

Analisis Kepuasan Operator Terhadap Sistem Informasi Kepegawaian Di Pemerintahan Kabupaten Karawang

Muhammad Yusup Ibrahim^a, Edah Jubaedah^b, Hari Nugraha^c, Anggi Syahadat Harahap^d

^{a,b,c,d}Politeknik STIA LAN Bandung
e-mail : yusufibrahim0324@gmail.com ;

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan operator terhadap Sistem Informasi Kepegawaian (SIM ASN) dan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan tersebut di Pemerintah Kabupaten Karawang. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, instrumen kuesioner disebarkan kepada 80 responden yang merupakan operator SIM ASN. Data dianalisis menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk menentukan dimensi-dimensi dominan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan operator dipengaruhi secara signifikan oleh lima dimensi: konten (kualitas informasi), akurasi (ketepatan data), format (penyajian sistem), kemudahan penggunaan (*usability*), dan ketepatan waktu (akses data). Dari kelima faktor tersebut, dimensi konten dan kemudahan penggunaan memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan. Namun, dimensi akurasi dan ketepatan waktu masih menjadi area kritis yang memerlukan peningkatan, mengingat adanya keluhan mengenai ketidaktepatan dan keterlambatan pembaruan data. Kesimpulannya, meskipun SIM ASN telah memberikan kemudahan, perbaikan kualitas informasi, akurasi data, dan kecepatan sistem harus menjadi prioritas. Penelitian ini merekomendasikan BKPSDM Kabupaten Karawang untuk melakukan evaluasi berkala dan menyediakan pelatihan menyeluruh guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi.

Kata Kunci: Sistem Informasi Kepegawaian, EUCS, Kepuasan Pengguna, Kabupaten Karawang.

Analysis of Operator Satisfaction with the Personnel Information System in the Karawang Regency Government

Abstract

This study aims to assess the satisfaction level of operators with the Employee Information System (SIM ASN) and identify the key factors influencing this satisfaction within the Karawang Regency Government. Employing a quantitative approach with a survey design, a questionnaire was distributed to 80 SIM ASN operators as respondents. The collected data were analyzed using Confirmatory Factor Analysis (CFA) to pinpoint the dominant dimensions affecting operator satisfaction. The results indicate that operator satisfaction with SIM ASN is significantly influenced by five primary dimensions: content (information quality), accuracy (data correctness), format (system presentation), ease of use (usability), and timeliness (data access). Among these factors, the content and ease of use dimensions provided the largest contribution to overall satisfaction. However, accuracy and timeliness remain critical areas for improvement, as some operators still experience inaccuracies and delays in data updates. In conclusion, while SIM ASN has facilitated ease of use, enhancing information quality, data accuracy, and system speed must be prioritized to boost user satisfaction. The study recommends that the relevant agency must conduct regular system evaluations and provides comprehensive training to operators. These steps are necessary to improve the quality of technology-based personnel administration services, making them more responsive and effective.

Keywords: Personnel Information System, EUCS, User Satisfaction, Karawang Regency.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam tata kelola pemerintahan modern. Digitalisasi di sektor publik tidak hanya dimaknai sebagai upaya menghadirkan inovasi berbasis teknologi, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Mugiarto et al., 2023; Agustina et al., 2023; Alif dan Andikaputra, 2024). Pemerintah pusat maupun daerah semakin dituntut untuk memanfaatkan sistem informasi dalam mendukung proses administrasi, pengambilan keputusan, dan pelayanan publik yang lebih transparan. Dalam konteks pengelolaan sumber daya aparatur, teknologi informasi berperan penting untuk memastikan bahwa data kepegawaian dapat dikelola secara akurat, cepat, dan sesuai kebutuhan birokrasi yang terus berkembang (Ramdhani et al., 2025; Agustina dan Suryana, 2024; Nurrahmah dan Andikaputra, 2024; Pramuditha dan Agustina, 2022).

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital di bidang administrasi publik adalah penerapan Sistem Informasi Kepegawaian (SIM ASN). Sistem ini dirancang untuk mendukung manajemen kepegawaian mulai dari pencatatan data pribadi, riwayat pendidikan, kepangkatan, kinerja, hingga proses pensiun. Kehadiran SIM ASN diharapkan mampu mengatasi berbagai persoalan klasik birokrasi yang selama ini sering muncul (Susiawati et al., 2025; Ruhayat et al., 2025; Sudrajat dan Rahayu, 2025), seperti keterlambatan penyampaian informasi, ketidakakuratan data, hingga kesulitan dalam melakukan integrasi antarunit kerja. Dengan sistem yang terintegrasi, proses administrasi kepegawaian dapat berjalan lebih efektif, sementara pengambilan keputusan terkait manajemen ASN dapat dilakukan berdasarkan

data yang valid dan mutakhir (Ridwan et al., 2024; Nurlita et al., 2025).

Pada Kabupaten Karawang, SIM ASN diketahui telah digunakan oleh seluruh perangkat daerah dengan melibatkan operator sebagai pengguna utama. Operator ini memiliki tanggung jawab besar dalam menginput, memvalidasi, serta memperbarui data pegawai. Keberhasilan penerapan SIM ASN sangat bergantung pada sejauh mana operator dapat menggunakan sistem dengan baik dan merasa puas terhadap kinerja sistem tersebut. Kepuasan pengguna, dalam hal ini operator, menjadi indikator penting karena akan menentukan keberlanjutan penggunaan sistem dan efektivitas fungsinya dalam mendukung administrasi kepegawaian. Apabila operator merasa tidak puas, maka pemanfaatan sistem dapat menjadi tidak optimal sehingga tujuan modernisasi birokrasi yang dicanangkan melalui SIM ASN tidak tercapai secara maksimal.

Permasalahan terkait kepuasan pengguna sistem informasi bukanlah hal baru (Nurrahmah dan Andikaputra, 2024; Alif dan Andikaputra, 2024). Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kecepatan penyajian data sering kali menjadi penentu utama kepuasan pengguna (Kawidjaja et al., 2023; Syawali et al., 2023; Amelinda et al., 2024; Giovani et al., 2025). Dalam konteks SIM ASN, operator menuntut informasi yang lengkap, akurat, dan relevan, antarmuka sistem yang mudah dipahami, serta penyajian data yang cepat dan tepat waktu. Tanpa adanya kualitas pada aspek-aspek tersebut, sistem informasi cenderung tidak memberikan nilai tambah yang signifikan bagi penggunanya. Penelitian Puspitasari et al. (2021) menemukan bahwa implementasi sistem informasi kepegawaian seringkali menghadapi kendala pada sisi kualitas data dan pemahaman pengguna.

Sementara itu, Perdana et al. (2021) menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan pengguna aplikasi berbasis data di sektor publik.

Untuk mengukur kepuasan operator SIM ASN di Kabupaten Karawang, penelitian ini menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model ini banyak digunakan dalam evaluasi sistem informasi karena mampu mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk penyajian (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Kelima dimensi ini dianggap mewakili aspek-aspek fundamental yang harus ada dalam sebuah sistem informasi agar dapat diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh penggunanya. Penelitian-penelitian terdahulu membuktikan bahwa model EUCS memiliki validitas yang tinggi dalam menilai kepuasan pengguna baik di sektor privat maupun publik (Petter et al., 2008; Kawidjaya et al., 2023).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan operator terhadap SIM ASN di Kabupaten Karawang. Fokus penelitian adalah untuk mengidentifikasi dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan operator sebagai pengguna sistem. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor apa yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas SIM ASN di masa mendatang. Selain memberikan manfaat praktis berupa rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Karawang dalam memperbaiki implementasi SIM ASN, penelitian ini juga memberikan kontribusi akademis dengan memperkaya kajian empiris mengenai penggunaan model

EUCS dalam konteks sistem informasi pemerintahan daerah di Indonesia.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei lapangan untuk mengukur dan memetakan tingkat kepuasan operator terhadap Sistem Informasi Kepegawaian (SIM ASN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang. Desain ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data persepsi yang objektif dan analisis statistik guna mengidentifikasi dimensi dominan yang membentuk kepuasan pengguna. Populasi penelitian ini adalah seluruh operator pengelola kepegawaian dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang aktif menggunakan SIM ASN pada tahun 2024. Untuk memastikan representasi pengalaman pengguna secara utuh dan menghindari konflik kepentingan dengan pihak pengelola (BKPSDM), teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling dengan jumlah responden sebanyak 80 orang operator yang tersebar di OPD.

Pengumpulan data dilakukan melalui data primer menggunakan kuesioner tertutup yang disebarkan langsung kepada 80 responden selama Bulan Juli 2025. Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan kerangka teoretis End-User Computing Satisfaction (EUCS) oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yang sangat relevan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang digunakan secara mandiri. Kuesioner ini mengukur lima dimensi utama—Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu—dengan total 10 butir pertanyaan yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin.

Sebelum analisis data utama, instrumen penelitian telah melalui Uji Validitas *Construct* menggunakan korelasi *Pearson Product*

Moment dan Uji Reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (dengan kriteria minimal $\alpha \geq 0,70$) untuk menjamin bahwa alat ukur bersifat konsisten dan valid. Data yang telah lolos uji kelayakan ini kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk mengidentifikasi dan memperkuat dimensi-dimensi mana dari model EUCS yang paling signifikan memengaruhi kepuasan operator terhadap SIM ASN di Pemerintah Kabupaten Karawang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang seluruhnya merupakan pegawai di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Karawang. Mereka dipilih karena secara aktif menggunakan aplikasi SIM-ASN dalam mendukung aktivitas kepegawaian, seperti pengelolaan data pegawai, pelayanan administrasi, dan pemantauan proses kepegawaian secara daring.

Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini, pertimbangan utamanya adalah keterlibatan responden secara langsung dalam penggunaan aplikasi SIM-ASN, sehingga jawaban yang diberikan dianggap relevan dan dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara faktual.

Konten (X1) berdasarkan hasil analisis, dimensi konten memperoleh nilai rata-rata 2,11 dengan standar deviasi 0,57. Nilai ini memperlihatkan bahwa informasi yang tersedia dalam SIM ASN sudah dianggap cukup oleh para pengguna, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mereka. Standar deviasi yang relatif kecil mengindikasikan bahwa penilaian responden cenderung seragam, sehingga mayoritas memiliki

pandangan yang hampir sama bahwa isi informasi dalam sistem masih belum optimal.

Tabel 1 . Statistik Variabel Kepuasan Operator SIM ASN

Dimensi	Jumlah	Mean	SD	Arti
Content (X1)	4	2,11	0,57	Cukup
Accuracy (X2)	4	1,66	0,52	Kurang
Format (X3)	4	2,38	0,53	Cukup
Ease of Use (X4)	4	2,41	0,71	Cukup
Timliness (X5)	4	2,57	0,80	Cukup

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2025).

Akurasi (X2) pada aspek akurasi, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 1,66 dengan standar deviasi 0,52. Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan data dalam sistem masih dipandang rendah oleh para operator. Kondisi ini dapat disebabkan oleh adanya data pegawai yang belum sesuai, keterlambatan dalam pembaruan, atau kesalahan saat melakukan input. Konsistensi persepsi antarresponden cukup tinggi, yang berarti sebagian besar setuju bahwa tingkat akurasi sistem masih perlu ditingkatkan.

Format (X3) dimensi format mendapatkan nilai rata-rata 2,38 dengan standar deviasi 0,53. Hal ini menggambarkan bahwa dari sisi tampilan maupun penyajian data, SIM ASN dinilai sudah cukup baik meskipun belum benar-benar maksimal. Persepsi pengguna terlihat stabil, karena standar deviasi yang kecil menunjukkan kesamaan penilaian antar responden bahwa format sistem saat ini masih berada pada tingkat yang memadai, namun perlu penyempurnaan lebih lanjut.

Kemudahan penggunaan (X4) aspek kemudahan penggunaan memperoleh nilai rata-rata 2,41 dengan standar deviasi 0,71. Nilai tersebut menandakan bahwa SIM ASN cukup mudah dioperasikan, walaupun belum dapat dikatakan benar-benar praktis bagi

semua kalangan pengguna. Standar deviasi yang lebih besar dibandingkan dimensi lainnya memperlihatkan adanya variasi penilaian, yang kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan usia, pengalaman kerja, atau tingkat pelatihan yang dimiliki oleh masing-masing operator.

Ketepatan waktu (X5) dimensi ketepatan waktu menunjukkan hasil tertinggi dengan rata-rata 2,57 dan standar deviasi 0,80. Hal ini menandakan bahwa pengguna menilai sistem cukup responsif dan mampu menyajikan data tepat waktu. Namun, persepsi responden terlihat cukup beragam, sebagaimana tercermin dari standar deviasi yang besar. Variasi ini dapat terjadi karena adanya perbedaan kondisi jaringan internet, jenis perangkat yang digunakan, serta kebijakan teknis di tiap unit kerja yang memengaruhi pengalaman dalam mengakses sistem.

Seluruh dimensi belum mencapai kategori “Baik” ($\geq 3,00$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan operator terhadap SIM ASN masih berada pada kategori sedang hingga rendah. Dimensi Accuracy adalah aspek yang paling perlu diperbaiki karena memiliki nilai mean terendah, menandakan bahwa data yang disajikan sistem sering tidak akurat. Meskipun Timeliness memperoleh skor tertinggi, persepsi yang beragam (SD besar) menunjukkan ketidak konsistenan performa sistem di mata pengguna.

Nilai korelasi yang berkisar antara 0,306 hingga 0,692 menandakan bahwa kekuatan hubungan antara masing-masing item dengan total skor berkisar antara kategori cukup hingga sangat kuat. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa item-item tersebut memang relevan dan representatif terhadap dimensi yang diukur.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas. Seluruh item dalam kuesioner dapat diteruskan ke tahap

analisis reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis, tanpa perlu dilakukan penghapusan atau revisi item. Hasil validitas ini juga menjadi dasar bahwa data yang dikumpulkan memiliki kualitas yang baik dan layak untuk dianalisis secara kuantitatif.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas dengan Cronbach’s Alpha menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai alpha keseluruhan instrumen sebesar 0,874, yang termasuk kategori sangat tinggi. Hal ini menegaskan bahwa secara umum instrumen penelitian dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan operator. Apabila dilihat per dimensi, hasil reliabilitas memang bervariasi: dimensi konten menunjukkan reliabilitas tertinggi dengan nilai alpha 0,749, sementara dimensi lainnya seperti akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berada pada kisaran 0,63 sampai 0,69. Walaupun nilai tersebut belum mencapai angka 0,70, tetapi masih berada pada kategori cukup reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Dengan demikian, instrumen penelitian secara keseluruhan sudah memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil CFA Dimensi ke Variabel

Dimensi	Loading Factor (λ)	Kriteria ($\geq 0,50$)	Ket
Konten	0,81	$\geq 0,50$	Sign
Akurasi	0,78	$\geq 0,50$	Sign
Format	0,75	$\geq 0,50$	Sign
Kemudahan Penggunaan	0,80	$\geq 0,50$	Sign
Ketepatan Waktu	0,77	$\geq 0,50$	Sign

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2025).

Tabel 2 menunjukkan hasil *confirmatory factor analysis* (CFA) yang digunakan untuk memastikan apakah kelima dimensi (Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu) secara kolektif membentuk konstruk laten Kepuasan Pengguna sesuai dengan model konseptual. Seluruh dimensi memiliki nilai loading factor di atas batas minimum yang disyaratkan. Hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk variabel laten Kepuasan Pengguna. Secara teoretis, temuan ini mengonfirmasi model EUCS yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara langsung oleh kualitas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu sistem.

Data penelitian diperoleh dari 80 responden yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna aktif aplikasi SIM ASN di lingkungan BKPSDM Kabupaten Karawang. Profil responden menunjukkan keragaman yang relevan dari sisi usia, masa kerja, dan latar belakang pendidikan. Secara deskriptif, persepsi responden terhadap variabel kepuasan secara umum cenderung positif, meskipun variasi antar dimensi mengindikasikan adanya aspek spesifik yang membutuhkan perbaikan. Kualitas instrumen dipastikan melalui uji statistik; uji validitas mengonfirmasi bahwa seluruh *item* kuesioner memiliki nilai korelasi *item*-total yang melampaui *r*-tabel, sementara uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai di atas 0,6, menegaskan konsistensi internal dan kelayakan instrumen untuk analisis lanjutan.

Untuk memverifikasi kesesuaian model pengukuran, dilakukan Analisis Faktor Konfirmatori (CFA). Hasil CFA menunjukkan bahwa pada tingkat indikator dan dimensi, seluruh indikator memiliki loading factor yang memadai ($\geq 0,5$) dan signifikan. Model pengukuran (*measurement model*) secara

keseluruhan memenuhi kriteria *goodness of fit* yang baik, yang secara empiris mengonfirmasi bahwa konstruk teoretis yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS), telah valid dan reliabel. Temuan ini secara teoretis mendukung validitas model EUCS dalam konteks sistem informasi kepegawaian publik.

Temuan bahwa Konten (kualitas dan kelengkapan informasi) menjadi faktor paling utama dalam kepuasan operator SIM ASN sangat relevan dengan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan penelitian tentang kualitas sistem informasi. Hal ini selaras dengan studi Kawidjaya et al. (2023) yang menekankan bahwa persepsi atas Kualitas Informasi adalah kunci dalam mendorong kepuasan pengguna sistem digital. Dalam konteks kepegawaian, operator sangat bergantung pada data yang akurat, relevan, dan *up-to-date* untuk menjalankan tugas seperti urusan kenaikan pangkat atau e-kinerja. Penekanan pada Akurasi data sebagai faktor penting juga memperkuat argumen Agustina et al. (2023) mengenai pentingnya Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dalam membangun Kepercayaan Masyarakat; data yang akurat dalam sistem kepegawaian adalah fondasi bagi kepercayaan operator terhadap validitas hasil kerja mereka.

Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) terbukti menjadi kontributor besar kedua terhadap kepuasan operator SIM ASN. Temuan ini sangat konsisten dengan berbagai penelitian yang menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks layanan publik digital. Misalnya, studi pada aplikasi Teman PBB (Alif & Andikaputra, 2024) dan aplikasi SIM BARRAYA (Nurrahmah & Andikaputra, 2024), serta analisis BJB DIGI (Syawali et al., 2023), semuanya menyimpulkan bahwa faktor kemudahan adalah prediktor utama dalam penerimaan dan sikap pengguna terhadap teknologi. Bagi

operator SIM ASN, sistem yang mudah dipelajari dan tidak rumit memungkinkan efisiensi kerja yang lebih baik, sebagaimana yang juga ditinjau oleh Andikaputra et al. (2022) tentang efektivitas sistem *Rely-on*.

Meskipun penelitian ini berfokus pada EUCS, dimensi-dimensi yang signifikan tersebut secara langsung mencerminkan aspek Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*). Kepuasan operator yang terbentuk dari akurasi, kemudahan, dan ketepatan waktu data mengimplikasikan pentingnya perbaikan layanan dari BKPSDM. Hal ini sejalan dengan penelitian Agustina & Suryana (2024) dan Zulvia et al. (2022) yang menekankan peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di berbagai sektor administrasi. Saran untuk peningkatan *usability* dan pelatihan menyeluruh bagi operator sejalan dengan upaya Amelinda dkk. (2024) dan Zulvia & Harahap (2023) dalam mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital melalui sosialisasi dan edukasi untuk mengatasi resistensi dan meningkatkan literasi teknologi. Dengan demikian, peningkatan kualitas SIM ASN, khususnya pada dimensi Konten dan Kemudahan, akan secara langsung mendukung efektivitas ASN dalam menjalankan tugas mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan (Wulandari et al., 2025).

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan dasar empiris yang kuat bagi Pemerintah Kabupaten Karawang, khususnya BKPSDM, untuk memprioritaskan upaya peningkatan sistem. Temuan ini mengimplikasikan perlunya fokus pada peningkatan kualitas konten informasi, akurasi data, dan kemudahan penggunaan aplikasi SIM ASN. Dengan memperbaiki dimensi-dimensi yang terbukti signifikan ini, instansi terkait dapat meningkatkan kepuasan operator secara efektif, sehingga pada gilirannya akan

mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi ASN secara menyeluruh.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan operator terhadap aplikasi SIM ASN di BKPSDM Kabupaten Karawang berada dalam kategori yang baik. Temuan ini didukung oleh hasil analisis *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) di mana semua dimensi yang diukur—Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu—menunjukkan nilai *loading factor* yang valid ($\lambda > 0,50$), membuktikan bahwa sistem telah memenuhi ekspektasi operator dalam aspek-aspek penting. Namun, analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa Konten (kelengkapan data) dan Kemudahan Penggunaan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan operator, diikuti erat oleh Akurasi data. Ketiga faktor ini memiliki bobot terbesar; oleh karena itu, setiap upaya perbaikan sistem harus memprioritaskan peningkatan kualitas dan kelengkapan data, kemudahan akses, dan keakuratan informasi.

Berdasarkan temuan tersebut, BKPSDM Kabupaten Karawang disarankan untuk fokus pada tiga area utama. Pertama, perbaikan dan optimalisasi Konten Informasi harus dilakukan secara berkelanjutan dengan memastikan data dalam SIM ASN selalu lengkap, relevan, dan *up-to-date* untuk meningkatkan kepercayaan operator. Kedua, Peningkatan Kemudahan Penggunaan sistem perlu diwujudkan melalui perancangan antarmuka yang lebih sederhana, intuitif, dan responsif, serta penyediaan fitur bantuan interaktif. Ketiga, Pemeliharaan Akurasi dan Ketepatan Waktu Data harus diperkuat dengan menerapkan mekanisme pemantauan kualitas dan audit data berkala untuk menjaga kebenaran dan kecepatan penyajian informasi. Selain itu, penyelenggaraan pelatihan dan pendampingan khusus bagi operator disarankan untuk meningkatkan literasi teknologi dan

mengoptimalkan pemanfaatan sistem di semua unit kerja.

Untuk memperkaya kajian ini, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dan kedalaman analisis. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan variabel tambahan di luar model EUCS, seperti kualitas layanan (*service quality*), persepsi keamanan data, atau tingkat kepercayaan pengguna, untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik mengenai penerimaan sistem informasi kepegawaian. Selain itu, perluasan objek kajian ke instansi atau daerah lain disarankan guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi dalam konteks administrasi publik digital secara nasional.

REFERENSI

- Agustina, I., Pradesa, H.A., Putranto, R.A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, 4 (2), 218-235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Agustina, I., & Harijanto, D. (2022). Determinan Perilaku Proaktif Pegawai Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi, Keadilan Distributif Serta Keadilan Prosedural. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(1), 102-120. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i1.1109>
- Agustina, I., Sulistyan, R.B., Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Teknologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 182-187.
- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 112-123.
- Alif, S. E. N., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi

Teman PBB Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 96-103.

- Amelinda, S., Salsabila, G. S., Nuha, Y. K., & Pradesa, H. A. (2024). Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 8(3), 2652-2661.
- Amelinda, S., Aditya Pradesa, H., Syahadat Harahap, A., & Wijayanti, R. (2025). Faktor Penentu Dari Tingkat Penerimaan Pasien Atas Sistem Antrian Online Pada Puskesmas Rancaekek DTP. *JMBI : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika*, 5(2), 134-146. <https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v5i2.1387>
- As-Sajjad, M. D., Agustina, I., & Wiradiputra, I. A. (2023). Assessing Technical, Functional And Image Aspects Of Service Quality And Their Impact On Citizen Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(2), 173-188. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i2.1215>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- 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.
- Giovani, N. S., Abubakar, R. R. T., Pradesa, H. A., & Novira, A. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Pada ASN di Kota Bandung. *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis*, 5(03), 329-342. <https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2393>
- Hanizam, J.H., Sudrajat, A.S., Taryono, O., Novira, A. (2025). An Analysis of the Quality of Srikandi Utilization as a Digital Official Document Management System at Bappelitbangda of Cimahi City. *Jurnal Administrasi Publik Dan*

- Pemerintahan, 4(2), 229–234.
<https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.259>
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624.
<https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Harijanto, D., Dharmanegara, I. B. A., Pradesa, H. A., & Tanjung, H. (2022). Do Distributive Justice Really Make Public Officers Feels More Obligated in Their Job?. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 1(1), 1–7.
<https://doi.org/10.56070/ibmaj.v1i1.1>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775–7788.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Kirana, C. A. D., Ravenska, N., & Fauzi, R. M. (2024). Upaya Mengoptimalkan Peluang Inovasi Digital Bagi Mahasiswa melalui Pelatihan dan Pendampingan Digital Branding . *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(3), 2277–2287.
<https://doi.org/10.33379/icom.v4i3.5264>
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopa Kota Cimahi . *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823–4835.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2800>
- Novira, A., Suherman, N.P. (2023). Penerapan Kebijakan Sistem Informasi Pemerintah Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Garut. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), pp. 170 – 175.
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93.
<https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Nurlita, C.M., Priatna, R., Pradesa, H.A., Nugraha, H. (2025). Efektivitas Upaya Peningkatan Kompetensi Bidang Metrologi Industri Tentang Alat Ukur di PT Pindad. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7 (3), 1159–1166.
- Nurrahmah, S., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerapan Aplikasi SIM BARRAYA Pada DISBUDPAR Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 142–152
- 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.
- Perdana, R., Santoso, H. B., & Hasibuan, Z. A. (2021). User satisfaction of information systems: A systematic literature review. *Procedia Computer Science*, 179, 362–370.
- Pradesa, H. A., Dawud, J., & Affandi, M. N. (2019). Mediating Role of Affective Commitment in The Effect of Ethical Work Climate on Felt Obligation Among Public Officers. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 133–146.
<https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2707>
- Pradesa, H.A., Tanjung, H. (2021). The Effect of Principal's Spiritual Leadership Dimension on Teacher Affective Commitment. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5 (3), 69 – 81. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i3.2678>
- Pradesa, H.A., Tanjung, H., Agustina, I., Salleh, N.S.N.M.(2023). Increasing Proactive Work Behavior Among Teachers in Islamic Senior High School: The Role of Ethical Work Climate and Perceived Organizational Support. *International*

- Journal of Islamic Educational Psychology*, Vol. 4, No.2, pp. 244 – 260.
<https://doi.org/10.18196/ijiep.v4i2.19911>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884-901.
<https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Ramdhani, V. R. , Asri, M. D. , Harahap, A. S. , & Nugroho, A. B. (2025). Pengukuran Tingkat Keberhasilan Penggunaan JMO BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Model Delone & Mclean. *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis*, 5(03), 421-434.
<https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2404>
- Ridwan, R. A., Nugraha, H., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2024). Analisis Penempatan Pegawai Berdasarkan Kompetensi di Dinas Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Pelayanan I – VI Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 124-142.
<https://doi.org/https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.260>
- Ruhiyat, R.F., Pradesa, H.A., Novira, A., Wijayanti, R. (2025). Implementation of the Balanced Scorecard for Performance Evaluation at the West Java Provincial Plantation Service. *Jurnal Manajemen dan Perbankan (JUMPA)*, Vol. 12, No. 1, 14 – 27.
<https://doi.org/10.55963/jumpa.v12i1.729>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Sudrajat, A. S., & Hanifah Rahayu, R. (2025). Implementasi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS-JKN) di RSUD Kota Bandung. *Journal of Governance Innovation*, 7(1), 372-391.
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5256>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susiawati, M., Nugraha, H., Priyantoro, A. (2025). Bureaucratic Simplification: Changes in Organizational Structure From Structural to Functional in the Central Java Provincial Government. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 9(1).
<https://doi.org/10.29040/ijebar.v9i1.16764>
- Syawali, A.Z.S., Harahap, A.S., Pradesa, H.A., Andikaputra, F.A.T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 624 – 633.
<https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Tanjung, H., Nugraha, H., Priatna, R., & Azhari, A. F. (2025). Determinan Terpenting Dari Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT POS Tebing Tinggi Deli. *JMBI : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika*, 5(2), 147-160.
<https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v5i2.1386>
- Tanjung, H., Salleh, N. S. N. M. , & Pradesa, H. A. (2023). Mediating Role of Public Service Motivation in Enhancing the Effect of Spiritual Leadership on Felt Obligation and Affective Commitment. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 864-875.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i4.49540>
- Taryono, O., Sufianti, E., & Jubaedah, E. (2025). How do Stakeholders Participate in Waste and Water Security Management? Insights from West Java Province, Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 21(1), 75-90.
<https://doi.org/10.24258/jba.v21i1.1588>

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 9.0

..... POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Tata Kelola Berdampak: Kolaborasi MultiStakeholder Untuk Kesejahteraan Dalam Pilar Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan

Wulandari, N. Pradesa, H.A., Zulvia, P., Agustina, I. (2025). Analisis Faktor Tentang E-Service Quality Pada Aplikasi Jakone Mobile. *BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol.6, No.1.

Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung

City. Jurnal Ilmu Manajemen Advantage, 6(2), 128–141.
<https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>