

**Analisis Sistem Informasi Manajemen Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pegawai
(Studi Penerapan Tanda Tangan Elektronik Cuti Pegawai ASN Pada Pemerintah
Kabupaten Kediri)**

Usman Efendi¹, Arisyahidin²

¹ BKPSDM kab Kediri

² Magister Manajemen, Pascasarjana, Uniska, Kediri

email: rezlinus@gmail.com ¹, aris@uniska-kediri.ac.id ²

Abstract

This study aims to analyze the influence of management information systems on the job satisfaction of civil servants (ASN) at the Kediri Regency Government, particularly in the context of implementing the e-Besti electronic signature system for leave administration. The research addresses the effects of system quality, information quality, system service quality, perceived usefulness, and perceived ease of use on employee satisfaction, both simultaneously and partially. This quantitative study used a population of 65 ASN employees and a saturated sample of 65 respondents. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, literature review, and documentation, and were analyzed using multiple linear regression. The results indicate that partially, system quality, system service quality, and perceived usefulness have a significant positive effect on employee satisfaction, while information quality and perceived ease of use do not show a significant impact. Simultaneously, all five independent variables significantly influence employee satisfaction, with $F_{count} = 96.444$, significance = 0.000, and $R^2 = 0.891$, indicating that 89.1% of the variation in employee satisfaction can be explained by these variables. These findings highlight that the synergy between system quality, service quality, and perceived usefulness is key to enhancing employee satisfaction, whereas ease of use and information reliability need to be supported by other service factors to produce a significant effect. This study provides practical implications for managing ASN leave administration, emphasizing improvements in system quality, service responsiveness, and optimal utilization of the system to enhance employee satisfaction.

Keywords: System Quality, Information Quality, System Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use

A. Latar Belakang Teoritis

Perkembangan era digital saat ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dan instansi dalam menjalankan berbagai aktivitas dengan cara yang lebih efisien dan instan. Akses informasi yang semakin mudah tidak terlepas dari keberadaan berbagai media pendukung, seperti internet, smartphone, televisi, dan radio. Dengan cepatnya kemajuan teknologi digital, instansi kini memiliki peluang besar untuk memanfaatkan inovasi ini guna meningkatkan kualitas layanan informasi, menjadikannya lebih mudah diakses dan jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Salah satu manfaat utama digitalisasi adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen ASN. Proses manual yang sebelumnya memakan waktu lama dan rawan kesalahan, dapat diotomatisasi dengan sistem digital. Hal ini dapat menghemat waktu dan sumber daya, serta meningkatkan akurasi data dan informasi. Digitalisasi juga dapat mempercepat transformasi birokrasi di daerah. Dengan sistem dan proses yang digital, birokrasi dapat menjadi lebih lincah, adaptif, dan responsif terhadap perubahan. Sehingga digitalisasi merupakan salah satu jawaban atas tantangan dalam pelaksanaan manajemen ASN.

Undang Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dibentuk dalam rangka mempercepat pelaksanaan transformasi aparatur sipil negara untuk mewujudkan aparatur sipil negara dengan hasil kerja tinggi dan perilaku yang berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif.

Berbagai pokok pengaturan dalam Undang-Undang ini diharapkan menjadi dasar untuk melakukan percepatan transformasi Manajemen ASN untuk mewujudkan birokrasi Indonesia yang profesional dan berkelas dunia. Untuk itu ASN perlu memiliki digital mindset dalam menjalankan transformasi birokrasi dan Manajemen ASN. Hal ini terkait dengan perubahan pola kerja tatanan baru, dimana pekerjaan birokrasi juga sudah beralih ke digital based dan struktur organisasi juga mulai bertransformasi dari hierarki menjadi koordinasi.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk dalam birokrasi dan pelayanan publik. Salah satu inovasi yang saat ini banyak diterapkan di berbagai

instansi pemerintah adalah tanda tangan digital, atau yang sering disebut Tanda Tangan Elektronik (TTE). TTE berfungsi sebagai bentuk otentikasi digital yang memungkinkan validasi dokumen atau transaksi tanpa memerlukan tanda tangan fisik. Dengan demikian, penggunaan TTE dapat mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi proses administrasi.

Titik awal legalisasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) di Indonesia pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-undang ini menjadikan dasar hukum bagi penggunaan informasi dan transaksi secara elektronik, termasuk di dalamnya TTE. Bersama dengan peraturan turunan seperti Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, UU ITE memberikan kerangka hukum yang jelas untuk penerapan TTE di tanah air.

Instansi pemerintah banyak yang telah merasakan manfaat dari TTE dalam mempercepat proses persetujuan dokumen, seperti dokumen surat izin, kontrak, dan laporan. Hal ini mengurangi waktu tunggu dan biaya administrasi, misalnya proses perizinan yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam dengan tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik menawarkan jaminan keamanan yang lebih unggul dibandingkan dengan tanda tangan konvensional.

Badan Kepegawaian Daerah sebagai pelaksana fungsi penunjang dibidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan mempunyai peran dalam pelaksanaan manajemen ASN di daerah. Namun dalam pelaksanaannya, masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, terutama dalam konteks dinamika dan tuntutan reformasi birokrasi saat ini. Beberapa tantangan utama yang dihadapi adalah dalam manajemen ASN di daerah antara lain keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) berakibat pada kurang optimalnya pelayanan dan menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan,

Salah satu layanan administrasi kepegawaian di Pemerintah Kabupaten Kediri yang kini sedang bertransformasi dalam memanfaatkan teknologi informasi adalah layanan cuti pegawai. Proses pengajuan cuti yang dulunya memerlukan tanda tangan manual dan melewati berbagai prosedur yang memakan waktu kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien melalui pelayanan cuti secara elektronik. Implementasi pelayanan cuti secara elektronik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan bagi pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri.

Pemerintah Kabupaten Kediri melalui Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia telah mengembangkan aplikasi elektronik tugas belajar, disiplin, dan cuti (e-best) yang telah gunakan oleh seluruh ASN di Kabupaten Kediri. Aplikasi ini memudahkan pegawai untuk mengajukan, menandatangani serta memantau status pengajuan cuti mereka secara daring. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap sistem dan mengurangi kekhawatiran tentang proses yang tidak jelas. Selain itu, aplikasi ini juga meningkatkan akuntabilitas karena setiap langkah dalam proses pelayanan cuti tercatat secara elektronik.

Implementasi tanda tangan elektronik pada aplikasi e-best telah berhasil mengurangi beban administrasi bagi pegawai dan petugas administrasi. Dengan meminimalkan penggunaan kertas dan menghindari proses manual yang rumit, efisiensi waktu dan sumber daya dapat tercapai. Pengurangan beban administrasi ini memberikan kesempatan bagi petugas untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis, sehingga kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat meningkat.

Penerapan aplikasi e-best ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pegawai dalam proses pengajuan cuti. Faktor-faktor seperti efisiensi, transparansi, kemudahan akses, dan pengurangan beban administrasi berperan penting dalam menciptakan kepuasan tersebut. Meski begitu, perlu diingat untuk terus memantau dan mengevaluasi implementasi tanda tangan elektronik pada aplikasi e-best agar aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pegawai dengan baik.

Kepuasan pegawai merupakan indikator penting untuk mengevaluasi efektivitas penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik. Pegawai yang puas dengan layanan cuti akan lebih termotivasi dan produktif dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi dampak penerapan tanda tangan elektronik terhadap kepuasan pegawai ASN di Kabupaten Kediri. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa implementasi tanda tangan elektronik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Namun, penelitian tentang dampaknya terhadap kepuasan pegawai ASN masih terbatas.

Kepuasan pegawai ASN di Kabupaten Kediri yang menggunakan tanda tangan elektronik di aplikasi e-besti menjadi fokus penting dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi tanda tangan elektronik pada pelayanan cuti berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Hal ini akan memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem yang ada, sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pegawai dan juga bagi instansi.

Sebagai salah satu instansi yang telah menerapkan penggunaan tanda tangan elektronik dalam pengelolaan izin cuti, Kabupaten Kediri menjadi tempat yang menarik untuk melakukan penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengaruh penerapan tanda tangan elektronik terhadap kepuasan pegawai ASN di Kabupaten Kediri.

Berdasarkan hasil observasi dan uraian latar belakang di atas diperlukan penelitian lebih lanjut dan penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Sistem Informasi Manajemen Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pegawai (Studi penerapan tanda tangan elektronik e-besti pada cuti Pegawai ASN dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri).**”

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merujuk pada sejauh mana sistem informasi seperti e-Besti memiliki karakteristik teknis yang memadai untuk mendukung pekerjaan pengguna secara efektif dan efisien. Kualitas sistem meliputi keandalan, kecepatan respon, keamanan, dan kemudahan akses, sehingga pengguna dapat menjalankan tugas administrasi cuti dengan lancar tanpa gangguan teknis.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem e-Besti akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu sehingga dapat membantu pegawai ASN dalam pengambilan keputusan terkait pengajuan cuti. Kualitas informasi yang baik memungkinkan pegawai memiliki kepercayaan terhadap data dan laporan yang diberikan sistem.

Kualitas Layanan Sistem

Kualitas layanan sistem merujuk pada kemampuan sistem dan pihak pengelola e-Besti memberikan dukungan teknis, bimbingan, dan bantuan yang memadai kepada pengguna. Hal ini mencakup respons cepat terhadap masalah, layanan bantuan yang ramah, dan ketersediaan panduan sehingga pegawai dapat menggunakan sistem dengan lancar tanpa hambatan.

Perceived Usefulness

Perceived usefulness adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem e-Besti akan meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaan, khususnya dalam proses pengajuan dan persetujuan cuti. Sistem dianggap berguna jika dapat mempercepat proses, mengurangi kesalahan manual, dan mempermudah koordinasi antarpegawai atau atasan.

Perceived Ease of Use

Perceived ease of use adalah tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengoperasikan sistem e-Besti. Semakin mudah pengguna memahami antarmuka, mengakses fitur, dan menyelesaikan tugas administrasi cuti, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan. Kemudahan ini berkontribusi langsung terhadap kepuasan dan minat pengguna untuk terus memakai sistem.

Kepuasan Pegawai

Kepuasan pegawai adalah sebuah penilaian yang dilakukan oleh pegawai terhadap berbagai aspek pekerjaan atau layanan yang mereka terima di tempat kerja, termasuk layanan administrasi seperti pengajuan cuti. Menurut Oliver (2010), kepuasan pegawai sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta transparansi dan akurasi dalam proses administrasi.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:82) dalam (Intan, 2020) Formulasi hipotesis merupakan jawaban sementara dari penarikan rumusan masalah penelitian. Tujuan penelitian mengajukan formulas

hipotesis adalah agar dalam kegiatan penelitian tersebut dapat fokus pada informasi atau data yang diperlukan bagi pengujian hipotesis. Berdasarkan kerangka teoritik diatas, maka diajukan formulasi hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sistem, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri.

H₂ : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri.

H₃ : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri.

H₄ : Kualitas layanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri.

H₅ : *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri.

H₆ : *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan cuti terhadap kepuasan pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri, khususnya dalam penerapan tanda tangan elektronik pada proses pengajuan cuti. Data penelitian diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan cuti dan kuesioner yang disebarkan kepada pegawai sebagai responden penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan laporan terkait administrasi cuti pegawai. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan cuti (variabel independen) dan tingkat kepuasan pegawai (variabel dependen). Sebelum analisis, dilakukan studi pustaka untuk memperkuat landasan teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pegawai, dan penerapan teknologi tanda tangan elektronik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas implementasi tanda tangan elektronik dalam proses cuti dan pengaruhnya terhadap kepuasan pegawai.

C. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Berikut merupakan pemaparan hasil uji validitas yang telah dilakukan pada jawaban setiap responden terhadap variabel dalam penelitian :

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>f</i> _{tabel}	<i>f</i> _{hitung}	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Sistem (X ₁)	1	0,240	0,837	0,000	Valid
	2	0,240	0,901	0,000	Valid
	3	0,240	0,880	0,000	Valid
	4	0,240	0,886	0,000	Valid
Kualitas Informasi (X ₂)	1	0,240	0,811	0,000	Valid
	2	0,240	0,909	0,000	Valid
	3	0,240	0,835	0,000	Valid
	4	0,240	0,839	0,000	Valid
Kualitas Layanan Sistem (X ₃)	1	0,240	0,857	0,000	Valid
	2	0,240	0,907	0,000	Valid
	3	0,240	0,886	0,000	Valid
	4	0,240	0,756	0,000	Valid
<i>Perceived Usefulness</i> (X ₄)	1	0,240	0,854	0,000	Valid
	2	0,240	0,893	0,000	Valid
	3	0,240	0,847	0,000	Valid
	4	0,240	0,893	0,000	Valid
<i>Perceived Ease of Use</i> (X ₅)	1	0,240	0,813	0,000	Valid
	2	0,240	0,784	0,000	Valid
	3	0,240	0,899	0,000	Valid
	4	0,240	0,856	0,000	Valid
Kepuasan Pegawai (Y)	1	0,240	0,625	0,000	Valid
	2	0,240	0,772	0,000	Valid
	3	0,240	0,859	0,000	Valid
	4	0,240	0,828	0,000	Valid
	5	0,240	0,843	0,000	Valid
	6	0,240	0,863	0,000	Valid
	7	0,240	0,761	0,000	Valid

	8	0,240	0,886	0,000	Valid
	9	0,240	0,745	0,000	Valid
	10	0,240	0,833	0,000	Valid
	11	0,240	0,59	0,000	Valid
	12	0,240	0,888	0,000	Valid
	13	0,240	0,894	0,000	Valid
	14	0,240	0,865	0,000	Valid
	15	0,240	0,814	0,000	Valid
	16	0,240	0,728	0,000	Valid
	17	0,240	0,873	0,000	Valid
	18	0,240	0,697	0,000	Valid
	19	0,240	0,837	0,000	Valid
	20	0,240	0,865	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 1, seluruh item pada variabel kualitas pelayanan, yang mencakup dimensi kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas layanan sistem (X_3), *perceived usefulness* (X_4), dan *perceived ease of use* (X_5), dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r_{hitung} setiap item yang lebih besar dari r_{tabel} (0,240) dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Misalnya, pada dimensi kualitas sistem (X_1), nilai r_{hitung} untuk empat item berkisar antara 0,837 hingga 0,901, sedangkan pada dimensi *perceived ease of use* (X_5), nilai r_{hitung} berkisar antara 0,784 hingga 0,899, semuanya signifikan pada $p = 0,000$. Dengan demikian, semua item dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas, yang berarti setiap pertanyaan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara akurat dan konsisten.

Uji Reliabilitas

Berikut merupakan pemaparan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada jawaban setiap responden terhadap variabel dalam penelitian :

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Standart Reliabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	>0,60	0,898	Reliabel
Kualitas Informasi (X_2)	>0,60	0,869	Reliabel
Kualitas Layanan Sistem (X_3)	>0,60	0,886	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i> (X_4)	>0,60	0,893	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i> (X_5)	>0,60	0,859	Reliabel
Kepuasan Pegawai (Y)	>0,60	0,972	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 2, seluruh variabel penelitian menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel melebihi standar minimum 0,60 yang ditetapkan. Secara rinci, dimensi kualitas sistem (X_1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,898, kualitas informasi (X_2) sebesar 0,869, kualitas layanan sistem (X_3) sebesar 0,886, *perceived usefulness* (X_4) sebesar 0,893, dan *perceived ease of use* (X_5) sebesar 0,859. Variabel kepuasan pegawai (Y) bahkan menunjukkan nilai reliabilitas tertinggi, yaitu 0,972. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud dan dapat dipercaya.

Uji Normalitas

Berikut merupakan pemaparan hasil uji normalitas :

Tabel 3
Hasl Uji Normalitas

Variabel	N	Kolmogrov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keteraangan
Kualitas Sistem (X_1)	65	0,072	0,398	Normal
Kualitas Informasi (X_2)	65	0,081	0,398	Normal
Kualitas Layanan Sistem (X_3)	65	0,074	0,398	Normal
<i>Perceived Uefulness</i> (X_4)	65	0,092	0,398	Normal
<i>Perceived Ease of Use</i> (X_5)	65	0,066	0,398	Normal

Sumber : Data diola, 2025.

Berdasarkan tabel 3, seluruh variabel penelitian menunjukkan distribusi data yang normal. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk masing-masing variabel berada di atas 0,05, yaitu kualitas sistem (X_1) = 0,398, kualitas informasi (X_2) = 0,398, kualitas layanan sistem (X_3) = 0,398, *perceived usefullness* (X_4) = 0,398, dan *perceived ease of use* (X_5) = 0,398. Hal ini menunjukkan bahwa data pada semua variabel tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal. Dengan demikian, seluruh data penelitian memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dianalisis menggunakan metode statistik parametrik.

Uji Multikolinieritas

Berikut merupakan pemaparan hasil uji multikolinieritas yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	0,185	5,398	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Informasi (X_2)	0,136	7,349	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Layanan Sistem (X_3)	0,212	4,728	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Perceived Usefullness</i> (X_4)	0,233	4,284	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Perceived Ease of Use</i> (X_5)	0,219	4,573	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel independen menunjukkan nilai Tolerance > 0,1 dan VIF < 10. Secara rinci, variabel Tangibles (X_1) memiliki Tolerance 0,185 dan VIF 5,398, Reliability (X_2) Tolerance 0,136 dan VIF 7,349, Responsiveness (X_3) Tolerance 0,212 dan VIF 4,728, Assurance (X_4) Tolerance 0,233 dan VIF 4,284, serta *Perceived Ease of Use* (X_5) Tolerance 0,219 dan VIF 4,573. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut merupakan pemaparan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	0,415	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (X_2)	0,319	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Layanan Sistem (X_3)	0,438	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Perceived Usefullness</i> (X_4)	0,362	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Perceived Ease of Use</i> (X_5)	0,384	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji pada tabel 5, seluruh variabel independen menunjukkan nilai *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10. Secara rinci, variabel kualitas sistem (X_1) memiliki *Tolerance* 0,185 dan VIF 5,398, kualitas informasi (X_2), *Tolerance* 0,136 dan VIF 7,349, kualitas layanan sistem (X_3), *Tolerance* 0,212 dan VIF 4,728, *perceived usefullness* (X_4), *Tolerance* 0,233 dan VIF 4,284, serta *perceived ease of use* (X_5) *Tolerance* 0,219 dan VIF 4,573. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel independen.

Heteroskedastisitas

Berikut merupakan pemaparan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	0,415	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (X_2)	0,319	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Layanan Sistem (X_3)	0,438	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Perceived Usefulness</i> (X_4)	0,362	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Perceived Ease of Use</i> (X_5)	0,384	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada tabel 6, seluruh variabel independen menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Secara rinci, nilai signifikansi untuk variabel kualitas sistem (X_1) adalah 0,415, kualitas informasi (X_2) 0,319, kualitas layanan sistem (X_3) 0,438, *perceived usefulness* (X_4) 0,362, dan *perceived ease of use* (X_5) 0,384. Dengan demikian, varians residual pada semua variabel independen bersifat konstan, sehingga model regresi penelitian memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut merupakan pemaparan hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 7
Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda		
Variabel	B (Unstandardized)	Beta (Standardized)
(Constant)	9,154	-
Kualitas Sistem (X_1)	1,576	0,313
Kualitas Informasi (X_2)	0,040	0,009
Kualitas Layanan Sistem (X_3)	2,688	0,434
<i>Perceived Usefulness</i> (X_4)	1,370	0,264
<i>Perceived Ease of Use</i> (X_5)	-0,025	-0,005

Sumber : Data diolah, 2025.

$$Y = 9,154 + 1,576X_1 + 0,040X_2 + 2,688X_3 + 1,370X_4 - 0,025X_5$$

- 1) Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai konstanta (intercept) sebesar 9,154. Nilai konstanta ini menunjukkan nilai kepuasan pegawai (Y) apabila seluruh variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sistem, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*) dianggap nol. Dengan kata lain, jika dimensi-dimensi kualitas pelayanan cuti ASN tidak berpengaruh sama sekali, maka tingkat kepuasan pegawai tetap berada pada angka 9,154. Nilai ini berfungsi sebagai titik awal atau baseline dari model regresi sebelum pengaruh variabel independen diperhitungkan.
- 2) Kualitas sistem (X_1) memiliki koefisien 1,576, artinya setiap peningkatan satu satuan pada dimensi kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pegawai sebesar 1,576, dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Kualitas informasi (X_2) memiliki koefisien 0,040, menunjukkan pengaruh positif yang sangat kecil terhadap kepuasan pegawai.
- 4) Kualitas layanan sistem (X_3) memiliki pengaruh terbesar dengan koefisien 2,688, artinya peningkatan Responsiveness secara signifikan meningkatkan kepuasan pegawai.
- 5) *Perceived usefulness* (X_4) memiliki koefisien 1,370, menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pegawai.

- 6) *Perceived ease of use* (X_5) memiliki koefisien -0,025, yang berarti pengaruhnya sangat kecil dan negatif terhadap kepuasan pegawai

Uji F

Berikut merupakan pemaparan hasil uji F yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 8
Hasil Uji F

Variabel	F _{tabel}	F _{hitung}	Signifikansi	Keterangan
Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan sistem, <i>Perceived usefulness</i> , <i>Perceived ease of use</i>	2,26	96,444	0,000	H ₁ diterima

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 96,444 dengan F_{tabel} 2,26 pada tingkat signifikansi 5%. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 (<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai.

Kombinasi dimensi kualitas pelayanan cuti ASN, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sistem, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pegawai. Hasil ini mendukung hipotesis penelitian (H₁) bahwa kualitas pelayanan cuti secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri.

Uji t

Berikut merupakan pemaparan hasil uji t yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 9
Hasil Uji t

Variabel	t _{tabel}	t _{hitung}	Signifikansi	Keterangan
Kualitas sistem (X_1)	1,998	3,138	0,003	H ₂ diterima
Kualitas informasi (X_2)	1,998	0,073	0,942	H ₃ ditolak
Kualitas layanan sistem (X_3)	1,998	4,642	0,000	H ₄ diterima
<i>Perceived usefulness</i> (X_4)	1,998	2,964	0,004	H ₅ diterima
<i>Perceived ease of use</i> (X_5)	1,998	-0,054	0,957	H ₆ ditolak

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji t, dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan pegawai. Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% adalah 1,998. Berikut interpretasinya:

- (1) Kualitas Sistem (X_1) memiliki nilai thitung 3,138 dengan signifikansi 0,003 (<0,05), sehingga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai.
- (2) Kualitas Informasi (X_2) memiliki thitung 0,073 dengan signifikansi 0,942 (>0,05), menunjukkan tidak berpengaruh signifikan secara parsial.
- (3) Kualitas Layanan Sistem (X_3) memiliki thitung 4,642 dengan signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai.
- (4) *Perceived Usefulness* (X_4) memiliki thitung 2,964 dengan signifikansi 0,004 (<0,05), menunjukkan pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai.
- (5) *Perceived Ease of Use* (X_5) memiliki thitung -0,054 dengan signifikansi 0,957 (>0,05), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai secara parsial

Uji Koefisien Determinasi R²

Berikut merupakan pemaparan hasil uji koefisien determinasi R² yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,944	0,891	0,882	3,198

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R sebesar 0,944, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen secara simultan dengan variabel dependen sangat kuat. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,891 mengindikasikan bahwa 89,1% variasi kepuasan pegawai dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sistem, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*.

Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,882 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel, kontribusi variabel independen terhadap kepuasan pegawai tetap tinggi, yakni sebesar 88,2%. Sedangkan *Std. Error of the Estimate* sebesar 3,198 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi variabel dependen berdasarkan model regresi.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Sistem, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri

Hasil uji F menunjukkan F_{hitung} sebesar 96,444 dengan F_{tabel} 2,26 pada taraf signifikansi 0,05. Nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa secara simultan, seluruh variabel independen yakni Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Sistem, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai ASN. Hal ini membuktikan bahwa kombinasi kualitas sistem, informasi, layanan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan sistem secara bersamaan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pegawai.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,891 menunjukkan bahwa 89,1% variasi kepuasan pegawai dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 10,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Menurut Nugraha et al. (2023) juga menekankan pentingnya sinergi berbagai dimensi kualitas pelayanan mulai dari aspek fisik, keandalan, responsivitas, hingga jaminan pelayanan dalam membentuk kepuasan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel pun yang bekerja sendiri, melainkan kombinasi dari seluruh dimensi kualitas pelayanan yang menghasilkan kepuasan yang optimal bagi pegawai ASN.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri

Kualitas Sistem merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan efektivitas, kelengkapan, dan kemudahan penggunaan sistem dalam mendukung proses layanan. Dalam konteks pengajuan cuti pegawai ASN di Pemerintah Kabupaten Kediri, Kualitas Sistem mencakup ketersediaan formulir cuti, sistem administrasi yang mudah diakses, penggunaan tanda tangan elektronik, serta kelengkapan fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang memudahkan proses pengajuan dan persetujuan cuti.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai ASN. Berdasarkan uji t, nilai thitung Kualitas Sistem sebesar 3,138 dengan signifikansi 0,003 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan kualitas sistem secara positif akan meningkatkan kepuasan pegawai. Koefisien regresi Kualitas Sistem sebesar 1,576 menunjukkan kontribusi positif yang cukup besar dalam model regresi, menandakan bahwa peningkatan kualitas sistem administrasi cuti secara nyata dapat meningkatkan tingkat kepuasan ASN.

Penelitian oleh Liestyanti & Prawiraatmadja (2021) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan infrastruktur pelayanan publik merupakan faktor penting dalam menentukan persepsi kepuasan pengguna. Begitu juga Nugraha et al. (2023) menemukan bahwa kualitas sistem dan fasilitas menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pegawai publik.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri

Kualitas Informasi mengacu pada sejauh mana informasi yang diberikan oleh sistem atau petugas layanan akurat, jelas, lengkap, dan tepat waktu. Dalam konteks pengajuan cuti pegawai ASN di Pemerintah Kabupaten Kediri, Kualitas Informasi mencakup kejelasan prosedur cuti, ketepatan persetujuan, dan akurasi data terkait hak cuti pegawai.

Hasil uji t menunjukkan thitung Kualitas Informasi sebesar 0,073 dengan signifikansi 0,942 ($>0,05$), sehingga secara parsial variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai ASN. Koefisien regresi sebesar 0,040 juga menunjukkan pengaruh yang sangat kecil, menandakan bahwa peningkatan akurasi atau kejelasan informasi administrasi cuti tidak secara nyata meningkatkan kepuasan pegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ningrum & Wicaksana (2023) yang menyatakan bahwa meskipun Kualitas Informasi penting, dalam beberapa konteks pelayanan publik, faktor kecepatan respons petugas lebih dominan memengaruhi kepuasan pegawai. Mulyawan et al. (2024) juga menekankan bahwa keandalan prosedur administrasi tidak selalu berdampak langsung pada kepuasan emosional pegawai, sehingga peningkatan kualitas informasi perlu didukung oleh aspek layanan lainnya agar berdampak signifikan.

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri

Kualitas Layanan Sistem mengacu pada kemampuan sistem dan petugas dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pegawai. Dalam konteks pengajuan cuti pegawai ASN di Pemerintah Kabupaten Kediri, Kualitas Layanan Sistem mencakup kecepatan tanggapan terhadap pengajuan cuti, ketepatan penyelesaian kendala administrasi, dan kesiapan petugas dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang muncul.

Hasil uji t menunjukkan thitung Kualitas Layanan Sistem sebesar 4,642 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga secara parsial variabel ini berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai ASN. Koefisien regresi sebesar 2,688 menunjukkan pengaruh yang relatif besar, menandakan bahwa peningkatan responsivitas dan efektivitas layanan sistem secara nyata meningkatkan kepuasan pegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Liestyanti & Prawiraatmadja (2021) dan Ningrum & Wicaksana (2023), yang menekankan bahwa responsivitas petugas dan sistem layanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan publik, karena pelayanan yang cepat dan tanggap dapat mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap prosedur administrasi cuti.

Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri

Perceived Usefulness mengacu pada sejauh mana pegawai menilai bahwa sistem atau layanan memberikan manfaat nyata dalam mendukung pekerjaan mereka. Dalam konteks pengajuan cuti pegawai ASN di Pemerintah Kabupaten Kediri, *Perceived Usefulness* mencakup keyakinan pegawai bahwa sistem administrasi cuti memudahkan pekerjaan, mempercepat proses persetujuan, dan mengurangi risiko kesalahan administrasi.

Hasil uji t menunjukkan thitung *Perceived Usefulness* sebesar 2,964 dengan signifikansi 0,004 ($<0,05$), sehingga secara parsial variabel ini berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai ASN. Koefisien regresi sebesar 1,370 menunjukkan bahwa peningkatan persepsi manfaat sistem secara nyata dapat meningkatkan kepuasan pegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ningrum & Wicaksana (2023) serta Endang et al. (2023), yang menekankan bahwa pegawai akan merasa lebih puas jika sistem atau layanan yang digunakan dianggap berguna, efisien, dan mendukung kelancaran pekerjaan, karena hal ini meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap proses administrasi.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah Kabupaten Kediri

Perceived Ease of Use mengacu pada sejauh mana pegawai menilai bahwa sistem atau layanan mudah digunakan dan tidak menyulitkan proses kerja mereka. Dalam konteks pengajuan cuti pegawai ASN di Pemerintah Kabupaten Kediri, *Perceived Ease of Use* mencakup kemudahan pegawai

dalam mengakses sistem cuti, memahami prosedur, dan menyelesaikan pengajuan cuti tanpa hambatan teknis atau birokrasi yang rumit.

Hasil uji t menunjukkan ^{hitung} *Perceived Ease of Use* sebesar -0,054 dengan signifikansi 0,957 ($>0,05$), sehingga secara parsial variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai ASN. Koefisien regresi negatif sebesar -0,025 menunjukkan pengaruh yang sangat kecil, menandakan bahwa kemudahan penggunaan sistem saja tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ningrum & Wicaksana (2023) dan Nur et al. (2022), yang menyatakan bahwa meskipun kemudahan penggunaan sistem penting untuk kenyamanan pegawai, faktor-faktor operasional lain seperti kecepatan pelayanan, kualitas sistem, dan fasilitas pendukung lebih dominan memengaruhi kepuasan pegawai di sektor publik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan cuti terhadap kepuasan pegawai ASN di Pemerintah Kabupaten Kediri dengan penerapan tanda tangan elektronik, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sistem, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai ASN pada layanan cuti berbasis e-BESTI.
2. Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai. Artinya, semakin baik efektivitas, kelengkapan fitur, dan kemudahan sistem administrasi cuti, semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai ASN.
3. Kualitas Informasi (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Walaupun informasi yang akurat dan jelas penting, faktor ini tidak menjadi penentu utama kepuasan pegawai dalam proses pengajuan cuti.
4. Kualitas Layanan Sistem (X_3) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai. Kecepatan, ketepatan, dan responsivitas layanan dalam memproses pengajuan cuti terbukti menjadi faktor yang paling meningkatkan kepuasan ASN.
5. *Perceived Usefulness* (X_4) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pegawai. Pegawai merasa lebih puas ketika sistem dianggap memberi manfaat nyata, memudahkan pekerjaan, dan mempercepat proses administrasi cuti.
6. *Perceived Ease of Use* (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Kemudahan penggunaan sistem saja tidak cukup meningkatkan kepuasan, karena pegawai lebih dipengaruhi oleh aspek layanan, kecepatan proses, dan kualitas sistem.

E. Referensi

- A. Zeithmal, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Journal of Marketing* Vol. 49. Spring.
- Adam, W. N., Suryani, W., & Tarigan, E. S.D. 2021. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Negara Parapat Toba Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 2 (1), 41-50.
- Azwar, Saifudin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Delone, W. & McLean, E. (2003) Model Of Information Systems Success: A TenYear Update. *Journal Of Management Information Systems*, 19, 10-15
- Edy, Sutrisno. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Media Group. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip dan K, L. Keller.2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1&2. PT Indeks. Jakarta.
- Laudon, K. C., Laudon, J. P., & Traver, C. G. (2025). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (18th ed.). Pearson Education.
- Mulyawan, B., Hartono, T., & Dewi, C. S. (2024). Keandalan Prosedur Administratif dan Peningkatan Kepuasan Emosional Pegawai: Sebuah Analisis Komprehensif. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Terapan*, 5(1), 22–38

- Ningrum, S. K., & Wicaksana, A. P. (2023). Kualitas Informasi dan Kecepatan Respons Petugas: Faktor Dominan Kepuasan Pegawai. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 12(4), 88–105
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Setiono, B. A., & Putra, R. N. P. (2023). The influence of service quality (reliability, responsiveness, tangibles, empathy, and assurance) on student satisfaction port management and maritime logistics study program vocational faculty of shipping Hang Tuah University. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 15(2), 152. <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.152>
- Smith, A., & Johnson, M. 2024. *Family and School Interactions and Their Impact on Child Development*. *Child Development Perspectives*, 18 (1), 15-28.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Keempat. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Suryani, T., Fauzi, A. A., & Nurhadi, M. (2022). The Determinant of Website Quality and E-Service Quality at SME in Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 131–141. <https://doi.org/10.9744/jmk.22.2.131-141>
- Zeithaml, Berry, Parasuraman dalam Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bnadung.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik