



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

***USER SATISFACTION IN PUBLIC SECTOR DIGITAL
TRANSFORMATION: A CRITICAL EUCS ANALYSIS OF THE
E-KINERJA APPLICATION IN INDRAGIRI HILIR REGENCY***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

TRI DERMAWAN
12150311139



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2025



LEMBAR PERSETUJUAN

USER SATISFACTION IN PUBLIC SECTOR DIGITAL TRANSFORMATION: A CRITICAL EUCS ANALYSIS OF THE E-KINERJA APPLICATION IN INDRAGIRI HILIR REGENCY

TUGAS AKHIR

Oleh:

TRI DERMAWAN
12150311139

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 03 Juli 2025

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing

M. Jazman, S.Kom., M.InfoSys.
NIP. 198206042015031004

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

USER SATISFACTION IN PUBLIC SECTOR DIGITAL TRANSFORMATION: A CRITICAL EUCS ANALYSIS OF THE E-KINERJA APPLICATION IN INDRAGIRI HILIR REGENCY

TUGAS AKHIR

Oleh:

TRI DERMAWAN
12150311139

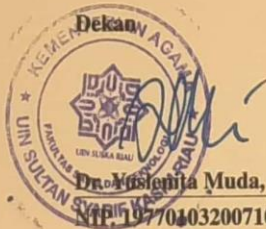
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 25 Juni 2025

Pekanbaru, 03 Juli 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008



Dr. Yosefita Muda, S.Si., M.Sc.
NIP. 197704032007102001

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : M. Jazman, S.Kom., M.InfoSys.

Anggota 1 : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



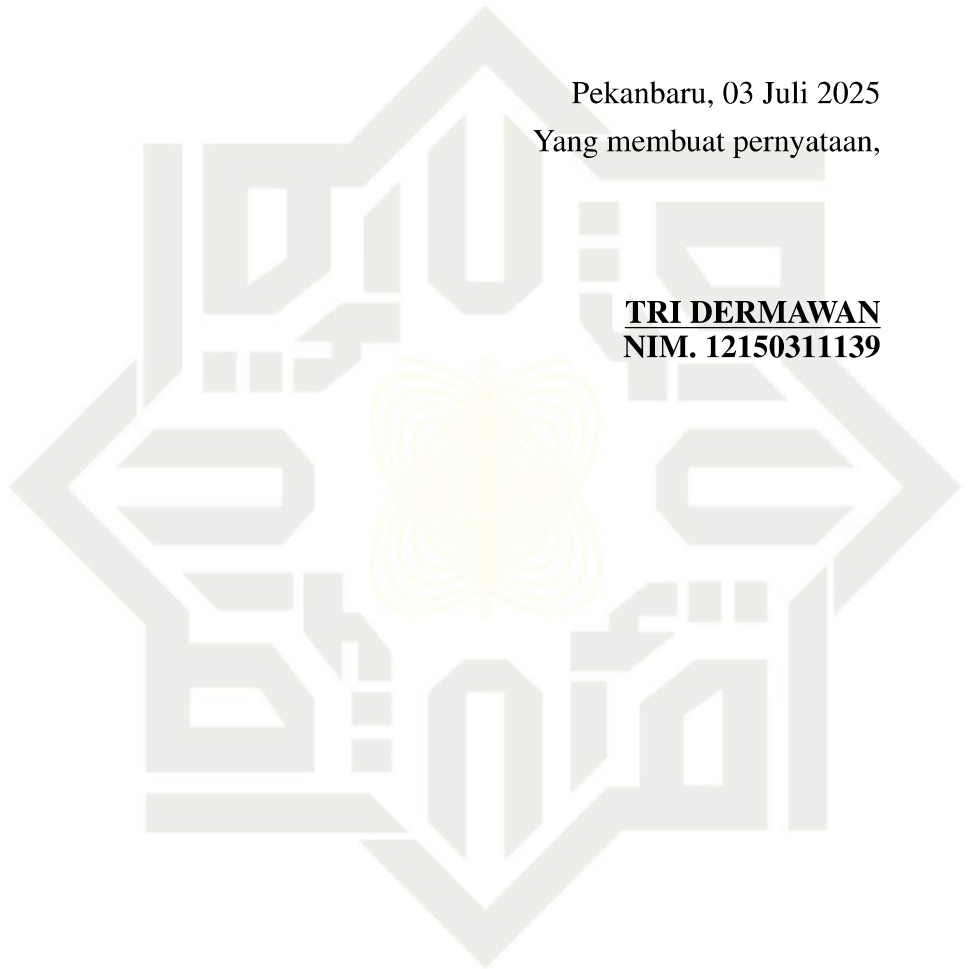
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 03 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

TRI DERMAWAN
NIM. 12150311139



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, Aamiin Ya Rabbal'aalamiin.

Terima kasih kepada ayah, ibu, kakak dan abang yang tersayang atas setiap doa, dukungan, semangat, dan bimbingan yang selalu diberikan kepada peneliti sampai saat ini. Berkat doa dan kasih sayangmu, anakmu telah berhasil memperoleh gelar sarjana seperti yang engkau harapkan. Tiada apapun di dunia ini yang dapat membalas semua jasa-jasa dan pengorbananmu. Peneliti sebagai anakmu ini selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan ibu agar bahagia dunia akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak. Peneliti juga berterima kasih yang tak terhingga kepada kakak dan abang kandung peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, pelajaran, serta pemahaman mengenai indahnya kehidupan yang damai sebagai saudara.

Kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan bermanfaat, pengalaman berharga, dan kebaikan yang tulus selama perkuliahan, peneliti ucapkan terima kasih banyak dan semoga menjadi amal jariyah. *Aamiin Ya Rabbal'aalamiin.*

Sahabat-sahabat terdekat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu dan pastinya juga teman-teman seperjuangan, terima kasih berkat kalian masa perkuliahan menjadi lebih bermakna dan menyenangkan semoga di masa mendatang kita bisa bertemu lagi dalam keadaan yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan hasil yang baik. *Shalawat* serta salam juga senantiasa dihadiahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*.

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan sebagai pembelajaran akademis maupun spiritual. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam segala proses penelitian yang telah peneliti lakukan baik berupa materi, motivasi, dan doa. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Penguji I yang telah berkontribusi besar dan menyempatkan waktunya untuk memberikan berbagai masukan, saran, serta motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan memberikan nasihat yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
7. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir peneliti yang selalu memberikan arahan, ilmu, pengalaman, dan waktu yang dimiliki untuk membantu peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Arif Marsal, Lc., MA selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang Tugas Akhir peneliti dan memberikan arahan tambahan terkait penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Ibu Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Penguji II yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan masukan, saran, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
 10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
 11. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayah Sahuri dan Ibu Jamilah yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan senantiasa mendoakan peneliti untuk dapat menyelesaikan studi S-1.
 12. Kedua saudara terbaik yaitu Kakak Nurfitri dan Abang Rezki Saputra yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.
 13. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Ustara, Andhika, dan Zulkarnain yang telah bersama-sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini.
 14. Abang-abang terbaik yaitu Muhammad Miftahu Rozaq Hidayatullah, Rangga Dwi Nugraha, Stedico Anderjovi, Munawir Arpan, Muhammad Irvandra, Hadiul Bagasta, dan Ariq Hendrian yang selalu memberikan arahan serta dukungan selama perkuliahan.
 15. Teman-teman Kos Waqaf yaitu Atha, Furqon, Bintang, Awan, Agung, Ipeng, Jopi, Dirga, dan Dinar yang telah menemani serta memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
 16. Keluarga Besar Inordinatus yang telah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, namun telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- Terima kasih yang sangat mendalam, semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi ladang pahala serta mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala, Aamiin Ya Rabbal'aalamiin*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran atau pertanyaan dapat diajukan melalui *e-mail* 12150311139@students.uin-suska.ac.id. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Pekanbaru, 03 Juli 2025

Peneliti,

TRI DERMAWAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tri Dermawan

NIM : 12150311139

Tempat/Tgl. Lahir : Tembilahan/20 Oktober 2002

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya*:

User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E- Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah~~ lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 04 Juli 2025

Tri Dermawan

NIM: 12150311139

*Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

3 Juli 2025

: 1079/LoA/JPTI/VII/2025

: *Letter of Acceptance*No
HalKepada
Yth

1. Tri Dermawan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
2. Muhammad Jazman, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
3. Tengku Khairil Ahsyar, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
4. Eki Saputra, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
5. Fitriani Muttakin, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
6. Arif Marsal, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI) adalah jurnal nasional, terdaftar di BRIN dengan P-ISSN 2775-4227 dan e-ISSN 2775-4219, serta terakreditasi SINTA 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi Nomor 177/E/KPT/2024.

Kami mengucapkan terima kasih atas pengiriman artikel ilmiah ke **Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)** dengan data artikel sebagai berikut:

Judul

User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E-Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency

Penulis

1. Tri Dermawan
2. Muhammad Jazman
3. Tengku Khairil Ahsyar
4. Eki Saputra
5. Fitriani Muttakin
6. Arif Marsal

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasikan pada **Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)** Volume 5 Nomor 10, Oktober 2025.

Demikian surat pemberitahuan ini, kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kerja sama yang baik.

Chief Editor,


**JURNAL
PENDIDIKAN DAN
TEKNOLOGI
INDONESIA**

Dr. Hanung Nindito Prasetyo, M.T.
Scopus ID : 56771190000.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E-Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency

Tri Dermawan¹, Muhammad Jazman^{*2}, Tengku Khairil Ahsyar³, Eki Saputra⁴, Fitriani Muttakin⁵, Arif Marsal⁶

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: ¹12150311139@students.uin-suska.ac.id, ^{*2}jazman@uin-suska.ac.id, ³tengkukhairil@uin-suska.ac.id, ⁴eki.saputra@uin-suska.ac.id, ⁵fitrianimuttakin@uin-suska.ac.id, ⁶arif.marsal@uin-suska.ac.id

Email Corresponding Author: jazman@uin-suska.ac.id

Abstract

The accelerated global push for digitalized public services places immense pressure on government agencies to ensure the effectiveness and user acceptance of new information systems. This study critically investigates user satisfaction with the E-Kinerja application, a pivotal e-performance management system implemented at the Regional Personnel and Human Resource Development Agency (BKPSDM) of Indragiri Hilir Regency. Utilizing the well-established End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, encompassing content, accuracy, format, ease of use, and timeliness dimensions, this research employs a quantitative approach. Data were collected via questionnaires from 36 active users (total population) and analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in SmartPLS. The findings reveal a nuanced and unexpected pattern of influence: only the Content (T-Statistic = 2.002, $p < 0.05$) and Timeliness (T-Statistic = 2.433, $p < 0.05$) dimensions significantly and positively impact user satisfaction. Crucially, Accuracy, Format, and Ease of Use did not exhibit a statistically significant influence. The model explained a substantial 76.7% of user satisfaction variance. This counter-intuitive outcome challenges generalized EUCS applicability in mandatory government contexts, suggesting that user priorities in public sector performance systems may uniquely emphasize core utility and promptness over aesthetic or perceived ease. These findings offer critical insights for public administrators prioritizing IT investments and contribute to refining the theoretical understanding of EUCS dynamics in specific organizational environments. Recommendations include prioritizing content quality and timely information delivery, while re-evaluating the perceived importance of other dimensions in similar government settings.

Keywords: E-Kinerja, EUCS, Government Information Systems, Mandatory System Use, PLS-SEM, Public Sector Digital Transformation, User Satisfaction.

1. INTRODUCTION

The rapid and pervasive digitalization of public services presents both unprecedented opportunities and critical challenges for governments worldwide. Agencies are under immense pressure to leverage Information and Communication Technologies (ICTs) to enhance efficiency, transparency, and accountability, ultimately improving public value [1]. In Indonesia, this imperative is underscored by mandates such as the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 53 of 2014, driving the adoption of electronic performance management systems like the E-Kinerja application. The successful implementation of such systems is not merely a technical exercise but hinges critically on end-user acceptance and satisfaction, which directly correlates with system effectiveness and organizational performance [2].

The End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, encompassing dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness [3], has long served as a foundational framework for assessing user satisfaction with information systems. Its robustness is evident in its widespread application across diverse domains, from mobile applications and online learning platforms to healthcare systems and e-commerce [4], [5], [6]. Recent scholarly work continues to apply and, at times, adapt the EUCS model to understand user experiences in evolving technological landscapes [7], [8], [9]. For instance, studies examining mobile applications [6] and streaming services [5] have consistently identified content and ease of use as significant drivers of satisfaction.

However, the application of general satisfaction models within the unique context of mandatory government information systems presents a critical knowledge gap. Unlike voluntary adoption in commercial settings,

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

government employees often have limited discretion in using mandated systems like E-Kinerja, which is crucial for performance assessment and remuneration [10]. While the EUCS model has been successfully applied to other government service applications [11], [12], the specific dynamics of user satisfaction in internal performance management systems—where content and timeliness of feedback are arguably paramount—remain underexplored. Existing literature also suggests the need for modified or integrated EUCS models to capture context-specific factors in dynamic digital environments [11].

This research, therefore, moves beyond a conventional EUCS application to critically investigate user satisfaction with the E-Kinerja application at the Regional Personnel and Human Resource Development Agency (BKPSDM) of Indragilir Hilir Regency. Our primary objective is to identify which EUCS dimensions are truly salient in this specific public sector setting, particularly in contrast to findings from other domains. By examining the E-Kinerja system, this study seeks to answer: Which dimensions of the EUCS model are the primary drivers of user satisfaction within a mandated government e-performance management system? The findings are poised to offer novel theoretical insights into the nuanced applicability of the EUCS model within public sector IT, challenging generalized assumptions about user priorities. Practically, this research provides urgent, evidence-based recommendations for government agencies and policymakers to optimize performance management systems, ensuring digital transformation initiatives genuinely enhance bureaucratic efficiency and employee satisfaction.

2. METHOD

The research methodology is depicted in Figure 1.

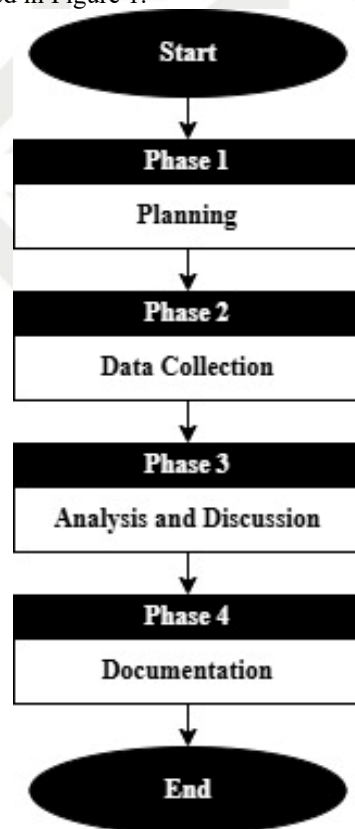


Figure 1. Flowchart of the Research Methodology

2.1. Planning Phase

This stage commenced with problem formulation through interviews with E-Kinerja application end-users to understand current field realities and user-faced issues. Subsequently, the research method was determined. Given the focus on measuring user satisfaction with an information system, the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model was chosen. This model, developed by Doll and Torkzadeh [3], is widely recognized for its relevance in assessing user satisfaction by comparing expectations with perceived reality [13] and remains a

foundational tool in contemporary research [6], [14]. The variables selected for this study correspond to the five dimensions of the EUCS model: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness [15].

2.2. Data Collection Phase

Activities in this phase included a literature study to gather theories from journals, articles, and prior research. Interviews, structured around the five EUCS dimensions, were conducted with system administrators and active employee users to identify problems and obstacles. Direct observations of the system in operation were also performed. For sample determination, as the total population was less than 100, a total sampling technique was employed. Thus, the sample comprised all 36 active E-Kinerja user employees.

2.3. Analysis and Discussion Phase

Data obtained from distributed questionnaires were processed using Microsoft Excel and the SmartPLS 4.0 application, employing the PLS-SEM analysis method [16]. Hypothesis testing was conducted to ascertain data validity and determine the impact of each EUCS dimension. Data analysis included measurement model analysis (convergent and discriminant validity) and structural model analysis (path coefficient (β) testing, R^2 evaluation, and t-test value examination). The derived results were then described and discussed.

2.4. Documentation

The processes and results from the preceding steps were compiled into a research report, intended to serve as a valuable reference for the successful implementation and ongoing improvement of E-Kinerja at the Regional Personnel and Human Resources Development Agency of Indragiri Hilir Regency.

3. RESULTS AND DISCUSSION

3.1. E-Kinerja

E-Kinerja is a digital application service system designed to expedite employees' performance recording processes and assist in reporting and evaluation [17]. It facilitates job and workload analysis, forming a basis for calculating work efficiency. E-Kinerja allows employees to manage tasks and responsibilities proactively. Access is via employee-specific usernames and passwords. Figure 2 illustrates the E-Kinerja application's login page and its context within ASN performance management.



silahkan login melalui ASN Digital

ke ASN Digital

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Figure 2. E-Kinerja Application Interface and ASN Performance Management Cycle

3.2. Data Analysis

Data analysis utilized SmartPLS 4 tools, involving the analysis of the Measurement Model (Outer Model) and Structural Model (Inner Model) based on a pre-designed path diagram (Figure 3).

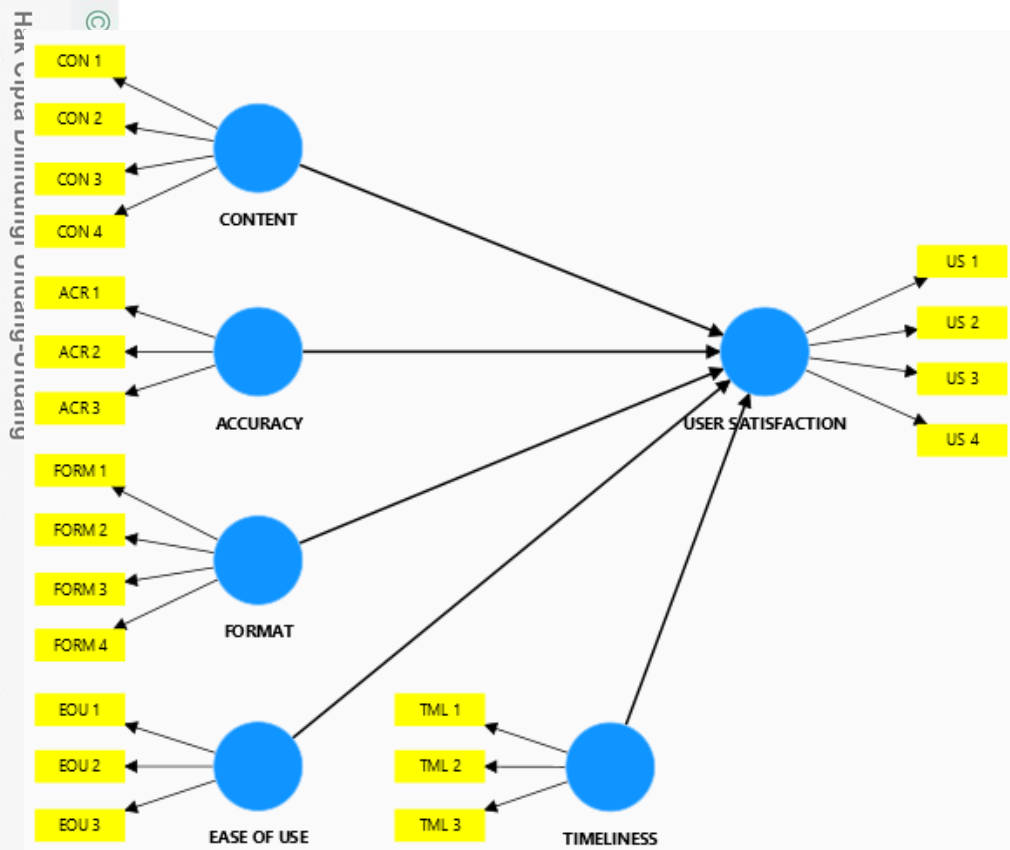


Figure 3. Path Diagram of the EUCS Model for User Satisfaction

Table 1. Path Diagram Item Description

Dimension	Item	Description
Accuracy	ACC1	Accuracy 1
Accuracy	ACC2	Accuracy 2
Accuracy	ACC3	Accuracy 3
Content	CON1	Content 1
Content	CON2	Content 2
Content	CON3	Content 3
Content	CON4	Content 4
Ease of Use	EOU1	Ease of Use 1
Ease of Use	EOU2	Ease of Use 2
Ease of Use	EOU3	Ease of Use 3
Display	FOR1	Display 1
Display	FOR2	Display 2
Display	FOR3	Display 3
Display	FOR4	Display 4
Timeliness	TIM1	Timeliness 1
Timeliness	TIM2	Timeliness 2
Timeliness	TIM3	Timeliness 3
User Satisfaction	EUS1	User Satisfaction 1
User Satisfaction	EUS2	User Satisfaction 2
User Satisfaction	EUS3	User Satisfaction 3
User Satisfaction	EUS4	User Satisfaction 4

3.3 Evaluation of Measurement Model (Outer Model)

The measurement model was assessed for validity (Convergent and Discriminant) and reliability.

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Convergent Validity

Assessed via standardized loading factor values. Values ≥ 0.7 are ideal; values > 0.5 are acceptable [18]. Figure 4 displays the outer loading values. (All indicators met the threshold, except FORM 4 (0.520) which is acceptable but weaker).

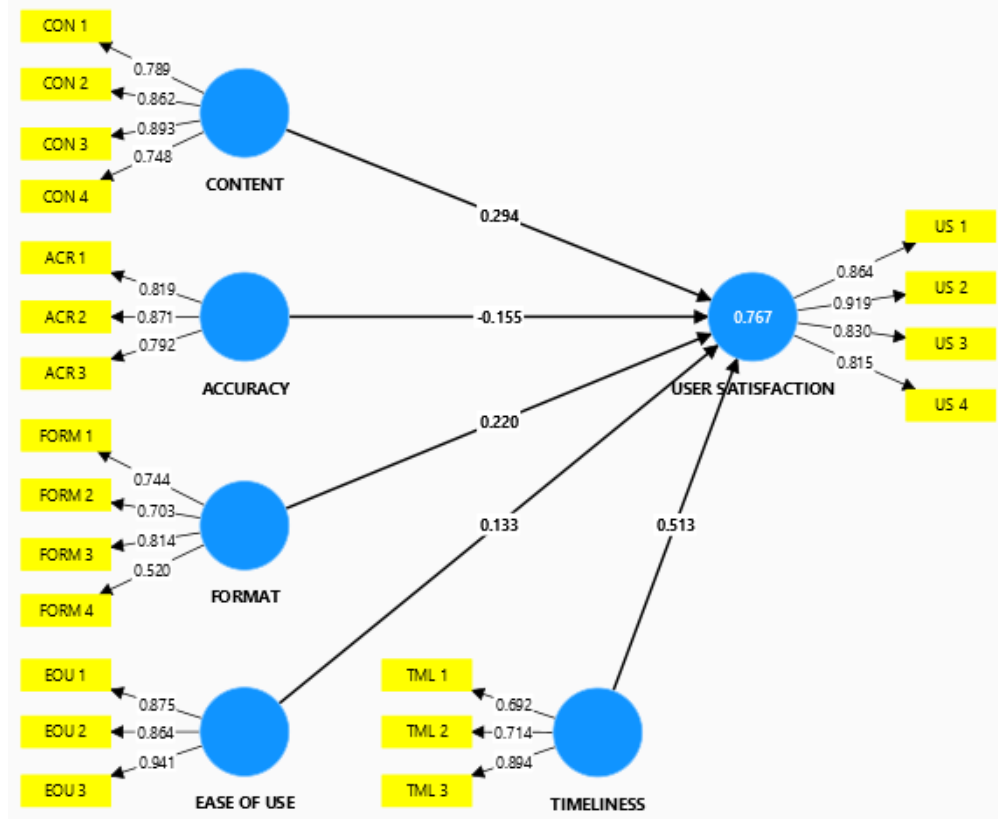


Figure 4. Outer Loading Values for the EUCS Model

b. Discriminant Validity

Assessed using cross-loading values and the Fornell-Larcker criterion. An indicator's loading on its own construct should be greater than its loading on other constructs [19]. Table 2 shows that all variables are valid.

Table 2. Discriminant Validity Scores (Cross-Loadings)

	ACR	CON	EOU	FORM	TML	US
ACR 1	0.819	0.609	0.280	0.357	0.367	0.316
ACR 2	0.871	0.560	0.162	0.462	0.304	0.345
ACR 3	0.792	0.452	0.165	0.402	0.199	0.222
CON 1	0.369	0.789	0.142	0.406	0.343	0.414
CON 2	0.398	0.862	0.332	0.485	0.331	0.566
CON 3	0.650	0.893	0.381	0.531	0.490	0.537
CON 4	0.803	0.748	0.109	0.370	0.380	0.415
EOU 1	0.171	0.139	0.875	0.621	0.593	0.539
EOU 2	0.115	0.234	0.864	0.553	0.575	0.517
EOU 3	0.328	0.405	0.941	0.603	0.736	0.77
FORM 1	0.441	0.567	0.245	0.744	0.230	0.482
FORM 2	0.145	0.307	0.414	0.703	0.276	0.442
FORM 3	0.490	0.410	0.758	0.814	0.585	0.597
FORM 4	0.249	0.190	0.386	0.520	0.295	0.376
TML 1	0.291	0.289	0.565	0.492	0.692	0.565
TML 2	0.181	0.153	0.396	0.271	0.714	0.423
TML 3	0.334	0.540	0.659	0.405	0.894	0.532
US 1	0.205	0.535	0.719	0.541	0.667	0.864

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Internal Consistency Reliability

Assessed via composite reliability values. Values ≥ 0.7 are valid > 0.8 is very satisfactory [20]. Table 3 Shows satisfactory reliability for all constructs.

Table 3. Composite Reliability Values

Variable	Composite Reliability
Accuracy	0.799
Content	0.863
Ease Of Use	0.930
Format	0.712
Timeliness	0.730
User Satisfaction	0.884

Average Variance Extracted (AVE)

AVE values > 0.5 indicate validity [21]. Table 4 shows AVE values.

Table 4. Average Variance Extracted (AVE) Values

Variable	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.686
Content	0.680
Ease Of Use	0.799
Format	0.495
Timeliness	0.596
User Satisfaction	0.737

The Format variable (AVE = 0.495) is slightly below the 0.5 threshold, suggesting its indicators explain slightly less than half the variance in the construct. However, given its acceptable composite reliability (0.712) and the overall model fit, it was retained. Other variables demonstrate good convergent validity.

Cronbach Alpha

The Cronbach alpha value for the format and timeliness variables is still below 0.7, but still has a Composite Reliability value above 0.7 so it is said to be reliable and meets the requirements and is valid for use in this research model. Table 5 shows Cronbach alpha values.

Table 5. Cronbach Alpha Values

Variable	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Description
Accuracy	0.774	0.799	Valid
Content	0.842	0.863	Valid
Ease Of Use	0.876	0.930	Valid
Format	0.662	0.712	Valid
Timeliness	0.661	0.730	Valid
User Satisfaction	0.880	0.884	Valid

3.4. Structural Model Evaluation (Inner Model)

Evaluated via R-Square and Path Coefficients (with T-Test significance).

a. Path Coefficient

Indicates the direction and strength of relationships. Table 6 presents these values.

Table 6. Path Coefficient Values

Variable	Path Coefficient
Accuracy - User Satisfaction	-0.155
Content - User Satisfaction	0.294
Ease Of Use - User Satisfaction	0.133
Format - User Satisfaction	0.220

Timeliness - User Satisfaction	0.513
--------------------------------	-------

b. Coefficient of Determination (R-Square)

Measures the proportion of variance in the endogenous variable explained by exogenous variables. Values of 0.75 are strong, 0.50 moderate, 0.25 weak. Table 7 shows the R-Square for User Satisfaction.

Table 7. Coefficient of Determination (R-Square) for User Satisfaction

Variabel	R-Square
User Satisfaction	0,767

c. Hypothesis Testing (T-Test)

Conducted using bootstrapping (one-tailed test, significance level 5%). T-statistic > critical t-value (for $\alpha = .05$) indicates hypothesis acceptance. Table 8 shows the results.

Table 8. T-Test Results for Hypotheses

Variabel	Original Sample	T-Statistic	P-Value	Description
Accuracy - User Satisfaction	-0.155	1.192	0.233	Rejected
Content - User Satisfaction	0.294	2.002	0.045	Accepted
Ease Of Use - User Satisfaction	0.133	0.633	0.527	Rejected
Format - User Satisfaction	0.220	1.269	0.205	Rejected
Timeliness - User Satisfaction	0.513	2.433	0.015	Accepted

3.5. Influence of Content on User Satisfaction

The hypothesis that content positively influences User Satisfaction was accepted (t-statistic = 2.002, p-value = 0.045). This indicates that the quality, completeness, and clarity of information within the E-Kinerja application significantly determine employee satisfaction. This finding aligns with numerous EUCS studies across various domains. For instance, Prastio et al. [6] found content to be a significant influencer of user satisfaction with a mobile application, and Kusnadi [5] highlighted content variety as critical for Netflix user satisfaction. Similarly, Nawangsari et al. [22] and Trianisfi et al. [8] underscored the impact of content quality and accuracy in specific applications and OPAC systems, respectively. Good content helps users understand their tasks and performance, fostering a positive perception of the E-Kinerja application.

3.6. Influence of Accuracy on User Satisfaction

The hypothesis that accuracy positively influences User Satisfaction was rejected (t-statistic = 1.192, p-value = 0.233). This suggests that, for the users in this specific context, perceived accuracy of the E-Kinerja system did not significantly contribute to their overall satisfaction. This is an interesting deviation from some studies, such as Nawangsari et al. [22] and Darmawan & Nugroho [12], where accuracy was impactful. It might imply that users either perceive the accuracy to be at an acceptable baseline or that other factors overshadow its impact on satisfaction.

3.7. Influence of Form (Format) on User Satisfaction

The hypothesis that format positively influences User Satisfaction was rejected (t-statistic = 1.269, p-value = 0.205). The presentation and layout of information in the E-Kinerja application did not significantly affect user satisfaction. While format is a traditional EUCS dimension, its impact can vary. The slightly lower AVE for this construct might also play a role.

3.8. Influence of Ease of Use on User Satisfaction

The hypothesis that ease of use positively influences User Satisfaction was rejected (t-statistic = 0.633, p-value = 0.527). This indicates that while the E-Kinerja application might be relatively easy to use, this factor alone was not statistically significant in enhancing user satisfaction in this cohort. This contrasts with findings from Prastio et al. [6], Kusnadi [5], and Trianisfi et al. [8], where ease of use was a critical factor. This divergence could be due to the specific nature of the E-Kinerja application, the mandatory nature of its use in a government setting, or user expectations being met to a basic level that does not translate into higher satisfaction.

3.9. Influence of Timeliness on User Satisfaction

The hypothesis that timeliness positively influences user satisfaction was accepted (t -statistic = 2.433, p -value = 0.015). The promptness in information presentation and performance reporting significantly increased user satisfaction with the E-Kinerja application. This aligns with Darmawan & Nugroho [12], who found timeliness crucial for user satisfaction with a government service application. In performance management systems, timely feedback and data are often paramount.

3.10. Discussion of Overall Findings and Broader EUCS Context

The robust R-square value of 0.767 confirms that the EUCS model provides substantial explanatory power (76.7%) for user satisfaction with the E-Kinerja application. The compelling significance of Content and Timeliness as primary drivers underscores a critical finding: for users within this specific government performance management system, the utility and immediacy of information are paramount. This aligns with the operational demands of performance tracking, where accurate reporting and timely feedback are essential for employees to manage their tasks and for the agency to make informed decisions.

However, the non-significance of Accuracy, Format, and Ease of Use presents a striking and novel insight that warrants deeper discussion. While these dimensions are typically considered foundational for user satisfaction across many information systems, their lack of significant influence in this context suggests several critical implications. First, it may indicate that users perceive the system's baseline in these areas as acceptable, preventing them from significantly impacting overall satisfaction; they are not "satisfiers" beyond a minimal threshold. Second, and more importantly, in a mandatory governmental context, users may prioritize core functional deliverables (accurate content, timely updates) over interface aesthetics or minor usability frustrations. Their use is driven by obligation and the need for performance recording, not necessarily by an enhanced ease of interaction. This contrasts sharply with findings from consumer-facing applications [5], [6] where ease of use is a critical differentiator. This divergence implies that the factors driving satisfaction in mandatory public sector IT may differ fundamentally from those in voluntary commercial contexts.

This study's findings directly contribute to the ongoing scholarly debate on the adaptability and contextual sensitivity of the EUCS model. While prior research has explored modified EUCS models for specialized applications [11] or integrated it with other frameworks like DeLone & McLean [9], our results emphasize that even within its original five dimensions, the relative importance can shift dramatically based on the organizational and operational environment. Specifically, we provide evidence that the utility-focused dimensions (Content, Timeliness) dominate in a high-stakes, mandatory public sector performance system, overshadowing the influence of experience-focused dimensions (Accuracy, Format, Ease of Use) that are often prominent in other domains. This suggests that a one-size-fits-all approach to information system design and evaluation in government may be insufficient.

The widespread application of EUCS across diverse domains—including healthcare [4], education [7], and commercial platforms [23], [24] demonstrates its versatility. Yet, our results highlight a critical need for context-aware application and interpretation of this model, particularly in the public sector. Understanding these specific user priorities is urgent for governments investing heavily in digital transformation, as it allows for targeted improvements that genuinely enhance user satisfaction and system efficacy, rather than diffusing resources across less impactful areas. This research, therefore, serves as a vital case for re-evaluating IT investment strategies in public administration based on empirical user-centric data from mandatory systems.

4. CONCLUSION

This study rigorously applied the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model to provide a critical assessment of user satisfaction with the E-Kinerja application at the BKPSDM of Indragiri Hilir Regency, a context vital for ongoing digital transformation in public administration. Our findings compellingly demonstrate that Content and Timeliness are the paramount drivers of user satisfaction in this government e-performance management system. This underscores a key insight: for users operating under mandated system use, the direct utility, relevance, and immediacy of information are prioritized above other design elements.

A significant and novel contribution of this research lies in the non-significant influence of Accuracy, Format, and Ease of Use on user satisfaction within this context. This finding diverges from many general EUCS applications and suggests that in mandatory government information systems, a baseline expectation of these qualities may exist, where meeting minimum requirements does not translate into enhanced satisfaction. Instead, satisfaction is primarily driven by the system's core ability to provide comprehensive, relevant, and timely data crucial for performance management. This insight is urgent for public sector organizations as it highlights where

to strategically allocate resources for system optimization: focusing on content quality and information timeliness will yield the most substantial improvements in user satisfaction and, by extension, system effectiveness.

From a broader research perspective, this study significantly advances the theoretical understanding of the EUCS model's contextual boundaries. It provides empirical evidence that the hierarchy of influence among EUCS dimensions is not universal but can be uniquely shaped by the organizational setting and the mandatory nature of system use. This calls for more nuanced applications of satisfaction models in specialized environments.

For practitioners and policymakers, these findings offer actionable guidance for enhancing government information systems. Instead of uniform improvements, efforts should be intensely focused on content accuracy, completeness, and clarity, alongside ensuring the real-time availability and prompt processing of performance data. Future research on government information systems could productively explore integrated models, potentially incorporating factors such as perceived organizational support or system trust, to further refine our understanding of user behavior in mandatory contexts. A continuous, context-aware, and user-centric approach to system evaluation, informed by empirical insights, is essential for securing the success of public sector digital transformation initiatives in an increasingly interconnected and demanding environment.

REFERENCES

- [1] A. E. Hadisuwarno and R. Bisma, "Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian," *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, pp. 93–109, 2020.
- [2] M. P. Gupta, S. Kanungo, R. Kumar, and G. P. Sahu, "A Study of Information Technology Effectiveness in Select Government Organizations in India," *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, vol. 32, no. 2, pp. 7–22, Apr. 2007, doi: 10.1177/0256090920070202.
- [3] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction: theoretical and methodological issues," pp. 5–10, 1991.
- [4] F. Agiwahyunto, "Improving End-User Satisfaction With Electronic Medical Records (EMR)," *Jurnal Borneo Administrator*, 2025, doi: 10.24258/jba.v21i1.1561.
- [5] Y. Kusnadi, "User Satisfaction Analysis of Netflix Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 2025, doi: 10.37012/jtik.v11i1.2561.
- [6] W. T. Prastio, Farikhin, and A. Sugiharto, "Comparative Analysis of User Satisfaction of End User Computing Satisfaction, DeLone & McLean and Webqual 4.0 Methods," *Jurnal Penelitian Pendidikan Ipa*, 2024, doi: 10.29303/jppipa.v10i9.8484.
- [7] T. Chen, L. Peng, X. Yin, J. Rong, J. Yang, and G. Cong, "Analysis of User Satisfaction With Online Education Platforms in China During the COVID-19 Pandemic," *Healthcare*, 2020, doi: 10.3390/healthcare8030200.
- [8] D. Trianisfi, N. Nurfaizah, and E. Tripustikasari, "User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method," *Piksel Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 2021, doi: 10.33558/piksel.v9i1.2493.
- [9] R. Prabawanti and D. J. Cross Sihombing, "Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Journal of Information Systems and Informatics*, 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i1.437.
- [10] N. R. Putra and A. Frinaldi, "Penilaian Kinerja Pegawai Melalui Penerapan Sistem E-Kinerja Di Biro Pemerintahan Dan Otonomi Daerah Provinsi Sumatera Barat," *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, vol. 7, no. 1, pp. 12–24, 2023.
- [11] I. R. Maulana, "Factor Affecting User Satisfaction of Property Management Helpdesk Mobile Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Modification Model," *International Journal of Advances in Data and Information Systems*, 2025, doi: 10.59395/ijadis.v6i1.1370.
- [12] A. B. Darmawan and R. A. Nugroho, "Factors That Affect User Satisfaction of Dukcapil Application (Dukcapil Dalam Genggaman) in Surakarta Regency," *Jakpp (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 2020, doi: 10.31947/jakpp.vi.11588.
- [13] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisis kepuasan pengguna elearning menggunakan metode end-user computing satisfaction," *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, pp. 558–562, 2017.
- [14] S. Anderjovi, M. L. Hamzah, I. Maita, and T. H. Ahsyar, "User satisfaction analysis of e-learning using end user computing satisfaction in covid 19," in *Proceedings of the 4th African International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Nsukka, Nigeria*, 2022, pp. 5–7. Accessed: Oct. 07, 2024. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Tengku-Ahsyar-2/publication/372859227_User_Satisfaction_Analysis_of_E-Learning_Using_End_User_Computing_Satisfaction_in_Covid_19/links/64cb208c91fb036ba6bfc06/User-Satisfaction-Analysis-of-E-Learning-Using-End-User-Computing-Satisfaction-in-Covid-19.pdf

Ha-01012025
© 2025 UIN Suska Riau
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- [15] V. P. Aggelidis and P. D. Chatzoglou, "Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)," *Journal of biomedical informatics*, vol. 45, no. 3, pp. 566–579, 2012.
- [16] S. Ammad, W. S. Alaloul, S. Saad, and A. H. Qureshi, *Personal protective equipment (PPE) usage in construction projects: A systematic review and smart PLS approach*, vol. 12, no. 4. Elsevier, 2021, pp. 3495–3507. Accessed: May 17, 2025. [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2090447921001593>
- [17] W. Pangestika, "Implementasi Reformasi Melalui Penggunaan E-Kinerja di Kelurahan Palmerah, Kecamatan Palmerah, Jakarta Barat," B.S. thesis, FISIP UIN Jakarta, 2019. Accessed: Oct. 04, 2024. [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49237>
- [18] A. Rifai, "Partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) untuk mengukur ekspektasi penggunaan repositori lembaga: pilot studi di UIN syarif hidayatullah jakarta," *Al Maktabah*, vol. 14, no. 1, 2015, Accessed: May 17, 2025. [Online]. Available: <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-maktabah/article/view/2251>
- [19] B. C. Devi, A. Hoyyi, and M. A. Mukid, "Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pada layanan internet speedy di kota semarang menggunakan partial least square pls)," *Jurnal Gaussian*, vol. 4, no. 3, pp. 485–495, 2015.
- [20] M. Sarstedt, C. M. Ringle, D. Smith, R. Reams, and J. F. Hair Jr, *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers*, vol. 5, no. 1. Elsevier, 2014, pp. 105–115. Accessed: May 16, 2025. [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877858514000060>
- [21] J. F. Hair Jr, M. C. Howard, and C. Nitzl, *Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis*, vol. 109. Elsevier, 2020, pp. 101–110. Accessed: May 16, 2025. [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319307441>
- [22] S. Nawangsari, R. K. Harahap, N. Herlina, and E. Ekowati, "Testing and Analysis User Satisfaction of Salute Bidan Application Using End-User Computing Satisfaction," *Journal of System and Management Sciences*, 2023, doi: 10.33168/jsms.2023.0529.
- [23] A. Rachmanto, S. T. E. Setiawan, and K. P. Munggaran, "Factors Affecting User Satisfaction Mobile Banking," *Proceeding of International Conference on Business Economics Social Sciences and Humanities*, 2023, doi: 10.34010/icobest.v4i.501.
- [24] E. Park, "Computational Analysis of User Experience and Customer Satisfaction With Mobile Food Delivery Services: Evidence From Big Data Approaches," *Mathematical Biosciences and Engineering*, 2022, doi: 10.3934/mbe.2022463.

Har Coda ini digunakan sebagai referensi dalam penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutip atau menjiplak isi karya tulis ini tanpa mengutip sumber.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

SUBMIT, REVISI DAN DITERIMA

[JPTI] Ucapan Terimakasih atas Penyerahan Naskah

Eksternal

☆

Kotak Masuk

JP
TI

JPTI 31 Mei

kepada saya ▾

←

⋮

Tri Dermawan:

Terimakasih telah menyerahkan naskah, "User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E-Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency" ke Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia, terakreditasi SINTA 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, Dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 177/E/KPT/2024.

Dengan sistem manajemen jurnal online yang kami gunakan, Anda dapat memantau kemajuan proses editorial naskah Anda melalui:

URL Naskah: <https://jpti.journals.id/index.php/jpti/authorDashboard/submission/1079>

Nama pengguna: trider

Informasi lebih lanjut maupun ketersediaan kuota maupun fasttrack, dapat menghubungi kontak person kami : 085640661444 / 085157550006.

Terimakasih telah mempercayakan publikasi karya Anda di Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia.

JPTI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[JPTI] Keputusan Editor

Eksternal

☆

Kotak Masuk

JP TI

Yogiek Indra Kurniawan 23 Jun

←

⋮

kepada saya, Muhammad, Te...

▼

Tri Dermawan, Muhammad Jazman, Tengku Khairil Ahsyar, Eki Saputra:

Kami telah membuat keputusan terkait naskah yang Anda kirimkan ke Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia, terakreditasi SINTA 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, Dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 177/E/KPT/2024, dengan judul "User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E-Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency".

Keputusan kami adalah: Paper Membutuhkan Revisi

Beberapa hal yang perlu direvisi antara lain :

1. Abstrak seharusnya hanya 1 paragraf.
2. Setiap tabel dan gambar harus dirujuk dan diberikan penjelasan, sehingga tidak diperkenankan hanya menampilkan tabel dan gambar tanpa ada penjelasan.
3. **Setiap perbaikan harus ditambahkan/ditandai dengan font berwarna merah pada Microsoft Word** untuk memperlihatkan revisi yang telah dilakukan.
4. Author dapat mengirimkan revisi dengan login di website JPTI, kemudian masuk ke submission, dan melakukan "Upload File" pada bagian "Revisi".
5. Apabila ada kendala, dapat menghubungi kontak person kami : 085157550006 (WA/Telegram).

Terima Kasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[JPTI] Keputusan Editor Eksternal

Kotak Masuk



Hanung Nindito Prasetyo 04.18

kepada saya, Muhammad, Te...

Tri Dermawan, Muhammad Jazman, Tengku Khairil Ahsyar, Eki Saputra:

Kami telah membuat keputusan terkait naskah yang Anda kirimkan ke Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia, terakreditasi SINTA 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, Dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 177/E/KPT/2024, dengan judul "User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E-Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency".

Keputusan kami adalah: Naskah Diterima untuk dipublikasikan.

Berkaitan dengan paper yang dinyatakan diterima, maka kami akan mempublikasikan setelah author melakukan pembayaran sebesar Rp 750.000,00 untuk biaya publikasi jalur normal atau Rp 1.000.000,00 untuk biaya publikasi fasttrack.

Silakan melakukan transfer biaya publikasi tersebut ke Nomor rekening BNI 1210030143 an Elida Soviana.

Setelah selesai melakukan pembayaran, silakan melakukan konfirmasi/mengirim bukti transfer via Whatsapp/Telegram ke 085157550006 / 085640661444.

Terima kasih atas kontribusi yang telah diberikan. Kami menunggu paper Anda selanjutnya di Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia.

Hanung Nindito Prasetyo, M.T.
Universitas Telkom
Chief Editor Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
كلية العلوم و التكنولوجيا
FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO.Box. 1004 Telp. (0761) 589026 - 589027
Fax. (0761) 589 025 Web. www.uin-suska.ac.id, Email : faste@uin-suska.ac.id

Nomor : B- 9358 /F.V/PP.00.9/ 11/2024
Sifat : Penting
Hal : Mohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Tugas Akhir/Skripsi

Pekanbaru, 07 November 2024

Kepada Yth.
Kepala Kantor Badan Kepegawaian Daerah Tembilahan
Jl. Skb Kel. Sungai Beringin

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, sehubungan telah dimulainya mata kuliah Tugas Akhir pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau, Kami bermaksud mengirimkan mahasiswa :

Nama : Tri Dermawan
NIM : 12150311139
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi / Smt : Sistem Informasi / 7
No. HP / E-mail : 085253012105

untuk pengambilan data yang sangat dibutuhkan dalam Tugas Akhir mahasiswa tersebut yang berjudul "Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Kinerja Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Tembilahan". Kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin dan fasilitas demi kelancaran Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini Kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.



Dr. ... ST., PgDipEnst, M.Sc
607242007101003



LAMPIRAN C

HASIL KUSIONER

© Hak c

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	CON 1	CON 2	CON 3	CON 4	ACR 1	ACR 2	ACR 3	FORM 1	FORM 2	FORM 3	FORM 4	EOU 1	EOU 2	EOU 3	TML 1	TML 2	TML 3	US 1	US 2	US 3	US 4
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	1	3	1	1	4	3	1	1	3
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
23	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	1
25	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4
27	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5
30	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Activate
Go to Settings



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

DOKUMENTASI WAWANCARA





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Tri Dermawan lahir pada tanggal 20 Oktober 2002 di Kota Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau, Indonesia. Peneliti merupakan anak dari Ayah Sahuri dan Ibu Jamilah. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Pada tahun 2009 peneliti memulai pendidikan sekolah dasar di SDN 023 Tembilahan dan menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2015. Setelah menyelesaikan pendidikan sekolah dasar peneliti melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Tembilahan Kota dan selesai pada tahun 2018. Peneliti melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tembilahan Kota dan selesai tahun 2021. Peneliti kemudian melanjutkan pendidikan dengan menjadi mahasiswa di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada masa perkuliahan peneliti aktif dalam organisasi. Peneliti bergabung di organisasi *Information System Networking Club* (ISNC) dan Him-punan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI). Peneliti menyelesaikan pendidikan S-1 dalam waktu 8 Semester setelah berhasil menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan topik “*User Satisfaction in Public Sector Digital Transformation: A Critical EUCS Analysis of the E-Kinerja Application in Indragiri Hilir Regency*”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.