

**ANALISIS PENGARUH *USER SATISFACTION* TERHADAP NIAT  
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS  
TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA PEMERINTAHAN  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



Oleh

**ZHAFIRA ZAFITRI**

**NIM 09031382025125**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI BILINGUAL**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *USER SATISFACTION* TERHADAP NIAT  
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS  
TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA PEMERINTAHAN  
KOTA PALEMBANG**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di  
program studi Sistem Informasi SI


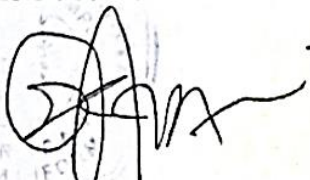
Oleh

**Zhaflra Zafitri**

**NIM 09031382025125**

**Palembang, 29 November 2023**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP. 197811172006042001**

**Pembimbing I,**



**Apriansyah Putra, M.Kom.**  
**NIP. 197704082009121001**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zhafira Zafitri

NIM : 09031382025125

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintahan Kota Palembang

Hasil pengecekan iThenticate/Turnitin: 3%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 29 November 2023



Zhafira Zafitri  
NIM. 09031382025125

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zhafira Zafitri

NIM : 09031382025125

Judul Publikasi : Analisis Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintahan Kota Palembang

DOI : <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3403>

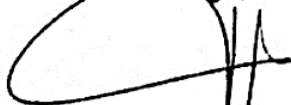
Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

*Analisis Pengaruh User Satisfaction Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Pemerintahan Kota Palembang.*

Yang diusulkan pada *Indonesian Journal of Computer Science (IJCS)* Vol.12 No.5 Halaman ISSN 2302-4364(*print*) dan 2549-7286(*online*) bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui,  
Pembimbing I,



Apriansyah Putra, M.Kom.  
NIP. 197704082009121001

Palembang, 29 November 2023

Yang Menyatakan,



Zhafira Zafitri  
NIM. 09031382025125

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di (IJCS) *Indonesian Journal of Computer Science* (Sinta 3)

pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Oktober 2023

Nama : Zhafira Zafitri

NIM : 09031382025125

Judul : Analisis Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintahan Kota Palembang

Tim Pembimbing:

1. Pembimbing: Apriansyah Putra, M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP. 197811172006042001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridaan) Kami, Kami akan tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sungguh, Allah bersama orang-orang yang berbuat baik.” (QS. Al-Ankabut: 69)*

### **Motto:**

*“But still try, for who knows what is possible?”  
(Scientist - Michael Faraday)*

### **Skripsi ini dipersembahkan kepada:**

- Allah SWT,
- Orang tua, kakak, dan keluarga besar penulis,
- Dosen pembimbing dan Dosen pengajar jurusan Sistem Informasi,
- Pihak-pihak yang terlibat dalam pengerjaan skripsi ini,
- Rekan-rekan penulis selama berkuliah,
- Almamater, Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas berkat rahmat dan hidayah-Nya lah saya dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SRIKANDI) pada Pemerintahan Kota Palembang.”** Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, kakak, beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan banyak doa dan dukungan agar terus melakukan yang terbaik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada Penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Rianda Pratama, S.Kom. dan Bapak Doni, A.Md. selaku Pembimbing Lapangan Kerja Praktik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang telah memberikan banyak bantuan selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait di Pemerintahan Kota Palembang yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
9. Mba Rifka selaku administrasi program studi jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kemudahan dalam proses pengurusan administrasi bagi penulis.
10. Kakak-kakak dan teman-teman dari Dinas Riset & Teknologi BEM KM Fasilkom Unsri Kabinet Lentera Karya yang telah memberikan kebahagiaan dan pengalaman dalam kehidupan perkuliahan penulis.
11. Seluruh teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi angkatan 2020.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran terhadap skripsi ini.

Palembang, 29 November 2023



Zhafira Zafitri  
NIM. 09031382025125



**ANALISIS PENGARUH *USER SATISFACTION* TERHADAP NIAT  
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS  
TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA PEMERINTAHAN**

**KOTA PALEMBANG**

Oleh

**Zhafira Zafitri**

**09031382025125**

**ABSTRAK**

Transformasi digital berperan penting di Pemerintahan Indonesia dengan SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) yang diluncurkan oleh Kementerian PANRB pada 2020. Pada Februari 2023, SRIKANDI mulai diterapkan di Pemerintah Kota Palembang. Namun, fakta yang ada menunjukkan bahwa banyaknya aplikasi pemerintah yang tidak digunakan dan dinilai tidak efisien. Salah satu penyebab permasalahan tersebut terjadi dikarenakan rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis pengaruh *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI di Pemerintahan Kota Palembang, terutama dari perspektif Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna SRIKANDI. Penelitian ini menggunakan teori Delone & McLean IS *Success Model* untuk mengukur faktor-faktor tiap dimensi kualitas, *user satisfaction*, *intention to use*, dan menambah faktor *privacy concerns*. Data dikumpulkan melalui kuisisioner yang diberikan kepada 250 ASN di Kota Palembang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS 4 dan teknik PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif pada *Intention to Use*. Sementara itu, *User Satisfaction* dipengaruhi positif secara signifikan oleh *Completeness*, *Pleasure*, dan *Assurance*. *Availability* dan *Privacy Concerns* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

**Kata Kunci:** *E-Government*, Kepuasan Pengguna, Niat Penggunaan, Delone & McLean IS *Success Model*.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF USER SATISFACTION ON THE  
INTENTION TO USE THE SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS  
(SRIKANDI) IN THE GOVERNMENT OF PALEMBANG CITY**

By

**Zhafira Zafitri**

**09031382025125**

**ABSTRACT**

*Digital transformation plays a crucial role in the Indonesian government, exemplified by the launch of SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) by the Ministry of PANRB in 2020. In February 2023, SRIKANDI began its implementation in the Palembang City Government. However, existing facts indicate that many government applications are not used and are considered inefficient. One of the causes of this problem is the low level of user satisfaction. Therefore, it is necessary to analyze the influence of user satisfaction on the intention to use SRIKANDI in the Palembang City Government, especially from the perspective of Civil Servants (ASN) as SRIKANDI users. This research uses the Delone & McLean IS Success Model theory to measure factors for each quality dimension, user satisfaction, intention to use, and add privacy concerns factors. Data was collected through questionnaires distributed to 250 ASNs in Palembang City. The collected data were analyzed using the SmartPLS 4 application and PLS-SEM technique. The research results indicate that User Satisfaction positively influences Intention to Use. Meanwhile, User Satisfaction is positively influenced by Completeness, Pleasure, and Assurance. Availability and Privacy Concerns do not have a significant impact on User Satisfaction.*

**Keywords:** *E-Government, User Satisfaction, Intention to Use, Delone & McLean IS Success Model.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
1.5    Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 <i>User Satisfaction</i> .....	6
2.2    Niat Penggunaan.....	6
2.3    Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI).....	7
2.4 <i>E-Government</i> .....	8
2.5    Pemerintahan Kota Palembang.....	9
2.6    Delone & McLean IS <i>Success Model</i> .....	10
2.7 <i>Privacy Concerns</i> .....	12
2.8    Penelitian Terdahulu.....	13
2.9    Populasi dan Sampel .....	31
2.9.1    Populasi.....	31
2.9.2    Sampel.....	31
2.10    Teknik <i>Sampling</i> .....	31
2.11    Pembentukan Instrumen Penelitian .....	33
2.11.1    Skala <i>Likert</i> .....	33
2.11.2    Pengujian Validitas Isi ( <i>Content Validity</i> ) .....	34

2.11.3	<i>Pilot Test</i> .....	34
2.12	Teknik Analisis Data .....	35
2.12.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	35
2.12.2	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	36
2.13	Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1	Tahapan Penelitian .....	37
3.2	Objek Penelitian .....	38
3.3	Jenis Penelitian .....	38
3.4	Hipotesis Penelitian .....	38
3.5	Pengumpulan Data .....	42
3.5.1	Studi Literatur .....	42
3.5.2	Kuisisioner .....	43
3.6	Populasi dan Sampel .....	52
3.7	<i>Content Validity</i> .....	53
3.8	<i>Pilot Test</i> .....	62
3.9	Analisis Data .....	62
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1	Alur Penelitian.....	64
4.2	Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i> .....	66
4.3	Hasil <i>Pilot Test</i> .....	75
4.4	Karakteristik Responden .....	80
4.5	Hasil Penelitian.....	82
4.5.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	82
4.5.2	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	87
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Halaman awal SRIKANDI .....	8
<b>Gambar 2.2</b> Halaman <i>user</i> SRIKANDI.....	8
<b>Gambar 2.3</b> <i>Updated Delone &amp; McLean IS Success Model</i> .....	10
<b>Gambar 2.4</b> Teknik <i>Sampling</i> Menurut (Sugiyono, 2013) .....	32
<b>Gambar 3.1</b> Tahapan Penelitian.....	37
<b>Gambar 3.2</b> Kerangka Hipotesis Penelitian.....	40
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i> .....	66
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji <i>Outer Model Pilot Test</i> .....	75
<b>Gambar 4.3</b> Distribusi Jumlah Responden .....	80
<b>Gambar 4.4</b> Distribusi Penggunaan Layanan SRIKANDI.....	81
<b>Gambar 4.5</b> Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	82
<b>Gambar 4.6.</b> Hasil Pengujian Hipotesis.....	88

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	13
<b>Tabel 2.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	33
<b>Tabel 3.1</b> Instrumen Pernyataan Kuesioner.....	43
<b>Tabel 3.2</b> Konten Validasi <i>Relevance</i> .....	53
<b>Tabel 3.3</b> Konten Validasi <i>Completeness</i> .....	54
<b>Tabel 3.4</b> Konten Validasi <i>Availability</i> .....	55
<b>Tabel 3.5</b> Konten Validasi <i>Response Time</i> .....	56
<b>Tabel 3.6</b> Konten Validasi <i>Pleasure</i> .....	57
<b>Tabel 3.7</b> Konten Validasi <i>Assurance</i> .....	58
<b>Tabel 3.8</b> Konten Validasi <i>Privacy Concerns</i> .....	59
<b>Tabel 3.9</b> Konten Validasi <i>User Satisfaction</i> .....	60
<b>Tabel 3.10</b> Konten Validasi <i>Intention to Use</i> .....	61
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Perbaikan Pernyataan <i>Content Validity</i> .....	68
<b>Tabel 4.2</b> Instrumen Pernyataan .....	69
<b>Tabel 4.3</b> Validitas Konvergen <i>Pilot Test</i> .....	76
<b>Tabel 4.4</b> Validitas Diskriminan <i>Pilot Test</i> .....	77
<b>Tabel 4.5</b> Reliabilitas <i>Pilot Test</i> .....	79
<b>Tabel 4.6</b> Nilai <i>Outer Loading</i> .....	83
<b>Tabel 4.7</b> Nilai <i>Cross Loading</i> .....	84
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	86
<b>Tabel 4.9</b> Nilai <i>R-Square</i> .....	87
<b>Tabel 4.10</b> Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A</b> Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
<b>Lampiran B</b> Form Pengajuan Topik Skripsi .....	B-1
<b>Lampiran C</b> Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA).....	C-1
<b>Lampiran D</b> Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Palembang .....	D-1
<b>Lampiran E</b> Surat Izin Penelitian dari Dispusip Kota Palembang .....	E-1
<b>Lampiran F</b> Surat Izin Penelitian dari Diskominfo Kota Palembang .....	F-1
<b>Lampiran G</b> Surat Izin Penelitian dari Setda Kota Palembang .....	G-1
<b>Lampiran H</b> Surat Izin Penelitian dari Inspektorat Kota Palembang.....	H-1
<b>Lampiran I</b> Kuisisioner Penelitian .....	I-1
<b>Lampiran J</b> Data Penelitian.....	J-1
<b>Lampiran K</b> Bukti Proses <i>Submit</i> Jurnal Hingga <i>Published</i> .....	K-1
<b>Lampiran L</b> LOA .....	L-1
<b>Lampiran M</b> Hasil Pengecekan Turnitin .....	M-1
<b>Lampiran N</b> Surat Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i> .....	N-1
<b>Lampiran O</b> Kartu Konsultasi Paraf Dosen Pembimbing.....	O-1
<b>Lampiran P</b> <i>Logbook</i> Paraf Mahasiswa .....	P-1
<b>Lampiran Q</b> Dokumentasi Diskusi Bersama Dispusip .....	Q-1
<b>Lampiran R</b> <i>Form Content Validity</i> .....	R-1

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital memainkan peranan penting dalam pemerintahan Indonesia yang ditandai dengan adanya inovasi dalam pengembangan institusi nasional melalui penerapan Sistem *e-Government*, sebagaimana tertuang dalam PERPRES No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem *e-Government*. Penerapan SPBE atau *e-Government* bertujuan untuk membantu pemerintah memberikan layanan dan membina hubungan dengan warga negara, instansi pemerintah lainnya, dan dunia bisnis (Twizeyimana & Andersson, 2019). Peluncuran SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) pada tahun 2020 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai kelompok koordinasi SPBE nasional merupakan bukti nyata implementasi SPBE di Indonesia.

Pada bulan Februari 2023, Wali kota Palembang secara resmi meluncurkan PERWALI Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pedoman Penerapan SRIKANDI, beserta Surat Edaran Nomor: 6/SE/DISPUSIP/2023. Penerapan SRIKANDI diharapkan dapat membuat Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Palembang dapat mengelola arsip dan pencarian arsip dengan lebih mudah, cepat dan akurat, serta dapat menggunakan SRIKANDI secara rutin. Namun fakta yang ada menunjukkan banyak aplikasi pemerintah yang tidak digunakan dan dinilai kurang efisien. Salah satu penyebab masalah tersebut adalah rendahnya kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan penilaian kepuasan individu terhadap



suatu sistem berdasarkan ekspektasi awal penggunaan (Sorongan & Hidayati, 2020). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) penting dalam menghubungkan persepsi pengguna dengan loyalitas jangka panjang terhadap suatu layanan (Ashfaq et al., 2020). Kepuasan pengguna memainkan peran penting dalam menciptakan dan mempertahankan niat penggunaan. Niat penggunaan (*intention to use*) dapat dikatakan sebagai perilaku alternatif penggunaan sistem, dan penggunaan ini bergantung pada fungsionalitas sistem informasi (Ojo, 2017). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa tiga jenis kualitas yang dirasakan dan privasi mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat penggunaan (Liu et al., 2023). Menurut Delone & Mclean IS *Success Model* yang direvisi, kepuasan dipengaruhi oleh tiga jenis kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), yaitu *information quality*, *system quality*, dan *service quality* (Urbach & Müller, 2012). Penelitian terdahulu memvalidasi bahwa faktor kualitas sistem dalam Delone & Mclean IS *Success Model* mempengaruhi penggunaan sistem (Banafo Akrong et al., 2022). Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa tiga faktor kualitas dalam sistem dan layanan informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem dan kemauan untuk menggunakan kembali sistem tersebut (Shim & Jo, 2020). Selain persepsi kualitas Delone & Mclean IS *Success Model*, ada juga hipotesis bahwa kepuasan pengguna mungkin dipengaruhi oleh masalah privasi. Menurut penelitian sebelumnya, masalah privasi dapat mengurangi niat penggunaan (Liu et al., 2023).

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari bahwa perlu dilakukan pengukuran dan analisis pengaruh *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI di Pemerintahan Kota Palembang dari sudut pandang Aparatur Sipil

Negara (ASN) sebagai pengguna. Dengan demikian, setiap faktor dalam dimensi kualitas (*information quality, system quality, service quality*) dan *privacy concerns* yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat diidentifikasi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dampak *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengungkap dampak faktor yang lebih spesifik dari setiap kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan dan niat penggunaan (Liu et al., 2023). Hasil pengukuran penelitian ini diharapkan dapat memvalidasi faktor-faktor Delone & Mclean IS *Success Model* terhadap niat penggunaan SRIKANDI di Pemerintah Kota Palembang. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar rekomendasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan SRIKANDI. Tujuan lainnya adalah agar SRIKANDI dapat dimanfaatkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Palembang secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintahan Kota Palembang.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor *user satisfaction* apa saja yang mempengaruhi niat penggunaan SRIKANDI pada Pemerintahan Kota Palembang?

2. Bagaimana memvalidasi faktor-faktor Delone & Mclean IS *Success Model* terhadap niat penggunaan SRIKANDI pada Pemerintahan Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor *user satisfaction* yang mempengaruhi niat penggunaan SRIKANDI pada Pemerintahan Kota Palembang.
2. Untuk menerapkan dan memvalidasi faktor-faktor Delone & Mclean IS *Success Model* terhadap niat penggunaan SRIKANDI pada Pemerintahan Kota Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Dalam konteks teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *user satisfaction* terhadap SRIKANDI. Hal ini akan membantu penyedia layanan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan.
2. Dalam segi praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan dan memperbaiki SRIKANDI berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk menghindari penyimpangan pembahasan dari topik penelitian, maka penulis melakukan pembatasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Pemerintahan Kota Palembang.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh *user satisfaction* terhadap niat penggunaan SRIKANDI dengan menggunakan Delone & Mclean IS *Success Model*.
3. Data pada penelitian ini didapat dari kuisisioner dengan responden ASN di Pemerintah Kota Palembang, selaku pengguna SRIKANDI.
4. Penelitian ini dilakukan pada SRIKANDI versi 2.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Vol. 1). Aswaja Pressindo.
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>
- Banafo Akrong, G., Yunfei, S., & Owusu, E. (2022). Development and validation of an improved DeLone-McLean IS success model - application to the evaluation of a tax administration ERP. *International Journal of Accounting Information Systems*, 47. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100579>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. In *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Issue 4).
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models*. Statistical Associates Publishing.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan Amos Lisrel PLS*. PT. Intermedia Personalia Utama.
- Hoxmeier, J. A., & DiCesare, C. (2000). *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications Recommended Citation "System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications" System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications* (Vol. 347). <http://aisel.aisnet.org/amcis2000><http://aisel.aisnet.org/amcis2000/347>
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). KAJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN PADA PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI ACCURATE DI KOTA SUKABUMI. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*.
- Liu, Y., Hu, B., Yan, W., & Lin, Z. (2023). Can chatbots satisfy me? A mixed-method comparative study of satisfaction with task-oriented chatbots in mainland China and Hong Kong. *Computers in Human Behavior*, 143, 107716. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107716>
- Mehroliya, S., Alagarsamy, S., & Indhu Sabari, M. (2021). Moderating effects of academic involvement in web-based learning management system success: A multigroup analysis. *Heliyon*, 7(5). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07000>
- Meilita, R. N., Novia Nasution, Y., & Hayati, M. N. (2016). Structural Equation Modelling Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus: Pengaruh Locus

- Of Control, Self Efficacy, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kaltim Post Samarinda). In *Prosiding Seminar Sains dan Teknologi FMIPA Unmul* (Vol. 1, Issue 1).
- Ojo, A. I. (2017). Validation of the delone and mclean information systems success model. *Healthcare Informatics Research*, 23(1), 60–66. <https://doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>
- Putra, D. S., & Darmawan, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 11(1), 78–85. <https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp78-85>
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137, 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Solling Hamid, R., & Anwar, S. M. (2019). *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Sorongon, E., & Hidayati, Q. (2020). Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 22–37. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13067>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Vol. 19). Alfabeta.
- Syahrum, & Salim. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2, pp. 167–178). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). *The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success* (pp. 1–18). [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1)
- Wijaya, I. S., Sandra, D., Khairuldi, K., Winanto, E. A., & Sharipuddin, S. (2022). Tingkat Kesuksesan E-Learning Edmodo Sebagai Sistem Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid 19 Adopsi Model DeLone&Mclean. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(3), 297–303. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i3.1333>
- Yusoff, M. S. B. (2019). ABC of Content Validation and Content Validity Index Calculation. *Education in Medicine Journal*, 11(2), 49–54. <https://doi.org/10.21315/eimj2019.11.2.6>

- Zhong, J., & Chen, T. (2023). Antecedents of mobile payment loyalty: An extended perspective of perceived value and information system success model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 72. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103267>
- Zviran, M., & Erlich, Z. (2003). Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications. *Communications of the Association for Information Systems*, 12. <https://doi.org/10.17705/1cais.01205>