

## Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Masyarakat Untuk Terus Menggunakan Aplikasi Satu Sehat

Abdurrahman Albantani  
Universitas Islam Indonesia  
Email: [Abhe.albantani@gmail.com](mailto:Abhe.albantani@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to analyze the factors that influence users' intention to continue using the e-government system in the Satu Sehat application. This study uses the success model developed by Delone and Mclean with the Structural Equation Modeling (SEM) analysis tool with Partial Least Square (PLS) supporting software. This study modifies the previous research model by adding the factor of personal outcome expectations. So that the factors in this study are system quality, information quality, service quality, personal outcome expectations, self-efficacy, satisfaction and intention of sustainable use. The data collection technique in this study was carried out using a questionnaire distributed to 329 respondents. However, only 300 respondents met the criteria used in this study. The results showed that system quality, information quality, service quality and personal outcome expectations significantly affect user satisfaction. Meanwhile, self-efficacy has no effect on user satisfaction. Furthermore, user satisfaction is a significant factor influencing user intention to continue using the e-government system in the Satu Sehat application.*

**Keywords:** e-government, personal outcome expectancy, continuous usage intention.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan sistem e-government pada aplikasi Satu Sehat. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean dengan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software pendukung *Partial Least Square* (PLS). penelitian ini memodifikasi dari model penelitian sebelumnya dengan menambahkan faktor harapan hasil pribadi. Sehingga faktor-faktor pada penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, harapan hasil pribadi, efikasi diri, kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 329 responden. Namun hanya 300 responden yang memenuhi kriteria yang digunakan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan harapan hasil pribadi secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan efikasi diri tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna secara signifikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan sistem e-government pada aplikasi Satu Sehat.

**Kata kunci:** e-government, harapan hasil pribadi, niat penggunaan berkelanjutan.

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang terjadi saat ini telah membuat perubahan besar dalam berbagai sektor, salah satunya pada sektor pemerintahan. Dengan menerapkan teknologi, informasi dan komunikasi atau e-government diharapkan mampu memberikan efektifitas dan efisiensi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Santa et al., 2019). Sebagai bukti keseriusan pemerintah dalam menerapkan e-government di Indonesia, pada tahun 2018 pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan presiden no. 95 tahun 2018 tentang SPBE yaitu sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan terpercaya.

Menurut survei yang dilakukan oleh Badan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang dilakukan setiap dua tahun sekali, peringkat e-government Indonesia mengalami perkembangan yang baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 Indonesia berada diperingkat 77 dibanding 2020 yang berada diperingkat 88. Dan pada tahun 2018 berada diperingkat 107. Dengan adanya peningkatan pada peringkat e-government di Indonesia diharapkan tujuan dari SPBE dapat tercapai dengan baik yaitu untuk tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan terpercaya.

Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di dunia dan juga di Indonesia membuat banyak pelayanan publik terganggu akibat pembatasan sosial untuk menghindari penyebaran virus covid-19 di Indonesia. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia meluncurkan aplikasi PeduliLindungi atau yang sekarang menjadi aplikasi Satu Sehat yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan saat pandemi dan juga digunakan sebagai akses bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan publik dan fasilitas publik di Indonesia. Namun seiring dengan kegunaannya, aplikasi ini mendapat banyak sorotan dari masyarakat. Salah satunya mengenai kebocoran data sertifikat vaksin milik Presiden Joko Widodo yang tersebar di media sosial yang membuat masyarakat ragu untuk menggunakannya. Selain itu banyaknya keluhan masyarakat terkait masalah yang lain pada aplikasi seperti *error* saat check in, tidak dapat log in aplikasi, sertifikat vaksin yang tidak muncul, status warna yang tidak berubah menambah keraguan masyarakat untuk menggunakannya (Sari, 2021).

Berdasarkan masalah tersebut, penelitian yang berkaitan dengan e-government umumnya dan khususnya pada aplikasi Satu Sehat sangatlah penting dilakukan, mengingat aplikasi ini masih belum lama diperkenalkan sehingga penelitian yang berkaitan dengan aplikasi Satu Sehat masih sedikit yang melakukannya. Selain itu penelitian ini juga akan memberikan masukan dan evaluasi pemerintah dalam mengembangkan e-government di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengguna untuk terus menerus menggunakan sistem e-government di Indonesia khususnya pada aplikasi Satu Sehat. Penelitian ini berfokus pada persepsi individu yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, harapan hasil pribadi, efikasi diri, kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan dari pengalamannya menggunakan aplikasi Satu Sehat dengan model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003).

## KAJIAN TEORI

### Model Kesuksesan Informasi

Dalam evaluasi sistem informasi, model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Salah satunya adalah model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992. Pada model ini, dalam mengukur kesuksesan sistem informasi terdapat enam variabel yang memengaruhi suatu hasil dari sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Pada tahun 2003 DeLone & McLean melakukan perbaikan dengan menambahkan variabel kualitas layanan dan niat untuk menggunakan serta menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih atau *net benefit*.

### Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam mengukur kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Karena Kualitas sistem akan memengaruhi penggunaan sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2003). dan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliasari, 2014) menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap penggunaan sistem. Kualitas sistem yang baik akan menghasilkan umpan balik yang baik oleh penggunanya dan kualitas sistem yang tidak baik akan membuat pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut dan berpengaruh terhadap penggunaan sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003). Sehingga kualitas sistem juga akan berpengaruh terhadap harapan hasil pribadi dan efikasi diri dari penggunanya (Alruwaie et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2019), menunjukkan bahwa kualitas sistem juga berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Stefanovic et al. (2016) yang melakukan penelitian penerapan e-government di Serbia menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H1a:** Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap harapan hasil.

**H1b:** Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

**H1c:** Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efikasi diri.

### Kualitas Informasi

Menurut DeLone & McLean (1992), kualitas informasi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan informasi yang disampaikan dan dihasilkan oleh sistem. Kualitas informasi menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas informasi dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan dari pengguna sistem tersebut (DeLone & McLean, 1992, 2003). Kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas informasi yang tidak baik akan membuat penggunanya melakukan usaha lebih untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dan akan menurunkan kepuasan pengguna (Jung et al., 2009). Sehingga kualitas informasi juga berdampak terhadap harapan hasil dan efikasi diri yang akan memengaruhi kepuasan pengguna (Alruwaie et al., 2020). Maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

**H2a:** Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap harapan hasil pribadi.

**H2b:** Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

**H2c:** Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efikasi diri.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah faktor penting dari keberhasilan suatu sistem informasi, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian yang diterima dengan membandingkan antara harapan dengan besarnya penerimaan yang diterima terhadap layanan yang dapatkan (Halawi et al., 2005). Pengalaman yang baik akan penggunaan sistem, akan meningkatkan kepuasan pengguna (Wara et al., 2021). Kualitas layanan akan berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Sehingga kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Santa et al., 2019; Veeramootoo et al., 2018). Maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

**H3a:** Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap harapan hasil pribadi.

**H3b:** Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

**H3c:** Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efikasi diri.

### **Harapan Hasil Pribadi**

Harapan hasil pribadi merupakan perkiraan individu bahwa suatu tindakan tertentu akan mengarah pada hasil tertentu (Bandura, 1977). Seorang pengguna atau *user* yang mengharapkan suatu manfaat positif dari penggunaan komputer akan menjadi lebih termotivasi daripada seorang pengguna yang tidak mengharapkan suatu manfaat dari penggunaan komputer. Dan seorang pengguna yang mengharapkan manfaat mempunyai upaya yang gigih untuk belajar lebih banyak (Compeau & Higgins, 1995). Dan kekuatan hasil positif yang diharapkan oleh pengguna suatu sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tersebut (Johnson & Marakas, 2000). Dan penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020) menunjukkan adanya pengaruh positif harapan hasil pribadi terhadap kepuasan pengguna. Maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

**H4:** Harapan hasil pribadi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

### **Efikasi Diri**

Efikasi diri atau *self-efficacy* merupakan rasa percaya diri atau rasa yakin pada diri sendiri akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu (Bandura, 1977). Menurut Bandura (1977), ada empat hal yang membentuk efikasi diri pada diri seseorang, yaitu pengalaman masa lalu, pengalaman yang dirasakan, pendapat atau dorongan orang lain, dan keadaan psikologis. sehingga ada hubungan positif antara efikasi diri dan kepuasan pengguna (Alruwaie et al. 2020). Maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

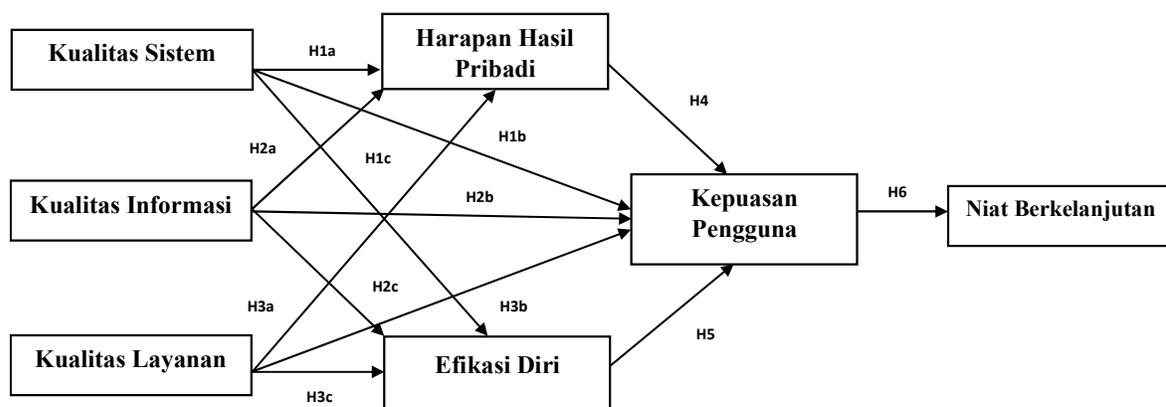
**H5:** Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

## Kepuasan

Penggunaan sistem informasi yang positif akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna yang tinggi akan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Veeramootoo et al. (2018), Alruwaie et al. (2020) menunjukkan ada hubungan yang erat antara kepuasan pengguna dengan niat individu untuk terus menggunakan sistem informasi. Hal tersebut juga dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Bhattacharjee (2001) yang menunjukkan bahwa niat untuk terus menggunakan sistem informasi didasarkan pada kepuasan pengguna. Maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

**H6:** Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Berikut Gambar hipotesis pada penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka hipotesis dalam model penelitian

## MODEL PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Satu Sehat menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*.

### Jenis Sumber data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner dengan skala Likert 1-6 yang dibagikan kepada responden melalui media sosial seperti WhatsApp, Line, Instagram dan Twitter. Data kemudian diolah dan dianalisis oleh peneliti. Dari 239 responden yang diperoleh, hanya 300 responden yang memenuhi kriteria. Sehingga pada penelitian ini data yang digunakan adalah 300 responden.

### Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software *Partial Least Square* (PLS) versi 3. PLS-SEM dipilih untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel laten ((Hair et al., 2011)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi model dilakukan dengan dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* atau model pengukuran dan evaluasi *inner model* atau model struktural.

### Outer model

Pada penelitian ini, *Outer model* dievaluasi dengan menggunakan validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas komposit.

### Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan *Loading Factor*. *loading factor* digunakan untuk mengetahui hubungan antara skor komponen dengan skor konstruk. Indikator dikatakan ideal apabila nilai *loading factor* diatas 0.7. Namun dalam pengalaman empiris nilai *loading factor* diatas 0.5 masih dapat diterima (Kaya et al., 2020). Dari hasil analisis diketahui bahwa Kualitas Sistem (QS) yang terdiri dari 4 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,81 - 0,90. Kualitas Informasi (QI) yang terdiri dari 4 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,90 - 0,94. Kualitas Layanan (SQ) yang terdiri dari 5 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,76 - 0,86. Harapan Hasil Pribadi (POE) yang terdiri dari 4 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,89 – 0,94. Efikasi Diri (SE) yang terdiri dari 4 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,88 – 0,90. Kepuasan (SAT) yang terdiri dari 4 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,95 – 0,97. Dan untuk Penggunaan Berkelanjutan (CI) yang terdiri dari 4 indikator mempunyai nilai *loading faktor* antara 0,90 – 0,96. semua indikator yang ada pada variabel penelitian ini memiliki nilai *loading faktor* lebih dari 0.5. Maka tidak ada yang indikator yang dikeluarkan, karena semua indikator memenuhi syarat validitas konvergen lebih dari 0,5

Uji validitas konvergen selanjutnya adalah dengan mengukur nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang disarankan adalah diatas 0.5 (Kaya et al., 2020).

**Tabel 1**  
Nilai AVE

Variabel	AVE (Average Variance Extracted)
Kualitas Sistem (QS)	0.873
Kualitas Informasi (QI)	0.851
Kualitas Layanan (SQ)	0.854
Harapan Hasil Pribadi (POE)	0.734
Efikasi Diri (SE)	0.926
Kepuasan (SAT)	0.797
Penggunaan Berkelanjutan (CI)	0.650

Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa semua nilai AVE pada semua variabel penelitian ini lebih besar dari 0,5. Dengan demikian semua indikator yang terdapat pada variabel penelitian ini dapat dinyatakan valid dan layak untuk digunakan pada penelitian selanjutnya.

## Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat diketahui dari nilai *cross loading* yang menunjukkan besarnya korelasi atau hubungan antar konstruk dengan indikator dari konstruk lainnya.

**Tabel 2**  
Nilai Cross Loading

	CI	POE	QI	QS	SAT	SE	SQ
CI1	0.958	0.707	0.725	0.746	0.729	0.770	0.717
CI2	0.959	0.682	0.740	0.764	0.753	0.778	0.726
CI3	0.903	0.737	0.686	0.669	0.686	0.751	0.661
CI4	0.916	0.623	0.685	0.695	0.689	0.710	0.645
POE1	0.671	0.923	0.636	0.635	0.677	0.705	0.624
POE2	0.686	0.940	0.637	0.619	0.655	0.727	0.628
POE3	0.685	0.939	0.646	0.611	0.643	0.730	0.637
POE4	0.671	0.886	0.609	0.566	0.577	0.690	0.579
QI1	0.671	0.625	0.900	0.769	0.813	0.739	0.791
QI2	0.700	0.652	0.929	0.801	0.822	0.761	0.789
QI3	0.750	0.629	0.940	0.801	0.827	0.763	0.803
QI4	0.685	0.627	0.927	0.802	0.827	0.751	0.806
QS1	0.626	0.509	0.691	0.814	0.683	0.676	0.674
QS2	0.620	0.579	0.714	0.824	0.671	0.655	0.691
QS3	0.700	0.584	0.774	0.902	0.829	0.769	0.794
QS4	0.688	0.588	0.760	0.884	0.828	0.752	0.816
SAT1	0.724	0.653	0.838	0.850	0.961	0.779	0.840
SAT2	0.750	0.683	0.874	0.851	0.954	0.797	0.839
SAT3	0.727	0.656	0.855	0.835	0.963	0.778	0.848
SAT4	0.744	0.676	0.859	0.862	0.970	0.799	0.850
SE1	0.729	0.704	0.768	0.766	0.747	0.901	0.773
SE2	0.711	0.640	0.705	0.737	0.690	0.896	0.709
SE3	0.739	0.680	0.757	0.785	0.790	0.893	0.751
SE4	0.695	0.737	0.677	0.685	0.691	0.882	0.723
SQ1	0.661	0.622	0.790	0.801	0.809	0.735	0.858
SQ2	0.617	0.575	0.693	0.715	0.708	0.703	0.833
SQ3	0.553	0.501	0.591	0.595	0.594	0.641	0.761
SQ4	0.484	0.426	0.660	0.644	0.709	0.557	0.785
SQ5	0.633	0.553	0.728	0.734	0.700	0.688	0.789

Nilai *cross loading* pada Tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar dibandingkan nilai korelasi konstruk lainnya. Itu artinya semua konstruk atau variabel laten pada penelitian ini sudah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Evaluasi selanjutnya, yaitu membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan membandingkan nilai korelasi antar konstruk. Apabila nilai AVE suatu konstruk lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dapat dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik. Nilai AVE dan akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3**  
Nilai AVE (Average Variance Extracted) dan akar AVE

Variabel	AVE (Average Variance Extracted)	Akar AVE
Kualitas Sistem (QS)	0.873	0.934
Kualitas Informasi (QI)	0.851	0.922
Kualitas Layanan (SQ)	0.854	0.924
Harapan Hasil Pribadi (POE)	0.734	0.856
Efikasi Diri (SE)	0.926	0.962
Kepuasan (SAT)	0.797	0.892
Penggunaan Berkelanjutan (CI)	0.650	0.806

**Tabel 4**  
Fornell larcker kriteria

Variabel	CI	POE	QI	QS	SAT	SE	SQ
Penggunaan Berkelanjutan (CI)	0.935						
Harapan Hasil Pribadi (POE)	0.735	0.922					
Kualitas Informasi (QI)	0.759	0.686	0.924				
Kualitas Sistem (QS)	0.770	0.660	0.859	0.857			
Kepuasan (SAT)	0.765	0.693	0.890	0.883	0.962		
Efikasi Diri (SE)	0.805	0.773	0.816	0.834	0.819	0.893	
Kualitas Layanan (SQ)	0.736	0.669	0.863	0.871	0.877	0.829	0.806

Pada Tabel 3 dan Tabel 4 dapat diketahui bahwa tidak semua akar AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Akar AVE yang tidak lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruktornya terdapat pada variabel Kualitas Sistem dengan nilai 0,857 dan variabel Kualitas Layanan dengan nilai 0,806. Jika nilai akar AVE tidak lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, maka dapat dikatakan discriminant validitinya tidak terpenuhi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak semua indikator dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dengan masing-masing konstruknya.

## Uji Reliabilitas Komposit

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen untuk mengukur suatu konstruk. Variabel dianggap reliabel apabila mempunyai nilai *composite reliabel* > 0,7 (Kaya et al., 2020)

**Tabel 5**  
Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Reliabilitas Komposit
Penggunaan Berkelanjutan (CI)	0.965
Harapan Hasil Pribadi (POE)	0.958
Kualitas Informasi (QI)	0.959
Kualitas Sistem (QS)	0.917
Kepuasan (SAT)	0.980
Efikasi Diri (SE)	0.940
Kualitas Layanan (SQ)	0.903

Berdasarkan hasil analisis, semua variabel yang ada pada penelitian ini dianggap reliabel karena mempunyai nilai *composite reliability* lebih dari 0,7.

## Inner Model

### R<sup>2</sup> Square

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 6**  
Nilai R-square

Variabel	R Square
Penggunaan Berkelanjutan (CI)	0.585
Harapan Hasil Pribadi (POE)	0.499
Kepuasan (SAT)	0.862
Efikasi Diri (SE)	0.751

Nilai r-square pada Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kepuasan (SAT) mempunyai nilai R<sup>2</sup> tertinggi yaitu 0.862 yang dapat diartikan bahwa variabilitas konstruk kepuasan (SAT) yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan adalah sebesar 86,2% Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. sedangkan Kepuasan (SAT) terhadap niat penggunaan berkelanjutan (CI) memberikan nilai sebesar 0,585 yang dapat diartikan bahwa variabel konstruk niat penggunaan berkelanjutan (CI) yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk kepuasan (SAT) adalah sebesar 58,5%. Sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

**T-Statistik**

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Jika t-statistik lebih besar dari t-tabel maka variabel independen dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika variabel t-statistik lebih kecil dari t-tabel maka variabel independent dinyatakan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan bootstrapping untuk menilai signifikansi koefisien jalur dengan nilai t-Statistik sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Bootstrapping**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
POE -> SAT	0.072	0.071	0.038	1.920	0.055
QI -> POE	0.357	0.353	0.089	4.031	0.000
QI -> SAT	0.355	0.352	0.062	5.689	0.000
QI -> SE	0.243	0.242	0.073	3.344	0.001
QS -> POE	0.160	0.158	0.099	1.616	0.106
QS -> SAT	0.303	0.301	0.055	5.485	0.000
QS -> SE	0.358	0.358	0.069	5.160	0.000
SAT -> CI	0.765	0.765	0.029	26.064	0.000
SE -> SAT	0.022	0.026	0.053	0.424	0.672
SQ -> POE	0.221	0.227	0.104	2.121	0.034
SQ -> SAT	0.240	0.242	0.052	4.602	0.000
SQ -> SE	0.307	0.307	0.084	3.666	0.000

**Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Harapan Hasil Pribadi, Efikasi Diri, Dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap harapan hasil pribadi namun kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap efikasi diri dan kepuasan pengguna. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas sistem pada Satu Sehat kurang memberikan harapan bagi penggunanya. Pengguna yang terbiasa mengakses layanan publik dengan sistem tradisional atau tanpa aplikasi tentu lebih memilih sistem tradisional atau tanpa aplikasi karena dinilai lebih cepat pelayanannya dibandingkan dengan aplikasi. Walaupun kualitas sistem terhadap harapan hasil pribadi tidak memiliki pengaruh. Namun kualitas sistem memberikan rasa percaya diri dan kepuasan bagi penggunanya karena aplikasi Satu Sehat mudah digunakan sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Harapan Hasil Pribadi, Efikasi Diri, Dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi pada aplikasi Satu Sehat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil pribadi, efikasi diri dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang terdapat pada Satu Sehat membantu penggunaannya menemukan informasi apa yang mereka butuhkan secara tepat dan akurat sehingga meningkatkan rasa percaya diri dalam mencari informasi pada aplikasi tersebut memberikan kepuasan bagi penggunaannya.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Harapan Hasil, Efikasi Diri, Dan Kepuasan**

Kualitas layanan pada aplikasi Satu Sehat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil pribadi, efikasi diri dan juga kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang tersedia 24 jam dan dapat diakses dimana saja berpengaruh terhadap efisiensi dan juga fleksibilitas pengguna aplikasi tersebut sehingga meningkatkan harapan penggunaannya dalam menggunakan aplikasi Satu Sehat. Selain itu, kualitas layanan pada aplikasi tersebut juga mudah digunakan sehingga pengguna merasa percaya diri dan puas dalam menggunakannya.

### **Pengaruh Harapan Hasil Pribadi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Harapan hasil pribadi pada aplikasi Satu Sehat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan menggunakan aplikasi, informasi yang lengkap dan tepat, kualitas layanan yang baik, efektifitas dan efisiensi yang ditawarkan pada aplikasi Satu Sehat memberikan kepuasan bagi penggunaannya dibandingkan dengan sistem tradisional.

### **Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Pengguna**

Efikasi diri pada aplikasi Satu Sehat tidak mempunyai pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tidak percaya diri dalam mencari informasi, tidak percaya diri dalam mengisi formulir dan tidak percaya diri dalam menggunakan aplikasi tersebut dapat membuat pengguna tidak puas akan aplikasi tersebut. Tidak adanya pengaruh positif efikasi diri terhadap kepuasan merupakan suatu hal yang harus ditingkatkan oleh pemerintah selaku pengembang aplikasi Satu Sehat agar masyarakat percaya diri dan puas dalam menggunakan aplikasi tersebut.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan**

Kepuasan pengguna pada aplikasi Satu Sehat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Kualitas sistem yang terdapat pada aplikasi tersebut seperti kemudahan dalam menggunakan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunaannya. Selain itu, kualitas informasi yang jelas dan tepat serta kualitas layanan yang diberikan juga menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna aplikasi tersebut. Sehingga membuat pengguna aplikasi tersebut tertarik untuk terus menggunakan aplikasi Satu Sehat. Berikut tabel Hipotesis pada penelitian ini:

**Tabel 8**  
Hasil Hipotesis Penelitian

<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil</b>
<b>H1a:</b> Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap harapan hasil pribadi.	Tidak didukung
<b>H1b:</b> Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	didukung
<b>H1c:</b> Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efikasi diri.	didukung
<b>H2a:</b> Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap harapan hasil pribadi.	didukung
<b>H2b:</b> Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	didukung
<b>H2c:</b> Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efikasi diri.	didukung
<b>H3a:</b> Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap harapan hasil pribadi.	didukung
<b>H3b:</b> Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	didukung
<b>H3c:</b> Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efikasi diri.	didukung
<b>H4:</b> Harapan hasil pribadi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	didukung
<b>H5:</b> Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Tidak didukung
<b>H6:</b> Kepuasan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.	didukung

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi Satu Sehat menunjukkan hasil positif dimana kualitas sistem mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap efikasi diri dan kepuasan pengguna namun tidak berpengaruh terhadap harapan hasil pribadi. Selain kualitas sistem, Kualitas informasi pada penelitian ini juga mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap harapan hasil pribadi, efikasi diri dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan pada aplikasi Satu Sehat menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap harapan hasil pribadi, efikasi diri dan kepuasan pengguna. Harapan hasil pribadi pada penelitian ini juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan efikasi diri tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya kepuasan pengguna pada penelitian ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan literatur tambahan bagi penelitian lain yang ingin mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan e-government dan juga memberikan masukan bagi pemerintah terkait evaluasi kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Satu Sehat. Sehingga penggunaan e-government di Indonesia dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer Self-Efficacy: Measure And Initial Development Of A Test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189–211.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- 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.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Halawi, L., Aronson, J., & McCarthy, R. (2005). Resource-Based View of Knowledge Management for Competitive Advantage. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 3(2).
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 829–845.
- Johnson, R. D., & Marakas, G. M. (2000). Research Report: The Role of Behavioral Modeling in Computer Skills Acquisition - Toward Refinement of the Model. *Information Systems Research*, 11(4), 402–417.
- Jung, Y., Perez-Mira, B., & Wiley-Patton, S. (2009). Consumer adoption of mobile TV: Examining psychological flow and media content. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 123–129.
- Kaya, B., Abubakar, A. M., Behraves, E., Yildiz, H., & Mert, I. S. (2020). Antecedents of innovative performance: Findings from PLS-SEM and fuzzy sets (fsQCA). *Journal of Business Research*, 114(June 2019), 278–289.
- Prasetyo, D. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Atas Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan Lingkup Wilayah Dki Jakarta*. 8.
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50.
- Sari, H. P. (2021). *Aplikasi PeduliLindungi dan Sederet Keluhan Warga Terkait Penggunaannya...* Kompas.Com.

- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information and Management*, 53(6), 717–726.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill,"* 12(1), 38–50.
- Yuliasari, E. (2014). Analisis Faktor Determinan Penggunaan Sistem Aplikasi Pemeriksaan Laporan Keuangan dan Implikasinya. *Jnteti*, 03(2), 1–30.