara statistik, yang mengisyaratkan bahwa modernisasi tata kelola tidak dapat bertumpu pada digitalisasi semata, melainkan perlu didukung penguatan kapabilitas SDM, efektivitas kepemimpinan, serta inovasi layanan agar dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Dari 11 hipotesis yang diuji, enam terbukti signifikan dan lima tidak didukung, menandakan bahwa belum seluruh jalur dalam kerangka DeLone & McLean relevan secara penuh pada konteks implementasi E-Kinerja yang bersifat mandatory di lokasi penelitian. Kendati demikian, sistem ini tetap terbukti berkontribusi positif terhadap penguatan akuntabilitas ASN, meskipun belum berdampak langsung terhadap pelayanan publik eksternal.

Beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian. Pertama, sebaran sampel antar SKPD tidak merata, mayoritas responden berasal dari Sekretariat DPRD sehingga generalisasi temuan terhadap keseluruhan populasi ASN masih terbatas. Kedua, desain penelitian bersifat cross-sectional dengan periode pengumpulan data yang singkat sehingga belum mampu menangkap dinamika persepsi ASN secara longitudinal maupun menyimpulkan hubungan kausal secara kuat. Ketiga, data sepenuhnya bersumber dari persepsi ASN sebagai pengguna sistem tanpa melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik masih bersifat persepsi internal organisasi. Keempat, model penelitian hanya berfokus pada tiga dimensi kualitas (sistem,

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

informasi, layanan) sesuai kerangka DeLone & McLean, tanpa mengakomodasi variabel kontekstual lain seperti kepemimpinan atau infrastruktur daerah yang turut disinggung pada temuan observasi awal. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas dan meratakan sebaran sampel antar SKPD, menggunakan desain longitudinal, serta melibatkan data primer dari masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, demi memaksimalkan pencapaian SPBE dan prinsip good governance, perbaikan bertahap tetap diperlukan, khususnya pada peningkatan kualitas informasi, keandalan layanan teknis, serta kemudahan antarmuka pengguna aplikasi E-Kinerja.

Referensi

[1] W. H. DeLone and E. R. McLean, "*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, pp. 9–30, 2003, DOI: 10.1080/07421222.2003.11045748.

[2] B. Wirtz, J. Weyerer, and C. Geyer, "*Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges*," *International Journal of Public Administration*, Vol. 42, Jul. 2018, DOI: 10.1080/01900692.2018.1498103.

[3] Fadhillah Asyraq A., Firlana H., and Astuti Kusuma R., "Sistem Penilaian Kinerja dan Efektivitasnya di Lembaga Pemerintah Indonesia," *Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol. 4, No. 6, 2025.

[4] Rodliyanto, Mustofah Amirul , and Haryati Eny, "Optimalisasi Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Elektronik (E-Kinerja) dalam Transformasi Manajemen Kinerja ASN," *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, Vol. 3, No. 6, pp. 138–157, Nov. 2025, DOI: 10.62383/risoma.v3i6.1267.

[5] Affan Fanny, "Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Implementasi Kebijakan Aplikasi Kinerja (E-Kinerja) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Badan Penghubung Provinsi Sumatera Utara," *https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh*, Vol. 5, No. 3, 2025, [Online]. Available: http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttps://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

[6] Renald Christo Lembong, Udaya Madjid, and Sampara Lukman, "Efektivitas Penerapan E-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja," 2021.

[7] Nabilah D. K. and Atieq Qoes M., "Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Efektivitas Penerapan E-Kinerja dalam Meningkatkan Disiplin," Vol. 7, No. 2, 2022, [Online]. Available: https://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen

[8] N. Handayani, "Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Optimalisasi Kinerja ASN melalui E-Kinerja dalam meningkatkan disiplin dan Produktivitas di Biro Humas Kementerian Agama RI," Vol. 5, No. 2, 2025, [Online]. Available: http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttps://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

[9] Nada S. Q. and Mursyidah L., "Efektivitas Elektronik Kinerja (e-Kinerja) pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo," *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, Vol. 1, No. 3, 2022, DOI: 10.47134/webofscientist.

[10] A. C. F. Gae and A. Ardieansyah, "Implementasi Aplikasi E-Kinerja untuk meningkatkan Kinerja ASN di Kecamatan Ende Timur," *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, Vol. 5, No. 3, pp. 1081–1090, May 2025, DOI: 10.54082/jamsi.1895.

[11] W. H. Delone and E. R. Mclean, "*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*," 2003.

[12] V. Weerakkody, M. Janssen, and Y. K. Dwivedi, "*Transformational Change and Business Process Reengineering (BPR): Lessons from the British and Dutch public sector*," *Gov. Inf. Q.*, Vol. 28, No. 3, pp. 320–328, Jul. 2011, DOI: 10.1016/j.giq.2010.07.010.

 ISSN:2302-8149
e-ISSN:2540-9719

[13] N. P. Rana, B. Lal, and E. L. Slade, "*Adoption of Two Indian e-Government Systems: Validation of Extended Theory of Planned Behavior (TPB)*," 2016.
[14] A. C. F. Gae and A. Ardieansyah, "Implementasi Aplikasi E-Kinerja untuk meningkatkan Kinerja ASN di Kecamatan Ende Timur," *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, Vol. 5, No. 3, pp. 1081–1090, May 2025, DOI: 10.54082/jamsi.1895.
[15] M. Scott, W. Delone, and W. Golden, "*Measuring eGovernment Success: A Public Value Approach*," *European Journal of Information Systems*, Vol. 25, Jul. 2015, DOI: 10.1057/ejis.2015.11.
[16] A. Symes, "*Creating Public Value: Strategic Management in Government (Cambridge, MA: Harvard University Press) by Mark Moore*," *International Public Management Journal*, Vol. 2, pp. 158–167, Jul. 1999, DOI: 10.1016/S1096-7494(00)87438-3.
[17] J. G. Koppell, "*Pathologies of Accountability: ICANN and the Challenge of Multiple Accountabilities Disorder*," *Public Adm. Rev.*, Vol. 65(1), pp. 94–108, 2005.
[18] A. P. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, "*SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*," *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12–40, May 1988.
[19] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Bumi Aksara, 2008.
[20] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2013.
[21] Duli Nikolaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Deepublish, 2020.
[22] Sekaran Uma and Bougie Roger, *Research Methods for Business- A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, 2016, 2016.
[23] J. Hair, G. T. M. Hult, C. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2022.
[24] L. Amalia and A. H. Azizah, "Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) menggunakan *Enhanced Information System Success* Model di Kecamatan Benda Tangerang," 2022.
[25] Subhan and I. Sartika, "Tantangan dan Strategi Implementasi SPBE dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia," *Ranah Research*, Vol. 7., No.6, 2025, DOI: 10.38035/rrj.v7i6.
[26] Saiyang J. B., Ilat V., and Manossoh H., "Analisis Kinerja Pegawai di Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Utara setelah Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kin)," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL*, Vol. 13, No. 2, p. 2022, 2022.
[27] Hardian Eliadi D. and Kurniawan Arif I., "Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Penilaian Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pendidikan Kota Tangerang," 2021. [Online]. Available: http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA
[28] Ghozali I. and Latan H., "*Partial Least Square*: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3," *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, pp. 115–126, 2012.
[29] Henseler J., Ringle C. M., and Sarstedt M., "*A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling*," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, Jan. 2015, doi: 10.1007/s11747-014-0403-8.