

Penatausahaan: Integrasi Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Model EUCS

Erwinsyah^{1*}, Husnul Hatimah², Arif Gunarsa³, Abdul Razik Luneto⁴, Phatra Anggana Djuri⁵, Abdul Hakim Mukhtar⁶, dan Andi Mappanyukki⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Tadulako, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 28 November 25
Final Revision: 01 March 26
Accepted: 02 April 26
Online Publication: 30 June 26

KEYWORDS

User Satisfaction, Accounting Information System, Local government, IT Infrastructure, EUCS Model

KATA KUNCI

Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Akuntansi, Pemerintah Daerah, Infrastruktur TI, Model EUCS

CORRESPONDING AUTHOR

erwinsyahsee@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v8i3.312

ABSTRACT

This study examines and analyzes the effect of the Regional Government Information System (Sistem Informasi Pemerintah Daerah – SIPD) on user satisfaction. The study is motivated by the relatively low quality of SIPD implementation across local governments, including limited data synchronization, system stability issues, and variations in user competency. These conditions highlight the need for an evaluation based on user perceptions using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. This study employs a descriptive qualitative method, with data collected through structured questionnaires designed to capture users' perceptions, experiences, and satisfaction levels with SIPD. Data were obtained from 80 financial administration officials and analyzed using the Partial Least Squares (PLS) approach with SmartPLS version 0.4. The study also investigates the role of information technology infrastructure as a moderating variable in the relationship between SIPD and user satisfaction. The results indicate that IT infrastructure does not have a significant moderating effect on the relationship between SIPD and user satisfaction. In other words, the readiness or availability of IT infrastructure neither strengthens nor weakens the effect of SIPD on user satisfaction. This finding can be explained by the centralized, cloud-based nature of SIPD, where system performance is more dependent on central servers than on the technological infrastructure of individual local governments.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kualitas implementasi SIPD pada berbagai pemerintah daerah, seperti keterbatasan sinkronisasi data, kendala stabilitas sistem, dan perbedaan kompetensi pengguna. Kondisi tersebut menuntut evaluasi berbasis persepsi pengguna dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur yang dirancang untuk menggali persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan pengguna SIPD. Data diperoleh dari 80 pejabat penatausahaan keuangan dan selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) melalui aplikasi SmartPLS versi 0.4. Penelitian ini juga menguji peran infrastruktur teknologi informasi sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara SIPD dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur TI tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara SIPD dan kepuasan pengguna. Dengan kata lain, kesiapan atau ketersediaan infrastruktur TI tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh SIPD terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik SIPD yang bersifat terpusat (*cloud-based*), sehingga kinerja sistem lebih bergantung pada server pusat dibandingkan dengan infrastruktur teknologi di masing-masing pemerintah daerah.

1. Pendahuluan

Transformasi digital dalam tata kelola keuangan publik menuntut pemerintah daerah untuk mengelola sumber daya keuangan secara akuntabel dan efisien melalui sistem informasi terintegrasi. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri telah mengembangkan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) RI sebagai instrumen utama dalam

pengelolaan keuangan daerah secara nasional. Aplikasi ini diwajibkan bagi seluruh pemerintah daerah berdasarkan Permendagri Nomor 70 Tahun 2019, dengan tujuan meningkatkan transparansi dan efektivitas pelaporan keuangan. Namun, implementasi SIPD di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan serius. Di Provinsi Sulawesi Tengah, misalnya, hasil Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah (IPKD) tahun 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar

dimensi pengukuran, termasuk transparansi, penyerapan anggaran, dan kesesuaian dokumen, belum mencapai target yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa integrasi sistem informasi belum sepenuhnya berhasil mendorong perbaikan kualitas tata kelola keuangan daerah.

Sejumlah penelitian terdahulu mengaitkan keberhasilan implementasi sistem informasi dengan aspek manusia dan teknologi. Pemahaman aparaturnya terhadap SIPD berpengaruh signifikan terhadap kualitas laporan keuangan [1]. Sementara itu, penelitian berbeda menunjukkan bahwa rendahnya kompetensi dan koordinasi antarinstansi menjadi penyebab utama kegagalan implementasi sistem keuangan daerah sebelumnya, seperti SIMDA dan SIKD [2]. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi masih menjadi persoalan klasik. Beberapa daerah di Indonesia mengalami kendala berupa jaringan internet yang lemah, kapasitas server terbatas, serta sinkronisasi data yang belum optimal, yang berdampak langsung pada efektivitas pelaporan keuangan [3]. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi publik tidak hanya ditentukan oleh desain dan kebijakan, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem.

Untuk menilai sejauh mana sistem informasi memenuhi kebutuhan penggunanya, model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikembangkan menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan [4]. Model ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di sektor privat dan pendidikan [5]. Namun, penerapannya pada konteks sistem keuangan publik seperti SIPD masih terbatas, sementara karakteristik birokrasi pemerintahan yang hierarkis dan bergantung pada kebijakan pusat menimbulkan dinamika yang berbeda dalam persepsi dan kepuasan pengguna.

Hasil-hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa terdapat ketidakkonsistenan pengaruh antara dimensi EUCS dan kepuasan pengguna pada sistem pemerintahan daerah [6]. Beberapa studi menemukan bahwa faktor teknis seperti ketersediaan infrastruktur, stabilitas jaringan, dan keandalan perangkat keras berperan penting dalam menentukan keberhasilan sistem [7], [8]. Akan tetapi, variabel tersebut belum diintegrasikan secara formal dalam model pengukuran kepuasan pengguna. Kondisi ini menimbulkan beberapa kesenjangan penelitian, di antaranya: (1) *empirical gap* minimnya bukti penerapan EUCS di sektor publik; (2) *contextual gap* belum dimasukkannya faktor infrastruktur TI dalam model kepuasan pengguna; (3) *conceptual gap* model EUCS dan *Information System Success* masih menitikberatkan pada aspek internal sistem tanpa mempertimbangkan lingkungan teknologi;

dan (4) *methodological gap* sebagian besar penelitian masih menggunakan analisis regresi sederhana tanpa memvalidasi konstruk laten secara menyeluruh.

Berdasarkan isu dan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memvalidasi model EUCS pada konteks Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) RI Penatausahaan, sekaligus menganalisis peran infrastruktur teknologi informasi dalam memperkuat hubungan antara EUCS dan kepuasan pengguna. Pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan hubungan kausal antar variabel secara simultan. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan model EUCS dalam sektor publik serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kesiapan infrastruktur dan efektivitas implementasi SIPD secara nasional.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan menganalisis dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Seluruh data yang digunakan bersifat numerik dan diolah menggunakan teknik statistik inferensial. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para responden. Penelitian dilaksanakan pada organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah.

Populasi penelitian mencakup pejabat pengelola keuangan daerah, antara lain Bendahara Umum Daerah, Kuasa Bendahara Umum Daerah, Bendahara Penerimaan, Bendahara Pengeluaran, Bendahara Pengeluaran Pembantu, pejabat fungsional akuntansi SKPD maupun SKPKD, Kuasa Pengguna Anggaran, PPK SKPD, PPK Unit SKPD, serta PPTK. Metode penentuan sampel menggunakan pendekatan non-probability sampling dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria kecocokan peran dan keterlibatan dalam penggunaan SIPD.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan secara daring melalui Google Form dan distribusinya dilakukan menggunakan aplikasi WhatsApp kepada seluruh responden. Metode analisis penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan pendekatan *Partial Least Squares (PLS)*. Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada kemampuannya menganalisis model struktural yang kompleks, mengatasi ukuran sampel relatif kecil, serta tidak mengharuskan data berdistribusi normal. SEM-PLS merupakan metode yang tepat untuk menguji model hubungan laten dengan kombinasi analisis faktor dan analisis jalur (*path analysis*) [9].

Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS)*

dengan bantuan aplikasi SmartPLS, karena mampu menangani model kompleks, ukuran sampel kecil-menengah, dan tidak menuntut asumsi normalitas data.

Analisis dilakukan melalui tahapan berikut:

- Evaluasi *Outer Model*, meliputi uji validitas konvergen (*loading factor*, AVE), uji validitas diskriminan (HTMT/Fornell-Larcker), serta uji reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*).
- Evaluasi *Inner Model*, yaitu mengukur kekuatan hubungan antar variabel melalui *path coefficient*, signifikansi melalui *bootstrapping*, serta pengujian R^2 , f^2 , Q^2 , dan uji efek moderasi IT *Infrastructure* melalui variabel interaksi.
- Kesimpulan Analitis, yaitu menafsirkan hasil statistik, memastikan dukungan atau penolakan hipotesis, serta mengaitkannya dengan teori dan penelitian terdahulu.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengujian *outer model* atau evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konstruk laten secara akurat, reliabel, dan konsisten. Proses ini bertujuan menilai validitas dan reliabilitas indikator sebelum dilakukan pengujian hubungan struktural antarvariabel [10]. Hal ini sejalan dengan panduan yang menyatakan bahwa tahap evaluasi *outer model* merupakan langkah kritis dalam SEM-PLS karena kualitas hasil analisis sangat ditentukan oleh ketepatan konstruk pengukuran [11].

Dalam model dengan indikator refleksif, evaluasi dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu uji validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk. Validitas konvergen dinilai melalui nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE), di mana suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading* di atas 0,70 dan AVE melebihi ambang batas 0,50. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator mampu menjelaskan proporsi varians konstruk secara memadai. Validitas diskriminan kemudian diuji melalui pendekatan Fornell-Larcker atau Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) untuk memastikan bahwa setiap konstruk laten memiliki identitas yang jelas dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya. Sementara itu, reliabilitas konstruk diukur melalui nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, di mana nilai lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik.

Berdasarkan hasil pengujian *outer model* terhadap data penelitian ini, seluruh konstruk telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Nilai *composite reliability*, *Cronbach's Alpha*, dan AVE untuk masing-masing variabel menunjukkan hasil yang berada di atas batas ketentuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa

instrumen pengukuran memiliki kualitas yang baik dan layak digunakan dalam pengujian *inner model*. Selain itu, penelitian ini juga melakukan pengujian moderasi menggunakan pendekatan *product indicator*, yaitu dengan membangun variabel interaksi antara konstruk SIPD dan IT *Infrastructure*. Proses moderasi dalam SEM-PLS memiliki tahapan tambahan, yaitu menilai validitas dan reliabilitas variabel interaksi sebagai bagian dari *outer model* untuk memastikan bahwa konstruk moderasi terbentuk dengan benar. Setelah model pengukuran variabel interaksi memenuhi standar evaluasi, analisis dilanjutkan pada *inner model* untuk menilai apakah IT *Infrastructure* berperan sebagai pemoderasi dalam hubungan SIPD dan *User Satisfaction*.

Pada penelitian ini, hasil *path coefficient* untuk variabel moderasi menunjukkan nilai yang tidak signifikan, sehingga IT *Infrastructure* tidak terbukti memperkuat maupun memperlemah pengaruh SIPD terhadap kepuasan pengguna. Ketidaksignifikanan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun model moderasi telah terestimasi dengan baik pada tahap *outer model*, peran moderatif tidak muncul secara empiris pada tahap *inner model*. Dengan demikian, fungsi moderasi IT *Infrastructure* tidak memberikan kontribusi tambahan terhadap hubungan utama antar variabel.

Secara keseluruhan, keberhasilan pengujian *outer model* menunjukkan bahwa konstruk dan indikator yang digunakan dalam penelitian telah terbukti valid dan reliabel, sehingga hasil pengujian *inner model*, termasuk analisis efek langsung dan efek moderasi, dapat diinterpretasikan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Berikut hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel.

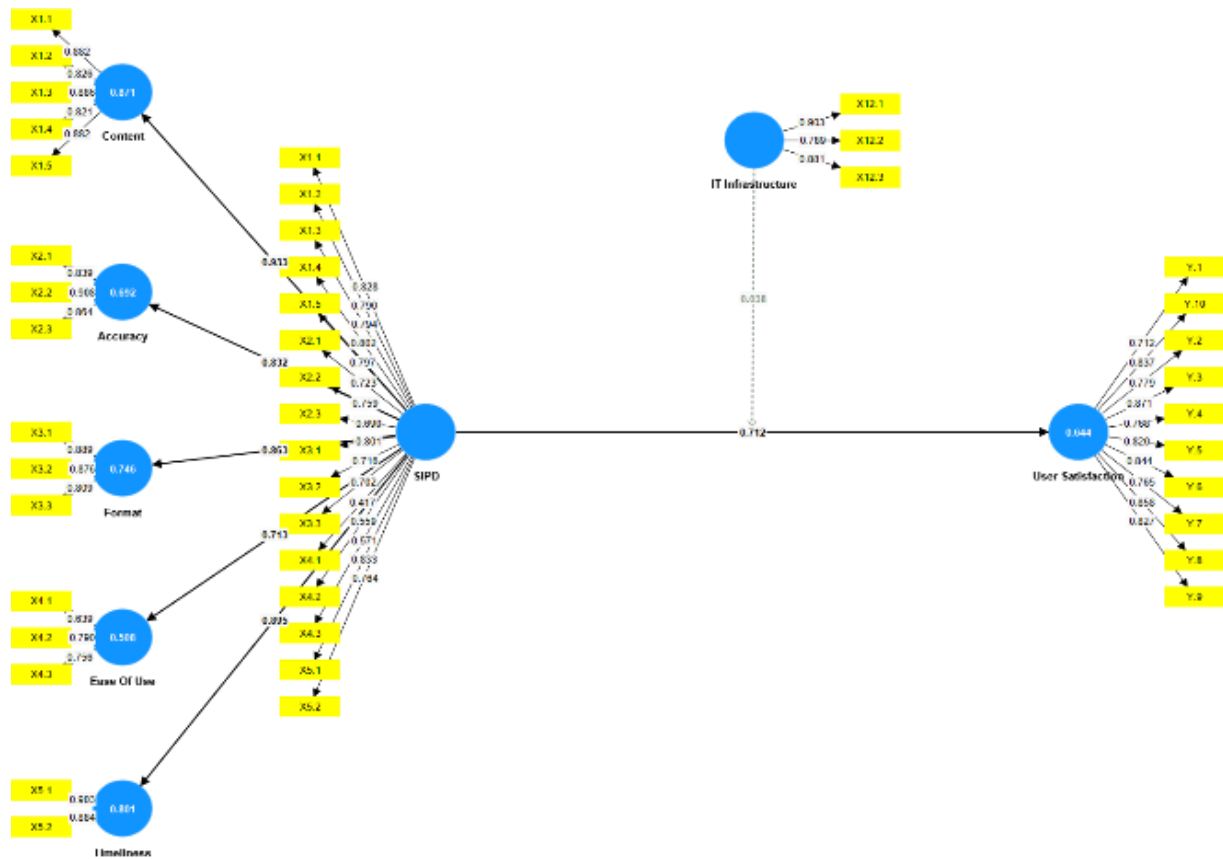
Berdasarkan hasil yang pengujian pada Tabel 1 memberikan informasi bahwa nilai *Composite Reliability* (CR) untuk masing-masing variabel memiliki nilai $>0,70$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika menunjukkan nilai *Composite Reliability* $>0,70$. Uji reliabilitas dengan *Composite Reliability* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (CA). Nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan pada Tabel 1 lebih besar dari $\geq 0,70$ untuk seluruh konstruk. Dengan demikian syarat reliabilitas konsistensi internal dari masing-masing instrumen penelitian berdasarkan parameter *Cronbach's Alpha* telah terpenuhi. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel telah memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 1. Validitas dan Reliabilitas

Variabel	CA	CR	AVE
EUCS	0,893	0,922	0,704
IT <i>Infrastructure</i>	0,843	0,905	0,761
<i>User Satisfaction</i> SIPD	0,941	0,950	0,655

Setelah melakukan pengujian *outer model* yang meliputi *convergen validity*, *discriminant validity*, *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, maka dilanjutkan dengan pengujian dengan pengujian *inner model*.

Pengujian *inner model* merupakan struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Berikut hasil pengujian *full model structural* pada Gambar 1.



Gambar 1. SEM-PLS Model Struktural

Gambar 1 mengindikasikan bahwa dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,01. Dapat dikatakan bahwa dalam model penelitian empiris adalah signifikan dimana P-Value yang dihasilkan <0,01. Pada Tabel 2 berikut akan dirangkum nilai koefisien dan P-value yang di hasilkan dari pengolahan data.

Tabel 2. Koefisien dan P-Values

Variabel	Original sample	T statistics	P values
SIPD → User Satisfaction	0,712	10,192	0,000
SIPD → User Satisfaction * IT Infrastructure	0,038	0,555	0,579

Tabel 2 memperlihatkan semua hubungan antar variabel, dimana menunjukkan hasil yang sangat signifikan. Hubungan EUCS terhadap IT *Infrastructure* menunjukkan nilai koefisiennya 0,487 dengan T statistics 5,800 dan P values 0,000. Ini menunjukkan bahwa *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap IT *Infrastructure*. Kedua, hubungan EUCS terhadap *User Satisfaction* SIPD menunjukkan nilai koefisiennya 0,605 dengan T statistics 8,737 dan P values 0,000. Ini menunjukkan bahwa *End User Computing Satisfaction*

(EUCS) memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap *User Satisfaction* SIPD. Hubungan ini adalah yang paling kuat di antara ketiganya, karena memiliki koefisien dan T statistics tertinggi. Ketiga, Hubungan IT *Infrastructure* terhadap *User Satisfaction* SIPD menunjukkan nilai koefisiennya 0,357 dengan T statistics 4,736 dan P values 0,000. Ini menunjukkan bahwa IT *Infrastructure* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* SIPD. Secara keseluruhan, hasil tersebut mengindikasikan bahwa semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima karena semua hubungan terbukti signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas SIPD yang digunakan oleh pemerintah daerah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut. Secara konseptual, hasil ini konsisten dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi, yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh tiga komponen utama: *system quality*, *information quality*, dan *service quality* [12]. Seluruh komponen tersebut berkontribusi pada persepsi kualitas SIPD sebagai sebuah *integrated*

information system, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa kualitas sistem informasi secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Misalnya, terdapat penelitian menyatakan bahwa “*system quality and information quality are strong predictors of user satisfaction* [13].” Serta terdapat penelitian yang menemukan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam lingkungan pemerintahan digital [14]. Secara empiris, temuan ini menegaskan bahwa kualitas SIPD telah memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan layanan informasi publik digital yang andal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SIPD secara terus-menerus diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas tata kelola pemerintahan daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *IT Infrastructure* tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara SIPD dan *User Satisfaction*. Dengan kata lain, tingkat kesiapan, ketersediaan, maupun kecanggihan infrastruktur teknologi informasi di lingkungan pemerintah daerah tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh kualitas SIPD terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kepuasan pengguna SIPD lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem itu sendiri dibandingkan faktor pendukung berupa infrastruktur TI.

Secara konseptual, teori *Technology Organization Environment (TOE) Framework* menyatakan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dipengaruhi oleh tiga konteks utama, salah satunya adalah konteks teknologi yang mencakup kesiapan infrastruktur TI organisasi [15]. Artinya, infrastruktur TI yang kuat, memadai, dan kompatibel seharusnya memperkuat manfaat dan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem informasi. Namun, dalam penelitian ini, peran moderasi infrastruktur TI tidak terbukti signifikan.

SIPD merupakan sistem nasional berbasis *cloud* yang sepenuhnya dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri, sehingga performanya sangat ditentukan oleh kapasitas server pusat, *bandwidth* nasional, serta arsitektur sistem yang dikendalikan secara terpusat. Kondisi ini membuat perbedaan kualitas perangkat keras atau jaringan internet di pemerintah daerah tidak memberikan pengaruh berarti terhadap pengalaman pengguna, karena seluruh interaksi tetap bergantung pada kinerja sistem pusat. Dengan demikian, meskipun infrastruktur TI antar daerah berbeda, pengguna merasakan performa SIPD yang relatif seragam. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa sistem pemerintahan digital yang berbasis pusat umumnya tidak sensitif terhadap kesiapan infrastruktur TI lokal karena dominannya kontrol dari arsitektur pusat [16].

Tingkat keseragaman infrastruktur TI antar pemerintah daerah di Indonesia relatif tinggi karena seluruh proses pengadaan mengikuti standar minimal yang hampir sama, baik terkait perangkat keras, jaringan, maupun perangkat lunak. Homogenitas ini menyebabkan variasi infrastruktur TI yang dimiliki responden sangat kecil sehingga tidak cukup kuat untuk menghasilkan efek moderasi terhadap hubungan SIPD dan kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan kerangka *Task-Technology Fit (TTF)*, yang menekankan bahwa pengaruh teknologi akan signifikan hanya apabila terdapat variasi kesesuaian antara tugas dan teknologi [17]. Namun, dalam konteks ini, variasi tersebut cenderung rendah. Lebih jauh, pengalaman pengguna dalam menggunakan SIPD lebih dipengaruhi oleh kualitas sistem yang bersumber dari pengelolaan pusat, seperti desain antarmuka, kecepatan pemrosesan pada server nasional, kemudahan alur *input* data, dan stabilitas platform, bukan oleh kondisi perangkat komputer atau jaringan lokal. Berbagai temuan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna dibandingkan aspek pendukung seperti perangkat keras atau jaringan lokal [14].

Dalam lingkungan pemerintahan, infrastruktur TI juga lebih tepat dipahami sebagai *hygiene factor*, sebagaimana dikemukakan dalam teori dua faktor [18]. Faktor ini tidak meningkatkan kepuasan ketika keberadaannya memadai, namun dapat menimbulkan ketidakpuasan ketika tidak terpenuhi. Karena infrastruktur TI di sebagian besar perangkat daerah sudah mencapai standar yang dinilai cukup baik, maka keberadaannya tidak menjadi faktor pembeda yang memengaruhi hubungan antara SIPD dan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan kajian yang menyatakan bahwa infrastruktur TI cenderung berfungsi sebagai faktor dasar yang menunjang kenyamanan kerja, bukan penentu utama kepuasan pengguna sistem informasi [19].

SIPD sendiri dirancang agar tetap berfungsi optimal meskipun digunakan pada kondisi infrastruktur TI yang minimal, mengingat karakteristik pemerintah daerah yang memiliki tingkat kesiapan teknologi yang sangat beragam. Karena seluruh responden pada dasarnya telah memenuhi kebutuhan minimal tersebut, peningkatan kualitas infrastruktur TI daerah tidak memberikan tambahan nilai terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mendukung hasil penelitian, yang menemukan bahwa sistem pemerintahan digital berskala nasional biasanya dibuat dengan kebutuhan teknologi dasar yang rendah sehingga pengaruh infrastruktur TI terhadap kepuasan pengguna relatif kecil [20].

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa infrastruktur TI tidak selalu menjadi moderator signifikan dalam hubungan antara kualitas sistem

informasi dan kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian terdahulu menemukan bahwa infrastruktur TI tidak memoderasi hubungan kualitas sistem dan penggunaan sistem pada organisasi sektor publik karena standar infrastruktur yang seragam dan arsitektur sistem terpusat [21]. Demikian pula, penelitian pada sistem informasi keuangan daerah menunjukkan bahwa efek moderasi infrastruktur TI tidak signifikan karena karakteristik sistem yang dikendalikan oleh pemerintah pusat [22].

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketidaksignifikanan moderasi IT *Infrastructure* dalam penelitian ini lebih disebabkan oleh karakteristik SIPD sebagai sistem terpusat, homogenitas infrastruktur TI pemerintah daerah, dominasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, serta sifat infrastruktur TI sebagai faktor higienis yang tidak bersifat memperkuat. Temuan ini memberikan kontribusi penting bahwa dalam konteks sistem informasi pemerintahan, peningkatan kualitas sistem jauh lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibandingkan peningkatan infrastruktur TI daerah.

4. Kesimpulan

Hasil analisis jalur PLS-SEM menunjukkan bahwa SIPD berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* ($\beta = 0,712$; $T = 10,192$; $p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa kualitas sistem SIPD—meliputi kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, dan kualitas informasi—merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya. Namun, interaksi SIPD dengan IT *Infrastructure* sebagai variabel moderasi tidak terbukti signifikan ($\beta = 0,038$; $T = 0,555$; $p > 0,05$), sehingga infrastruktur TI tidak memperkuat maupun memperlemah hubungan tersebut, kemungkinan karena SIPD bersifat terpusat dan lebih dipengaruhi oleh kinerja server nasional dibandingkan kondisi infrastruktur lokal. Implikasi temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna SIPD sebaiknya difokuskan pada pengembangan kualitas sistem, antarmuka, alur kerja, dan pelatihan pengguna, sementara penelitian selanjutnya disarankan memasukkan variabel lain seperti kompetensi pengguna, dukungan manajemen, kualitas layanan teknis, atau budaya organisasi serta menggunakan perbandingan wilayah atau metode campuran untuk memperkaya pemahaman.

Daftar Rujukan

- [1] Santoso, S., & Muzakir, A. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi SISDMK Di UPTD Puskesmas Cempaka Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Teknik Informatika (JISTI)*, 8(1), 23-30. <https://doi.org/10.57093/jisti.v8i1.263>
- [2] Kristanto, D., Carolina, M., & Priskila, E. (2024). Hubungan metode EUCS dengan kepuasan kerja perawat dalam penggunaan SIMRS. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(2), 334–348. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v2i2.801>
- [3] Arif, R. N., & Firmansyah, A. (2024). Implementasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah RI (SIPD RI) dalam proses akuntansi dan pelaporan keuangan daerah pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Karanganyar. *Akuntansiku*, 3(1), 15–29. <https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v3i1.630>
- [4] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- [5] Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *International Journal of Medical Informatics*, 81(12), 824–839. <https://10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- [6] Akhruddin, D. R., Negara, E. S., Sutabri, T., & Herdiansyah, M. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 834-848. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1776>
- [7] Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- [8] Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- [9] Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis* (Edisi 2). Yogyakarta.
- [10] Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris* (Edisi 3). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [11] Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [12] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- [13] Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102. <https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>
- [14] McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- [15] Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184–206. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.06.002>
- [16] Bjarnadottir, R. I., Millery, M., Fleck, E., & Bakken, S. (2016). Correlates of online health information-seeking behaviors in a low-income Hispanic community. *Informatics for Health and Social Care*, 41(4), 341–349. <https://doi.org/10.3109/17538157.2015.1064429>
- [17] Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- [18] Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons.

- <https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1960-v15-n2-ri01124/1022040ar.pdf>
- [19] Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction: Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(1), 1-7. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- [20] Nugraha, A. F., Pratama, A., & Faroqi, A. (2023). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan model end user computing satisfaction (EUCS). *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.55606/jupsim.v3i2.2717>
- [21] Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-user computing satisfaction (EUCS) model: Implementation of learning management system (LMS) on students satisfaction at universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>
- [22] Hidayah, N. A., Petrina, E., & Taufan, A. Z. (2020). Model satisfaction users measurement of academic information system using end-user computing satisfaction (EUCS) method. *Applied Information System and Management*, 3(2), 119–123. <https://doi.org/10.15408/aism.v3i2.14516>