



Hubungan Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Resiko dan Kompetensi Profesional terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Asik PPS di Lingkungan DISDIKPORA Provinsi Bali

Ni Wayan Deny Jiandari^{1*}, I Nyoman Dantes², Nyoman Trisna Herawati³

¹DISDIKPORA Provinsi Bali, Bali, Indonesia, nijiandari907@dinas.belajar.id

²Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia

³Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia

*Corresponding Author: nijiandari907@dinas.belajar.id

Abstract: This study, entitled *The Influence of Perceived Ease of Use, Trust, Risk, and Professional Competence on User Satisfaction of the ASIK PPS Application in the Environment of the Education, Youth, and Sports Office of Bali Province*, is based on the importance of user satisfaction in the successful implementation of digital education information systems. The purpose of this study is to determine the influence of perceived ease of use, trust, risk, and professional competence on user satisfaction both simultaneously and partially. The research method used is a quantitative approach with an associative design and multiple linear regression analysis. Data were collected from 186 respondents consisting of supervisors and school principals. The results show that simultaneously, the four variables have a significant influence on user satisfaction. Partially, only perceived ease of use and perceived risk have a significant influence, while trust and professional competence do not. The conclusion of this study is that ease of use and perception of risk are key factors in shaping user satisfaction with digital education applications based on information technology.

Keywords: User Satisfaction, Perceived Ease of Use, Trust, User Risk, Professional Competence

Abstrak: Penelitian ini berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Risiko, dan Kompetensi Profesional terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ASIK PPS di Lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Provinsi Bali. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan pengguna dalam keberhasilan implementasi sistem informasi pendidikan digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kompetensi profesional terhadap kepuasan pengguna secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif dan analisis regresi linear berganda. Data diperoleh dari 186 responden yang terdiri atas pengawas dan kepala sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, hanya persepsi kemudahan dan persepsi risiko yang berpengaruh signifikan, sementara kepercayaan dan kompetensi profesional tidak berpengaruh signifikan. Kesimpulan dari

penelitian ini adalah bahwa aspek kemudahan penggunaan dan persepsi terhadap risiko merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap aplikasi pendidikan digital berbasis teknologi informasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Risiko Pengguna, Kompetensi Profesional

PENDAHULUAN

Untuk menunjang kinerja Pengawas Sekolah dan Kepala Sekolah di lingkungan Dinas Pendidikan dan Olahraga Provinsi Bali dikembangkan sebuah aplikasi yang dinamai ASIK PPS. Aplikasi ASIK PPS ini, dikembangkan sebagai alat bantu bagi Pengawas Sekolah untuk mendokumentasikan hasil pendampingan dan menyusun laporan. Penyusunan aplikasi ini merupakan terobosan penting dalam bidang evaluasi pendidikan khususnya pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) guna menyesuaikan dengan tuntutan kinerja Pengawas Sekolah yang diharapkan dapat bekerja lebih cepat, tepat, dan cerdas. Namun demikian, demografi dan karakteristik pengguna aplikasi ini khususnya Pengawas Sekolah dan Kepala Sekolah yang beragam menyisakan ruang untuk melakukan kajian akan persepsi kepuasan penggunaanya.

Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi merupakan faktor kunci dalam penerimaan teknologi. Venkatesh et al. (2003) dalam Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menambahkan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat dan risiko teknologi juga memengaruhi kepuasan penggunaan. Rogers (2003) dalam Diffusion of Innovations Theory menjelaskan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap inovasi tersebut.

Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ASIK PPS menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasinya. Gefen et al. (2003) menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem teknologi dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Pavlou (2003) menambahkan bahwa risiko yang dirasakan pengguna dapat mengurangi kepercayaan terhadap teknologi. Nizar (2017) menjelaskan bahwa kejahatan dunia maya dan kebocoran data dapat menimbulkan risiko serius bagi pengguna teknologi.

Kompetensi profesional pengguna dalam hal ini adalah pengawas sekolah, kepala sekolah dan kepala dinas pendidikan juga memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi ASIK PPS. Kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam (Susilo,dkk,2011:116). Darling-Hammond (2006) menekankan bahwa kompetensi profesional pengguna harus terus dikembangkan untuk menghadapi tantangan pendidikan yang semakin kompleks.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini disusun untuk melihat sejauh mana persepsi akan kemudahan, kepercayaan, resiko, dan kompetensi profesional dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ASIK PPS. Kebaruan penelitian ini yaitu berfokus pada aplikasi alat bantu bagi Pengawas Sekolah dan Kepala Sekolah (ASIK PPS) yang belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali, dengan fokus pada penggunaan aplikasi ASIK PPS.

Hipotesis dalam penelitian ini merumuskan bahwa terdapat hubungan signifikan baik secara parsial maupun simultan antara persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kompetensi profesional terhadap kepuasan pengguna aplikasi ASIK PPS di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali. Secara spesifik, masing-masing variabel independen—kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kompetensi profesional—diprediksi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, keempat variabel tersebut secara bersama-sama

dihipotesiskan memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ASIK PPS yang dikembangkan sebagai layanan digital pendidikan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *ex post facto* dan desain asosiatif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi kemudahan (X₁), kepercayaan (X₂), risiko (X₃), dan kompetensi profesional (X₄) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ASIK PPS(Y) di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga (DISDIKPORA) Provinsi Bali. Pendekatan *ex post facto* digunakan karena variabel-variabel dalam penelitian ini tidak dimanipulasi secara langsung oleh peneliti karena alasan etika, logistik, atau waktu.

Penelitian ini dilaksanakan selama semester ganjil tahun ajaran 2024/2025. Lokasi penelitian mencakup seluruh wilayah kerja DISDIKPORA Provinsi Bali yang terdiri dari 9 Kabupaten/Kota di Bali. Subjek penelitian adalah para pengawas sekolah dan kepala sekolah yang secara aktif menggunakan aplikasi ASIK PPS dalam kegiatan administrasi dan supervisi di lingkungan pendidikan masing-masing.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 347 orang, yang terdiri dari 32 orang pengawas sekolah dan 315 orang kepala sekolah. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin agar representative sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Disamping itu penggunaan rumus Slovin tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana (Sugiyono, 2011:87). Berdasarkan hasil penghitungan dengan rumus tersebut diperoleh minimum sampel sebanyak 186 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket berbasis skala Likert lima poin. Angket ini dikembangkan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, kompetensi profesional, dan kepuasan pengguna. Instrumen telah melalui proses uji validitas isi yang dilakukan oleh para ahli, serta uji validitas empiris dan reliabilitas menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dan Cronbach's Alpha. Semua instrumen yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket secara langsung kepada responden yang telah dipilih serta melalui platform digital untuk menjangkau responden yang tersebar di beberapa kabupaten/kota. Selama proses pengumpulan data, peneliti tetap menjaga etika penelitian, termasuk dengan memberikan penjelasan kepada responden mengenai maksud dan tujuan penelitian, serta menjaga kerahasiaan data.

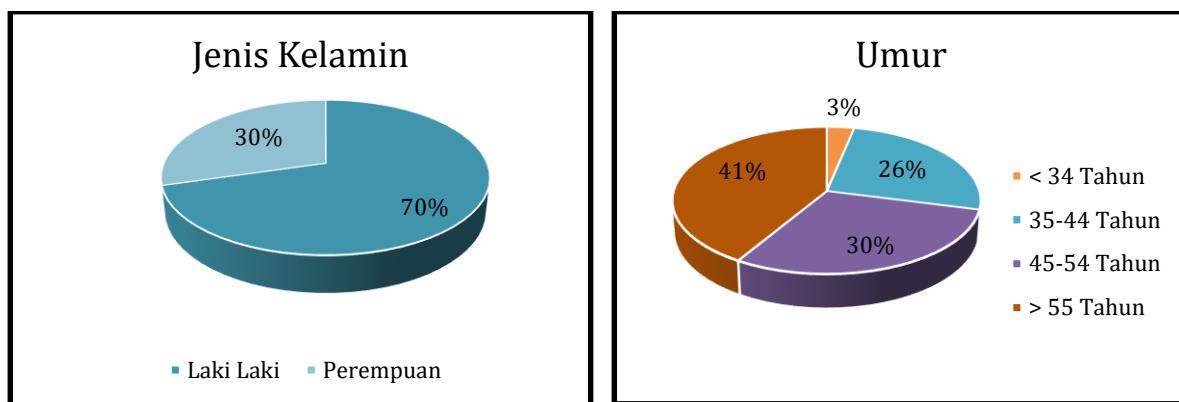
Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan profil jawaban terhadap masing-masing variabel. Sedangkan analisis inferensial dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna aplikasi. Uji prasyarat analisis yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Keseluruhan prosedur penelitian ini dirancang untuk menghasilkan temuan yang akurat dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan terkait pengembangan aplikasi ASIK PPS dalam mendukung layanan pendidikan digital di Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

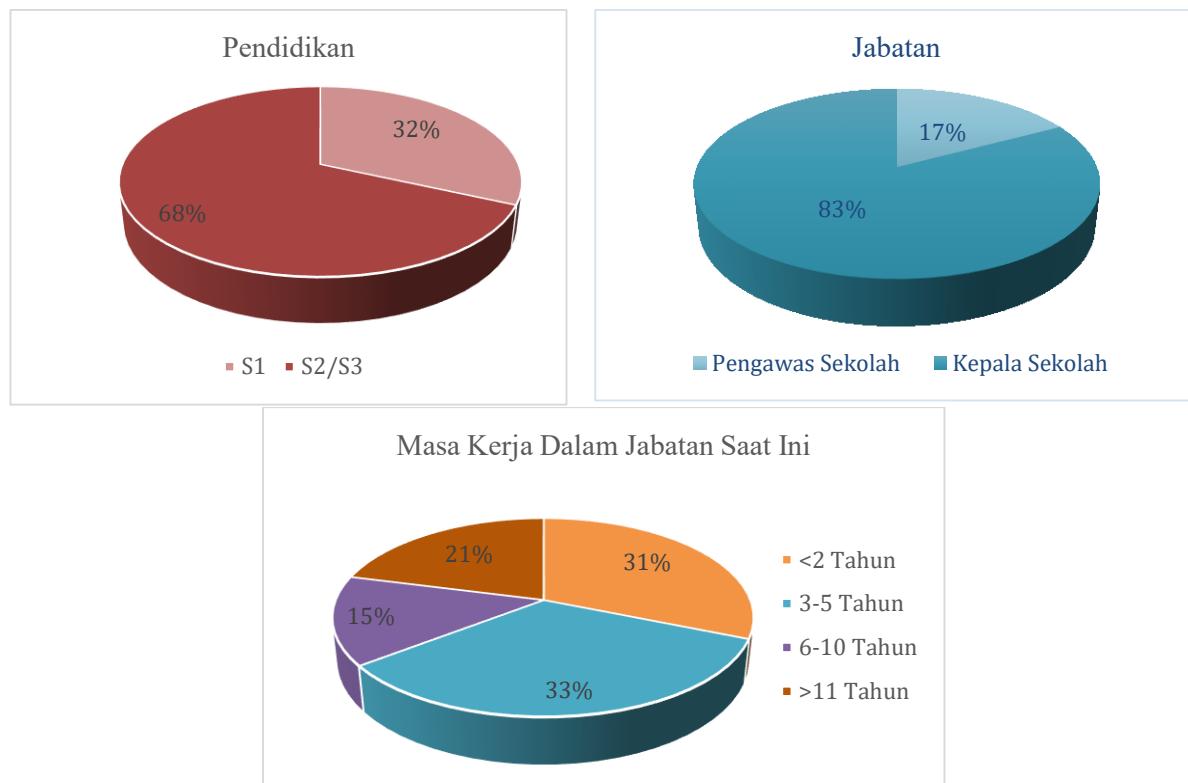
Karakteristik 186 responden yang memberikan jawaban pada penelitian ini menurut jenis kelamin dan usia dapat dilihat pada Gambar 1. Dari sisi jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki – laki (70 persen). Dominasi responden laki-laki menunjukkan bahwa posisi-posisi strategis atau jabatan yang relevan dengan penggunaan aplikasi ASIK PPS di lingkungan DISDIKPORA Provinsi Bali masih

cenderung didominasi oleh laki-laki. Dari segi umur, rata – rata responden berumur 50 tahun. Sebagian besar responden berumur lebih dari 55 tahun (41%), disusul kelompok umur 45 – 54 tahun (30%). Karakteristik usia ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi ASIK PPS adalah individu dengan pengalaman kerja yang panjang dan berada pada fase akhir kariernya. Karakteristik ini memiliki implikasi penting terhadap persepsi dan penerimaan teknologi. Literatur menyebutkan bahwa pengguna berusia lebih senior cenderung memiliki pendekatan yang lebih berhati-hati terhadap adopsi teknologi baru, serta bisa mengalami hambatan dalam hal literasi digital Venkatesh, et. al., 2000). Namun di sisi lain, kelompok usia ini juga dikenal memiliki tingkat komitmen dan loyalitas tinggi terhadap tugas serta lebih mampu menilai efektivitas sistem berdasarkan pengalaman profesional mereka.



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Umur



Sumber: Hasil Riset

Gambar 2. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan, Jabatan, dan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, jabatan, dan masa kerja dalam jabatan saat ini dapat dilihat pada gambar 2. Dari segi pendidikan, sebanyak 68% responden telah menempuh pendidikan pascasarjana (S2/S3). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi ASIK PPS memiliki kapasitas intelektual dan kompetensi akademik yang tinggi. Tingginya tingkat pendidikan ini menjadi modal penting dalam memahami dan memanfaatkan sistem informasi digital berbasis teknologi, seperti ASIK PPS. Individu dengan latar belakang pendidikan yang tinggi umumnya memiliki kemampuan berpikir analitis yang baik, keterampilan adaptasi terhadap sistem baru, serta lebih terbuka terhadap inovasi, termasuk dalam hal teknologi informasi di lingkungan birokrasi pendidikan.

Dalam hal jabatan, mayoritas responden (83%) merupakan Kepala Sekolah. Hal ini mencerminkan bahwa pengambilan data lebih banyak melibatkan aktor utama di tingkat pelaksana pendidikan. Kepala sekolah berperan strategis sebagai pengguna langsung aplikasi dalam fungsi manajerial, administrasi, pelaporan, dan supervisi. Peran mereka sangat relevan dalam mengevaluasi efektivitas aplikasi ASIK PPS, baik dari aspek kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, hingga kepuasan terhadap manfaatnya dalam mendukung tugas sehari-hari. Sebaliknya, kelompok pengawas yang jumlahnya lebih sedikit tetap memberikan kontribusi penting sebagai pengguna tingkat pengendali dan penilai implementasi kebijakan pendidikan.

Sementara itu, jika ditinjau dari masa kerja dalam jabatan saat ini, sebagian besar responden telah menjabat selama 3–5 tahun (33%), diikuti oleh kelompok yang baru menjabat kurang dari dua tahun (31%). Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja yang masih cukup aktif dan produktif, dengan pengalaman yang cukup dalam memahami dinamika pekerjaan serta implementasi sistem baru seperti ASIK PPS. Kelompok yang berada dalam masa kerja 3–5 tahun biasanya berada pada fase transisi dari adaptasi menuju penguasaan sistem kerja, sehingga mereka dapat memberikan penilaian yang lebih objektif dan konstruktif terhadap keberfungsiannya. Sementara itu, mereka yang baru menjabat (<2 tahun) mungkin masih berada pada fase pembelajaran, namun juga membawa perspektif segar terhadap kemudahan dan tantangan penggunaan sistem digital.

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, penting untuk memastikan bahwa model memenuhi asumsi-asumsi dasar regresi. Dalam penelitian ini, empat jenis pengujian asumsi regresi dilakukan, yakni: uji normalitas residual, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Hasil dari masing-masing pengujian menunjukkan bahwa seluruh asumsi telah terpenuhi, sehingga model regresi dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Pengujian Asumsi Awal Regresi

a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa distribusi residual dari model regresi mengikuti distribusi normal. Distribusi residual yang normal merupakan salah satu prasyarat penting dalam regresi linear karena memengaruhi validitas estimasi parameter dan uji signifikansi model. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200, yang berarti lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (lihat Lampiran). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan tidak adanya penyimpangan besar dari asumsi normalitas yang dapat memengaruhi hasil regresi. Normalitas residual yang baik meningkatkan reliabilitas dan interpretabilitas model regresi yang digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terjadi ketika terdapat korelasi tinggi antara variabel bebas (independen), yang dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak stabil dan interpretasi regresi menjadi tidak akurat. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, digunakan dua indikator yaitu nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Dalam model ini, nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut (lihat Lampiran):

- X1 (Persepsi Kemudahan): 1,65
- X2 (Kepercayaan): 2,69
- X3 (Risiko): 1,64
- X4 (Kompetensi Profesional): 1,58

Seluruh nilai VIF berada di bawah ambang batas umum yaitu 10, dan nilai tolerance berada di atas 0,10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas di antara variabel independen. Ini berarti masing-masing variabel bebas tidak saling menjelaskan secara berlebihan dan kontribusinya terhadap variabel dependen dapat diinterpretasikan secara independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual bersifat konstan atau tidak. Jika terdapat heteroskedastisitas, maka hasil regresi dapat menjadi bias, khususnya dalam hal standar error dan uji signifikansi. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Glejser, yang melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel bebas.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji Glejser adalah jika nilai signifikansi (p-value) masing-masing variabel bebas $> 0,05$, maka model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi di atas 5 persen, yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model (lihat Lampiran). Ini memperkuat validitas model regresi yang digunakan dan menunjukkan bahwa penyebaran error tidak bervariasi secara sistematis terhadap nilai-nilai variabel independen.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linear, sebagaimana disyaratkan dalam regresi linear. Uji linearitas dilakukan dengan memeriksa nilai signifikansi Deviation from Linearity dalam tabel ANOVA hasil uji linearitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas (X1 sampai X4) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 (lihat Lampiran). Artinya, tidak terdapat penyimpangan linearitas yang signifikan dalam hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan demikian, asumsi linearitas terpenuhi, dan model regresi dapat dianggap valid dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel persepsi kemudahan (X1), kepercayaan (X2), persepsi risiko (X3), dan kompetensi profesional (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi ASIK PPS di lingkungan DISDIKPORA Provinsi Bali. Sebelum interpretasi regresi dilakukan, seluruh asumsi klasik (normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) telah dinyatakan terpenuhi, sehingga model regresi layak untuk dianalisis lebih lanjut. Output hasil pengolahan data dengan SPSS dapat dilihat pada Lampiran.

Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,609, yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif dan cukup kuat antara keempat variabel

independen terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Sementara itu, nilai R^2 (R kuadrat) sebesar 0,371 menunjukkan bahwa sebesar 37,1% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kompetensi profesional. Sisanya, yaitu 62,9%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Nilai R^2 sebesar 0,371 dalam konteks penelitian sosial terbilang moderat, dan mencerminkan bahwa variabel-variabel yang digunakan memiliki kontribusi yang cukup dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa faktor-faktor internal pengguna, seperti persepsi dan kompetensi, memainkan peran penting dalam pengalaman penggunaan aplikasi pendidikan digital seperti ASIK PPS.

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 26,75 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel persepsi kemudahan (X_1), kepercayaan (X_2), persepsi risiko (X_3), dan kompetensi profesional (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ASIK PPS. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial:

- a. Persepsi kemudahan (X_1) memiliki nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menempatkan persepsi kemudahan sebagai prediktor utama dalam penerimaan teknologi.
- b. Kepercayaan (X_2) memiliki nilai signifikansi 0,301 ($> 0,05$), artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bisa disebabkan oleh tingginya standar kepercayaan yang sudah melekat atau karena aplikasi belum menyentuh fungsi-fungsi yang secara langsung mengandalkan kepercayaan.
- c. Persepsi risiko (X_3) memiliki nilai signifikansi 0,001 ($< 0,05$), artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Risiko tinggi dapat menurunkan kepuasan pengguna, terutama jika berkaitan dengan potensi kesalahan sistem atau ketidakpastian.
- d. Kompetensi profesional (X_4) memiliki nilai signifikansi 0,460 ($> 0,05$), artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Ini bisa terjadi jika sistem sudah cukup mudah digunakan oleh semua tingkat kompetensi.

Secara keseluruhan, model regresi menunjukkan bahwa dua dari empat variabel independen—yaitu persepsi kemudahan dan persepsi risiko—berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Temuan ini menekankan pentingnya fokus pada aspek teknis dan perceptual dalam pengembangan sistem, terutama pada kemudahan penggunaan dan pengelolaan risiko.

Hasil ini memberikan implikasi praktis bahwa peningkatan kepuasan pengguna aplikasi ASIK PPS lebih efektif dilakukan melalui perbaikan fitur kemudahan dan pengurangan persepsi risiko, bukan semata-mata melalui peningkatan kompetensi atau pembangunan kepercayaan pengguna. Pendekatan desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered*) menjadi penting untuk memperkuat keberhasilan sistem di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda terhadap data yang diperoleh dari 186 responden di lingkungan DISDIKPORA Provinsi Bali, penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kompetensi profesional terhadap kepuasan pengguna aplikasi ASIK PPS secara simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,371 menunjukkan bahwa keempat variabel independen mampu menjelaskan sekitar 37,1% variasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Namun demikian, hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu persepsi kemudahan

dan persepsi risiko. Persepsi kemudahan terbukti memberikan kontribusi positif yang kuat terhadap kepuasan, artinya semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, persepsi risiko menunjukkan hubungan negatif yang signifikan, di mana meningkatnya kekhawatiran terhadap risiko penggunaan aplikasi—baik dari aspek teknis, kesalahan sistem, maupun potensi kerugian—berdampak langsung pada turunnya kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel kepercayaan dan kompetensi profesional tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, meskipun secara teoritis kedua variabel tersebut kerap diasumsikan memiliki relevansi dalam konteks adopsi teknologi.

Temuan ini memberikan implikasi praktis yang penting. Pertama, keberhasilan implementasi sistem informasi pendidikan digital seperti ASIK PPS tidak hanya bergantung pada faktor teknis internal pengguna seperti kompetensi profesional atau kepercayaan institusional, tetapi lebih pada pengalaman langsung saat menggunakan aplikasi—apakah sistem tersebut mudah diakses, dipahami, dan memberikan rasa aman. Kedua, hasil ini menekankan bahwa desain dan pengembangan aplikasi digital dalam konteks birokrasi pendidikan harus mengedepankan prinsip user-friendly, efisiensi navigasi, serta sistem pengendalian risiko yang baik.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat diusulkan antara lain: Pertama, pemerintah daerah melalui DISDIKPORA Provinsi Bali perlu mendorong penyempurnaan sistem aplikasi ASIK PPS dari sisi antarmuka pengguna dan kemudahan navigasi. Pelatihan yang bersifat praktis dan mudah diakses juga harus diperbanyak guna memperkuat pemahaman pengguna dari berbagai latar belakang usia dan pengalaman. Kedua, penting bagi pengelola aplikasi untuk mengidentifikasi dan meminimalkan faktor-faktor risiko yang dirasakan pengguna, seperti gangguan teknis, kesalahan input, atau kehilangan data. Penyediaan layanan bantuan teknis yang responsif dan sistem dokumentasi yang komprehensif dapat membantu meningkatkan rasa aman pengguna.

Rekomendasi ketiga adalah karena variabel kepercayaan dan kompetensi profesional tidak terbukti signifikan secara statistik, maka pendekatan berbasis kebutuhan pengguna dan pengalaman lapangan lebih efektif dibanding mengandalkan pelatihan formal atau asumsi kepercayaan institusional semata. Selanjutnya, rekomendasi keempat, perlu dikembangkan sistem evaluasi berkelanjutan melalui survei pengguna, mekanisme umpan balik digital, dan pemantauan kinerja aplikasi secara real-time. Hal ini akan memungkinkan pemerintah merancang intervensi yang lebih tepat sasaran dan adaptif terhadap dinamika lapangan.

Akhirnya, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman pengelolaan sistem informasi pendidikan digital di sektor publik. Hasilnya dapat menjadi dasar perumusan kebijakan transformasi digital yang tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga memperhatikan perilaku dan persepsi pengguna sebagai aktor utama keberhasilan sistem. Dengan pendekatan yang lebih inklusif, berbasis bukti, dan berorientasi pada kepuasan pengguna, implementasi digitalisasi pendidikan di daerah dapat diarahkan menuju keberhasilan yang berkelanjutan.

REFERENSI

- Anastasya, D.E., & Abdul R. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan User Competency Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(4).
- Hendra Gunawan, Kartika Ayuningtyas. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian daring di Aplikasi Bukalapak. Politeknik Negeri Batam. *Skripsi*. Politeknik Negeri Batam.
- Darling-Hammond, L. (2006). Powerful Teacher Education: Lessons from Exemplary Programs. Jossey-Bass.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

- Emma, S., et al. (2015). Perilaku Konsumen dalam Belanja Online. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 112-123.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Kemendikbud. (2020). Panduan Merdeka Belajar. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Nizar, H. (2017). Keamanan Data dalam Era Digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45-56.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134.
- Purba, M., Samsir, & Kasman A. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi OVO pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1).
- Rahmizal, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring di Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa di Kota Padang. *Jurnal Pundi Vol. 4, No. 3*.
- Rachmawati, A.T., & Meita S.B. (2021). Hubungan antara Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Operasional Divisi Pemeliharaan dan Perbaikan PT Pal Indonesia. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(3).
- Susilo, H. Dkk. 2011. *Lesson Study Berbasis Sekolah, Guru Konservatif Menuju Guru Inovatif*. Malang: Mayumedia Publishing.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.

LAMPIRAN

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		186
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.28038745
Most Extreme Differences	Absolute	0.056
	Positive	0.056
	Negative	-0.048
Test Statistic		0.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
Exact Sig. (2-tailed)		0.574
Point Probability		0.000

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-0.195	0.156			-1.249	0.213
	X1	0.078	0.045	0.164	1.734	0.085	
	X2	-0.021	0.037	-0.050	-0.575	0.566	
	X3	-0.067	0.035	-0.205	-1.923	0.056	
	X4	-0.031	0.035	-0.079	-0.902	0.368	

a. Dependent Variable: ABS_RES

3. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance
1	(Constant)	1.237	0.271		4.558	0.000	
	X1	0.322	0.074	0.331	4.367	0.000	0.606
	X2	0.077	0.074	0.100	1.038	0.301	0.372
	X3	0.215	0.062	0.260	3.450	0.001	0.610
	X4	0.045	0.060	0.055	0.741	0.460	0.632

4. Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	11.651	22	0.530	25.690
		Linearity	11.322	1	11.322	549.231
		Deviation from Linearity	0.329	21	0.016	0.759
	Within Groups		3.360	163	0.021	2.686
		Total	15.011	185		

Measures of Association

R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X1	0.868	0.754	0.881

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	12.324	22	0.560	8.442
		Linearity	11.322	1	11.322	170.626
		Deviation from Linearity	1.002	21	0.048	0.719
	Within Groups		10.816	163	0.066	0.809
		Total	23.141	185		

Measures of Association

R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X2	0.699	0.489	0.730

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	11.696	22	0.532	22.311
		Linearity	11.322	1	11.322	475.159
		Deviation from Linearity	0.374	21	0.018	0.747
	Within Groups		3.884	163	0.024	0.779
		Total	15.580	185		

Measures of Association

R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X3	0.852	0.727	0.866

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	11.611	22	0.528	29.811
		Linearity	11.322	1	11.322	639.548
		Deviation from Linearity	0.288	21	0.014	0.776
	Within Groups	2.886	163	0.018		0.746
	Total	14.497	185			

Measures of Association				
R	R Squared	Eta	Eta Squared	
Y * X4	0.884	0.781	0.895	0.801

5. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X3, X1, X2 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	0.371	0.358	0.28347

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.596	4	2.149	26.745	.000 ^b
	Residual	14.544	181	0.080		
	Total	23.141	185			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.237	0.271		4.558
	X1	0.322	0.074	0.331	4.367
	X2	0.077	0.074	0.100	1.038
	X3	0.215	0.062	0.260	3.450
	X4	0.045	0.060	0.055	0.741

a. Dependent Variable: Y