

**ANALISIS PENGARUH *DIGITAL DIVIDE* TERHADAP *USER SATISFACTION* DAN *INDIVIDUAL PERFORMANCE* PENGGUNA
SIAKAD POLTEKKES KEMENKES SURABAYA**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

NIKEN AYU SETIFANI

NIM: H06217017

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Niken Ayu Setifani
NIM : H06217017
Program Studi : Sistem Informasi
Angkatan : 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “Analisis Pengaruh *Digital Divide* Terhadap *User Satisfaction* dan *Individual Performance* Pengguna SIAKAD Poltekkes Kemenkes Surabaya”. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Sidoarjo, 21 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Niken Ayu Setifani)

NIM H06217017

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh:

Nama : Niken Ayu Setifani

NIM : H06217017

Judul :ANALISIS PENGARUH *DIGITAL DIVIDE* TERHADAP *USER SATISFACTION* DAN *INDIVIDUAL PERFORMANCE* PENGGUNA SIAKAD POLTEKKES KEMENKES SURABAYA

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 21 Desember 2021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dwi Rolliawati, M.T
NIP. 197909272014032001

Dosen Pembimbing II



Noor Wahyudi, M. Kom
NIP.198403232014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Niken Ayu Setifani ini telah dipertahankan
di depan Tim Penguji Skripsi
Surabaya, 28 Desember 2021

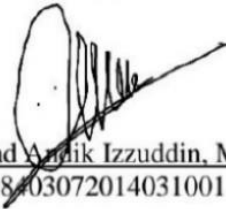
Mengesahkan,
Dewan penguji

Dosen Penguji I



Fariq Mushlihul Amin, M. Kom
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji II



Muhammad Ardi Izzuddin, MT
NIP. 198403072014031001

Dosen Penguji III



Dwi Rolliawati, M.T
NIP. 197909272014032001

Dosen Penguji IV



Noor Wahyudi, M. Kom
NIP. 198403232014031002

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya



Prof. Dr. Hj. Syahmatul Rusydiyah, M.Ag.
NIP. 197312272005012003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NIKEN AYU SETIFANI
NIM : H06217017
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI
E-mail address : nikenayustef@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH DIGITAL DIVIDE TERHADAP USER SATISFACTION

DAN INDIVIDUAL PERFORMANCE PENGGUNA SIAKAD POLTEKKES

KEMENKES SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Januari 2022

Penulis

(NIKEN AYU SETIFANI)

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *DIGITAL DIVIDE* TERHADAP USER SATISFACTION DAN *INDIVIDUAL PERFORMANCE* PENGGUNA SIAKAD POLTEKKES KEMENKES SURABAYA

Oleh:

Niken Ayu Setifani

Teknologi digital telah merambah aspek pendidikan. Meskipun teknologi menyebar secara progresif, *Digital divide* masih teridentifikasi. Sejak pandemi, berbagai sektor melakukan kegiatannya secara daring atau *work from home* (WFH), termasuk sektor pendidikan. Adanya *digital divide* dapat memengaruhi akses dan penggunaan serta kemampuan dan motivasi individu dalam menggunakan teknologi informasi. Sehingga, sebaik apapun teknologi yang diterapkan sebuah organisasi tidak akan efektif jika masih terdapat *digital divide* antar pengguna. Kesulitan tersebut dapat memengaruhi tugas yang ingin diselesaikan pengguna melalui suatu sistem informasi. Jika tugas tidak selesai dengan baik dan tepat waktu, maka pengguna merasa tidak nyaman dan tidak puas. *Digital divide* memungkinkan dapat memengaruhi *user satisfaction* karena tiap pengguna merasakan manfaat langsung penggunaan suatu sistem, apalagi dalam lingkup perguruan tinggi yang *stakeholdernya* berasal dari banyak kota. Penelitian dilakukan di Poltekkes Kemenkes Surabaya dengan SIAKAD yang bernama SIM Akademik, dipilih karena memiliki kampus di beberapa kota di Jawa Timur, sehingga keadaannya diyakini berbeda-beda. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh antar variabel *digital divide*, *user satisfaction* pada SIAKAD, serta *individual performance* penggunaannya menggunakan PLS-SEM dengan tool *Smartpls*. Metode *Disjoint Two Step Approach* digunakan untuk mengatasi variabel multidimensi. Hasil penelitian yaitu *Digital divide* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* karena *path coefficient* sebesar 0.644 dan *t-statistic* nya sebesar 19.544. *Digital divide* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *individual performance*, karena *path coefficient* nya sebesar 0.064 dan *t-statistic* nya dibawah 1.96 yaitu sebesar 1.435. *User Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *individual performance*, karena *path coefficient* nya sebesar 0.790. Sedangkan, nilai *t-statistic* nya sebesar 21.109.

Kata kunci: Kesenjangan Digital, Kepuasan Pengguna, Kinerja Individu, Sistem Informasi Akademik, PLS-SEM, *Disjoint Two Step Approach*

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE DIGITAL DIVIDE ON USER SATISFACTION AND INDIVIDUAL PERFORMANCE OF SIAKAD USERS AT THE HEALTH POLYTECHNIC MINISTRY OF HEALTH SURABAYA

By:

Niken Ayu Setifani

Digital technology has penetrated the education aspect. Technology is spreading progressively, but the Digital divide is still being identified. Since the pandemic, various sectors have implemented work from home (WFH), including the education sector. The existence of digital divide can affect the access, use, ability and motivation of individuals in using information technology. Thus, the technology applied by the organization will not be effective if there is still a digital divide between users. These difficulties affect the tasks that users want to complete through an information system. If the task is not completed properly and on time, the user is dissatisfied. The digital divide allows for influencing user satisfaction because each user directly benefits from using a system, especially in universities whose stakeholders come from many cities. The research was conducted at Poltekkes Kemenkes Surabaya with SIAKAD named SIM Akademik, chosen because it has campuses in several cities in East Java, so the situation is believed to be different. PLS-SEM with Smartpls. The Disjoint Two Step Approach method is used to overcome multidimensional variables. The result of this research is that Digital Divide has a significant positive effect on user satisfaction because the path coefficient is 0.644 and the t-statistic is 19,544. The digital divide has an insignificant positive effect on individual performance, because the path coefficient is 0.064 and the t-statistic is below 1.96, which is 1.435. User satisfaction has a significant positive effect on individual performance, because the path coefficient is 0.790. Meanwhile, the t-statistic value is 21.109.

Keyword: Digital Divide, User Satisfaction, Individual Performance, Academic Information System, PLS-SEM, Disjoint Two Step Approach Method

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Kesenjangan Digital (<i>Digital Divide</i>)	12
2.2.2 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	15
2.2.3 Kinerja Individu (<i>Individual Performance</i>)	17
2.2.4 Sistem Informasi Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya	19
2.2.5 Teknik Sampling	21
2.2.6 <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	22
2.2.7 Evaluasi Model PLS-SEM	23
2.2.8 Integrasi Keilmuan	29
BAB III METODOLOGI.....	31
3.1 Alur Penelitian.....	31
3.1.1 Identifikasi Masalah	31
3.1.2 Studi Literatur	34
3.1.3 Penyusunan Kuesioner	34
3.1.4 Pengumpulan Data	53

individu dapat diukur dengan melihat ada tidaknya dampak teknologi sistem informasi terhadap efektivitas penyelesaian tugas, membantu peningkatan kinerja dan peningkatan produktivitas penggunaannya (Dewantari & Putra, 2019). Jika pekerjaan tidak selesai tepat waktu, pengguna merasa tidak nyaman sehingga merasa tidak puas. Menurut (Kotler & Keller, 2009), perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan *performance* produk yang dipikirkan dengan *performance* yang diharapkan disebut kepuasan (*satisfaction*). Dalam hal ini, produk yang dimaksud adalah suatu sistem informasi manajemen. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) didapat dari respon pengguna setelah menggunakan suatu sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang menyediakan informasi yang akurat dan penting berkaitan dengan organisasi (Zakia, 2019).

Pengaruh pemakaian suatu sistem informasi terhadap pengguna menurut (Davis, 1998) didefinisikan sebagai bagaimana pengguna suatu sistem informasi meyakini bahwa dengan menggunakan sistem tersebut *performance* nya akan meningkat. *User satisfaction* memiliki pengaruh langsung terkuat pada dampak individu (Igbaria & Tan, 1997). Dalam pengadaan sistem pendukung, pihak manajemen organisasi berharap sistem tersebut dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada penggunanya sehingga *individual performance* dalam organisasi meningkat dibanding dengan sebelum menerapkan sistem informasi pendukung. Sistem informasi dan teknologi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan organisasi yang dapat memperkuat posisi kompetitif organisasi dalam dunia digital yang cepat berubah (Rusdiana & Irfan, 2014). Pemanfaatan teknologi dengan baik berdampak terhadap *performance*. Selain menyediakan, pihak manajemen organisasi juga harus memperhatikan faktor apa yang membuat penggunanya memanfaatkan teknologi yang tersedia dengan baik, dalam hal ini *digital divide* dapat memengaruhi. Jika berbagai kegiatan dalam sistem dapat dilaksanakan dengan baik, maka akhirnya akan meningkatkan produktivitas suatu organisasi juga, bukan hanya terhadap individu (Dewi & Dharmadiaksa, 2019).

Pada organisasi ditingkat perguruan tinggi yang umumnya memiliki individu

administrasi akademik disebut sistem informasi akademik (SIKAD) diterapkan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan ini memiliki kampus cabang yang tersebar di Surabaya, Sidoarjo, Magetan, Tuban, Bangkalan, dan Bojonegoro, sehingga SIKAD ini sangat membantu kegiatan administrasi akademik antar kampus. Setiap kampus memiliki kondisi fasilitas, sumber daya, dan infrastruktur yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut yang membuat *digital divide* disinilah memungkinkan untuk terjadi, apalagi dengan adanya peningkatan penggunaan internet selama belajar daring akibat pandemi.

Dalam uraian diatas dapat dilihat bahwa *digital divide*, *user satisfaction* sistem informasi, dan *individual performance* penggunaannya dapat dipengaruhi. *Digital divide* sebagai bagian dari *social informatics* mempunyai pengaruh terhadap *user satisfaction* karena pengguna yang merasakan perbedaan dalam menggunakan sebuah sistem dan dapat berbeda perilaku individu dengan berbeda tugas dan keadaan, keadaan yang dima-

akap kesenjangan digital (*digital divide*). Apalagi fokus *social i* dapat masuk ke ranah kehidupan sosial (Kling, 2007). Meskipun *dig* *satisfaction* pada suatu sistem informasi, dan *individual pe* gunanya dapat saling berelasi, belum ada yang melakukan peneli buktikan pengaruh antara ketiga variabel tersebut secara menyelur pat penelitian mengenai pengaruh *user satisfaction* sebuah sistem dap *individual performance*. Selain itu terdapat penelitian mengenai *al divide* terhadap *individual performance* sebagai bagian da nisasi juga, itupun hanya menggunakan pemanfaatan teknologi guna saja tidak menggunakan lebih banyak indikator dari *digital di*

diterapkan di lingkungan tersebut. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap manajemen organisasi terkait teknologi informasi tersebut. Evaluasi ini penting karena pengadaan suatu sistem teknologi informasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Dari paparan tersebut, maka urgensi penelitian terkait *digital divide*, *user satisfaction* pada sebuah sistem informasi akademik, dan *individual performance* pengguna merupakan hal yang penting. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh disparitas tingkat *digital divide* terhadap *user satisfaction* SIAKAD dan *individual performance* dengan menggunakan metode kuantitatif.

Pengaruh Digital Divide Terhadap User Satisfaction dan Individual Performance Pengguna SIAKAD Poltekkes Kemenkes Surabaya

Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, didapatkan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, didapatkan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Perumusan Masalah

Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, didapatkan permasalahan yang akan di dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Perumusan Masalah**
- Berdasarkan pemaparan latar belakang, didapatkan permasalahan yang akan di dalam penelitian ini sebagai berikut:
- Apakah terdapat pengaruh *digital divide* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akademik?
- Apakah terdapat pengaruh *digital divide* terhadap *individual performance*?
- Apakah terdapat pengaruh *user satisfaction* terhadap *individual performance*?

Batasan Masalah

Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- Apakah terdapat pengaruh *user satisfaction* terhadap *individual performance*?
- Batasan Masalah**
- Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:
- Penelitian dilakukan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surabaya dan menggunakan *website* sistem informasi manajemen akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya.
- Kesenjangan digital (*digital divide*) digunakan empat indikator dari Van Dijk.
- Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) digunakan empat indikator dari Green

dan *Pearson*.

4. Kinerja individu (*individual performance*) digunakan indikator dari Davis *et.al* dan Etezadi-Amoli & Farhoomand.
5. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumennya dan menggunakan skala pengukuran likert dengan responden penelitian mahasiswa, dosen, dan pegawai administrasi di Poltekkes Kemenkes Surabaya.
6. Teknik pengambilan sampel digunakan *proportionate stratified random sampling* dan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin atau Taro Yamane dengan tingkat *error tolerance* sebesar 5% serta rumus alokasi proportional untuk menghitung jumlah pada tiap proporsi sampel.
7. Penelitian ini menggunakan analisis SEM (*Structural equation modeling*) menggunakan *tool* smartPLS versi 3.2.8.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *digital divide* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akademik.
2. Mengetahui pengaruh *digital divide* terhadap *individual performance*.
3. Mengetahui pengaruh *user satisfaction* sistem informasi akademik terhadap *individual performance*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama sebagai upaya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat keputusan maupun dalam mengembangkan sistem akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya kedepannya.

BAB II

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang sejenis untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan adalah seperti yang terlihat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Relevansi dan Pengembangan dari riset terdahulu
1	<i>Internet usage, user satisfaction, task-technology fit, and performance impact among public sector employees in Yemen</i> (Isaac et al., 2017)	Dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa karyawan sangat setuju bahwa menggunakan Internet membantu meningkatkan proses tugas mereka, perolehan pengetahuan mereka, dan kualitas komunikasi mereka. Internet membantu meningkatkan kualitas pengambilan keputusan mereka. Mayoritas karyawan merasa puas dengan keputusan menggunakan internet dan setuju bahwa itu sesuai dengan tugas pekerjaannya. Studi ini dibenarkan, karena mendukung apa yang telah disarankan dalam literatur tentang penggunaan teknologi, kepuasan pengguna sebelumnya, penggunaan aktual, dan kesesuaian teknologi tugas sangat penting untuk memahami dampak kinerja. Penggunaan aktual memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna dan kesesuaian teknologi tugas, dan kesesuaian teknologi tugas memprediksi kepuasan pengguna.	Penelitian ini menggunakan variabel <i>user satisfaction, task tech fit, actual usage</i> dan <i>performance impact</i> . Keempat variabel tersebut bisa masuk ke dalam variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang, namun untuk variabel <i>actual usage</i> dan <i>task tech fit</i> bisa dikatakan masuk ke lingkup sebagian indikator <i>digital divide</i> yang dipakai dipenelitian sekarang. Sehingga penelitian sekarang menggunakan indikator <i>digital divide</i> yang lainnya juga.

2	Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Logistik (SIL) Untuk Perencanaan, Pelaporan Dan Pengendalian Berbasis Web Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Pengguna (Studi Pada : Pengguna Aplikasi Sil Perum Bulog Divisi Regional Jawa Timur) (Fazizah et al., 2019)	Terdapat pengaruh positif signifikan Penggunaan Aplikasi untuk perencanaan terhadap Kinerja Pengguna dan kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh positif signifikan Penggunaan Aplikasi untuk Pelaporan Logistik terhadap kinerja pengguna dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh positif signifikan Aplikasi untuk Pengendalian Logistik terhadap kinerja Pengguna dan kepuasan pengguna. Ditemukan pengaruh positif signifikan dari kinerja pengguna terhadap kepuasan pengguna.	Saran dari penelitian ini yaitu untuk mengembangkan variabel bebas lain yang memungkinkan memengaruhi kinerja dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian saat ini ditambahkan variabel <i>digital divide</i> sebagai faktor yang memungkinkan dapat memengaruhi kepuasan pengguna dan kinerja individu.
3	<i>Examining user satisfaction and stickiness in social networking sites from a technology affordance lens: uncovering the moderating effect of user experience</i> (Shao et al., 2020)	Sebuah model penelitian dikembangkan untuk menguji pengaruh tiga kemampuan teknologi: interaktivitas, informasi dan navigasi terhadap kepuasan pengguna dan kelekatan SNS. Temuan penelitian empiris menunjukkan bahwa tiga atribut keterjangkauan teknologi menunjukkan tingkat pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pengguna, yang pada gilirannya memfasilitasi kelekatan SNS. Khususnya, pengguna pengalaman tinggi lebih mungkin dipengaruhi oleh interaktivitas dan kemampuan informasi, sementara pengguna pengalaman rendah lebih rentan terhadap kemampuan navigasi.	Studi ini memiliki beberapa keterbatasan yang membuka arah penelitian di masa depan. Salah satunya penelitian ini mempertimbangkan pengalaman pengguna sebagai moderator dalam penelitian yang diusulkan model, studi kedepannya dapat memeriksa efek moderasi dari faktor-faktor pribadi lainnya untuk mencapai temuan penelitian yang lebih menarik. Sehingga pada penelitian saat ini mengintegrasikan <i>digital divide</i> yang tentunya mencakup keadaan pribadi individu dari sisi teknologi.
4	Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan	Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>),	Salah satu keterbatasan penelitian ini yaitu penelitian ini dilakukan pada aplikasi SAKTI yang

	Pengaruhnya Terhadap Individu dan Organisasi (Nasrudin & Widagdo, 2020)	ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>), kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>), kualitas sistem (<i>system quality</i>), dan sikap pada penggunaan (<i>attitude toward use</i>) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>). Kemudian, kepuasan pengguna juga memberikan pengaruh signifikan terhadap Individu dampak (<i>individual impact</i>) dan organisasi (<i>organization impact</i>).	masih dalam tahap piloting pada unit yang ada, sehingga belum menggambarkan persepsi pengguna seluruhnya. Peneliti menyarankan untuk meneliti aplikasi yang sudah diterapkan secara penuh, karena sumber daya manusia pengguna serta infrastruktur unit pengguna yang ada akan lebih beragam. Sehingga pada penelitian saat ini menggunakan sistem informasi akademik yang telah diterapkan secara penuh namun belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap <i>website</i> tersebut, selain itu juga menambahkan variabel lain dari <i>digital divide</i> terhadap kepuasan pengguna dan dampak kinerja secara individu.
5	<i>Digital divide among higher education Faculty</i> (Soomro et al., 2020)	Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan di akses ke teknologi di empat tingkat sehubungan dengan kategori pribadi dan posisi mereka yaitu dalam usia, jenis kelamin, jenis universitas negeri atau swasta. Kesenjangan digital antara fakultas sektor negeri dan universitas sektor swasta ditemukan lebih menonjol pada akses keterampilan sehubungan dengan usia dan jenis universitas, ditingkat fisik sehubungan dengan jenis universitas, dan ditingkat penggunaan sehubungan dengan usia dan jenis kelamin. Lebih lanjut, temuan studi ini menjelaskan	Konsentrasi penelitian pada kategori pribadi dan posisi yang memengaruhi kesenjangan digital di antara fakultas tetapi tidak mengatasi hambatan lain dalam mengadopsi TIK. Saran untuk penelitian selanjutnya untuk berkontribusi pada pemahaman lanjut tentang <i>digital divide</i> yang muncul dari hambatan seperti kurangnya pengembangan profesional dan atau memperluas pemahaman tentang variabel demografis yang memprediksi kesenjangan digital. Sehingga pada penelitian saat ini mempertimbangkan juga

kampus dibanyak kota, asumsinya yaitu terkait perbedaan infrastruktur dan fasilitas serta kemampuan tiap individu (Ngarandi et al., 2017). Pada penelitian Soomro bertujuan untuk mengetahui pengaruh kategori pribadi, dan posisi yang terhadap kesenjangan digital diantara fakultas universitas sektor negeri dan swasta, serta implikasi teoritis empat indikator level berurutan *digital divide* dari Van Dijk (2005). Sedangkan pada penelitian saat ini mempertimbangkan domisili dan tingkat pendidikan tiap individu responden. Selain itu juga digunakan indikator dari Van Dijk (2012) dengan tambahan variabel *user satisfaction* dan *individual performance* untuk mengetahui adanya pengaruh *digital divide* terhadap kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan kinerja pengguna suatu sistem informasi tersebut (Soomro et al., 2020).

Teori dasar digunakan sebagai dasar untuk mengerjakan penelitian ini dan juga sebagai penguat materi yang digunakan sesuai dengan judul penelitian.

Konsep kesenjangan digital dibuat dan dipopulerkan oleh mantan asisten sekretaris *Commerce for Telecommunications and Communication*, Larry Irving, Jr. Konsep kesenjangan digital diciptakan satu dekade yang lalu untuk menarik khalayak dari adanya fenomena perbedaan akses layanan informasi sebagai akibat dari kesenjangan antara orang yang berpenghasilan tinggi yang mampu membeli komputer dengan orang berpenghasilan rendah sehingga yang tidak mampu membeli komputer, menurut Ali dan Zahra (2015) dalam (Mantyastuti, 2017). Inovasi yang terus berkembang dalam bidang teknologi informasi, mendorong adanya kesenjangan digital yang merupakan hal dinamis sehingga perubahan perkembangan teknologi informasi yang terjai dapat memengaruhi konsep kesenjangan digital, menurut Acilar (2011) dalam (Mantyastuti, 2017). Dalam (Castells, 2001) kesenjangan digital (*digital divide*) diartikan sebagai ketidaksetaraan dalam akses dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, terutama Internet.

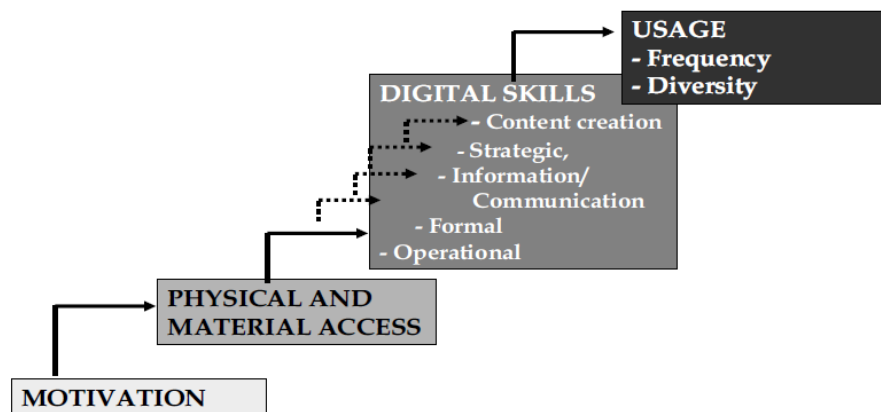
1. Motivation

2. Physical and material access

Menurut Ariyanti (2013) dalam (Oktavianoor, 2020) infrastruktur merupakan pendukung untuk akses dan atau penggunaan suatu teknologi informasi yang dapat berupa internet, listrik, serta perangkat keras. Geografis suatu daerah dapat mempengaruhi pendistribusian infrastruktur, yang di mana penyediaan infrastruktur teknologi informasi masih dominan di daerah *urban*. Fenomena kesenjangan digital di masyarakat *rural* cenderung lebih banyak dibanding dengan masyarakat *urban* (Oktavianoor, 2020). Daerah *urban* atau

mengenai internet dan teknologi informasi yang masih kurang menurut Subiakto (2013) dalam (Oktavianoor, 2020). Juga dari perbedaan tingkat pendidikan dapat diasumsikan bahwa individu dengan tingkat pendidikan rendah cenderung menggunakan fasilitas ini untuk hal yang bersifat hiburan dan kesenangan dibanding dengan individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memanfaatkan untuk keperluan pekerjaan, transaksi, komunikasi dan sebagainya.

Konsep akses disini disempurnakan dan dipahami sebagai proses total penggunaan teknologi baru. Untuk menerapkan teknologi baru, pertama harus ada motivasi atau keinginan untuk menggunakannya. Ketika motivasi sudah ada, seseorang harus memperoleh akses fisik. Selain itu, seseorang membutuhkan sumber daya material untuk tetap dapat menggunakan teknologi. Memiliki akses fisik dan material tidak secara otomatis mengarah pada penggunaan teknologi karena seseorang harus terlebih dahulu meningkatkan keterampilan dalam penggunaan suatu media digital. Untuk penggunaan, menyangkut frekuensi atau seberapa lama penggunaan dan keragaman atau jumlah aplikasi. Proses tersebut tergambar dalam Gambar 2.1.



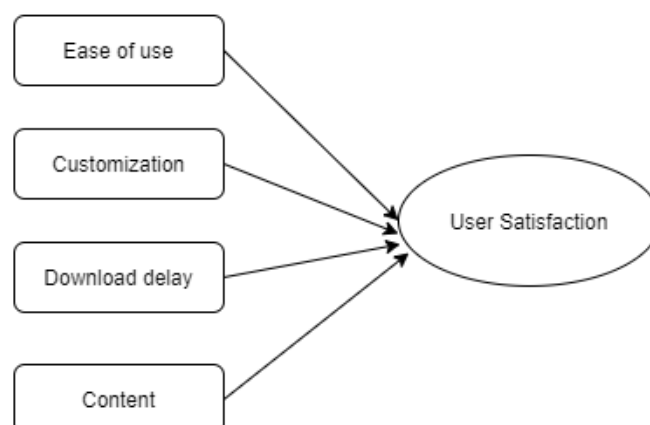
(Sumber: *Van dijk*, 2012)

Gambar 2.1 Jenis Akses Berturut-turut dalam Penggunaan Teknologi Digital

2.2.2 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Satisfaction atau kepuasan merupakan hal yang diharapkan pengguna. Pengguna menginginkan *website* yang mudah digunakan dan dipelajari, serta dapat

Salah satu model pengukuran *user satisfaction* yaitu model kepuasan pengguna *Green and Pearson* yang memiliki empat aspek. (Green & Pearson, 2004) melakukan banding antara model penelitian Agarwal dan Venkatesh (2002) dengan model penelitian Palmer (2002) dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Membandingkan kedua instrumen tersebut bertujuan memperluas cakupan dan potensi penggunaan oleh peneliti dan praktisi dalam membantu untuk lebih memahami kapabilitas *website* sekaligus memberikan landasan untuk penyempurnaan lebih lanjut terhadap kegunaan *website* (Green & Pearson, 2004). Penelitian dilanjutkan terhadap sebuah *website*, dan (Green & Pearson, 2009) merumuskan empat indikator tersebut. Indikator yang dirumuskan tersebut dinilai memiliki nilai yang kuat (*robust*), tetapi sangat sesuai (*parsimonious*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah *website*. Menurut (Green & Pearson, 2009) keempat indikator tersebut adalah pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 Model Penelitian *Green and Pearson*

simbol atau ikon-ikon yang ada dapat mewakili atau men
didalamnya, serta mudah dipelajari dengan tata letak ya
mudah diingat. Kemudahan akses mengisyaratkan bahwa
digunakan pada semua jenis *gadget* dan mudah dalam prose

Customization

Customization atau personalisasi ini berkaitan dengan mate
dan tampilan yang mudah dipahami serta familier. Aspek i
mengenai materi yang menarik dan personalisasi, tampil
informasi *website*, kesesuaian informasi yang disediakan
yang konsisten diberbagai perangkat untuk akses.

Download Delay

Download delay adalah kecepatan dalam menemukan infor
dan kecepatan dalam menampilkan antar halaman. *D*
merupakan waktu penerimaan informasi yang dilihat dari s
awal akses dengan kecepatan halaman ditampilkan.

2. Customization

Customization atau personalisasi ini berkaitan dengan materi yang menarik, dan tampilan yang mudah dipahami serta familier. Aspek ini menyinggung mengenai materi yang menarik dan personalisasi, tampilan dan penyajian informasi *website*, kesesuaian informasi yang disediakan, serta tampilan yang konsisten diberbagai perangkat untuk akses.

3. Download Delay

4. Content

2.2.3 Kinerja Individu (*Individual Performance*)

17

PLS sangat tepat untuk tujuan menguji hubungan prediktif antar konstruk yang dilihat dari hubungan pengaruh antar konstruk tersebut dan untuk mengembangkan teori (Abdillah & Hartono, 2015). Pengujian dengan PLS-SEM dapat diterapkan pada penelitian tanpa dasar teori yang kuat dan tidak melihat beberapa asumsi (non-parametrik). Parameter model prediksi di PLS-SEM berdasarkan nilai *r-square* atau koefisien determinasi. Menurut (Sarwono & Narimawati, 2015) terdapat dua variabel yang dalam PLS-SEM yaitu *observed variables* yaitu variabel yang dapat diobservasi secara langsung dan *unobserved variables* yaitu variabel yang tidak dapat diobservasi secara langsung. *Observed variables* disebut juga variabel manifes atau indikator, sedangkan *unobserved variables* disebut juga dengan variabel laten atau konstruk.

2.2.7 Evaluasi Model PLS-SEM

23

uji reliabilitas. Sedangkan untuk indikator formatif dijelaskan dalam poin d.

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen merepresentasikan pengukur-pengukur dari suatu konstruk sepantasnya berkorelasi tinggi menurut Jogiyanto (2011:70) dalam (Hamid & Anwar, 2019). Uji validitas pada indikator reflektif dalam *smartPLS* berdasarkan nilai atau skor *loading factor* setiap indikator konstruk menurut Ghozali & Latan (2015:74) dalam (Hamid & Anwar, 2019). *Standardized loading factor* memberi gambaran mengenai besar kecilnya korelasi tiap item pengukuran terhadap konstraknya. *Loading factor* ≥ 0.7 digolongkan ideal, yang maksudnya item pengukuran tersebut valid mengukur konstraknya (Abdillah & Hartono, 2015). Dalam pengalaman empiris, nilai *loading factor* ≥ 0.5 masih bisa ditoleransi (Haryono, 2016), akan tetapi nilai *loading factor* ≤ 0.4 harus dihapus dari model (Haryono, 2016). Menurut Ghozali (2006) dalam (Anggraeni & Perdhana, 2012) nilai *loading factor* ≥ 0.5 sudah dapat dikatakan memenuhi uji validitas konvergen.

Average variance extranced (AVE) memberi gambaran mengenai besarnya varian atau keragaman variabel manifest (indikator) yang dapat dimiliki oleh konstruk laten (Haryono, 2016). Nilai AVE dapat diketahui langsung dari *smartpls* namun rumusnya adalah berikut.

$$AVE = \frac{\sum \lambda i^2}{\sum \lambda i^2 + \sum \epsilon i} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan: $\sum \lambda_i$ = jumlah *loading factor*

$$\sum \varepsilon_i = \text{measurement error}$$

Jika nilai AVE menunjukkan minimal 0.5, berarti variabel laten dapat merepresentasikan rata-rata lebih dari setengah varian indikator-indikatornya dan sejalan dengan (Hamid & Anwar, 2019). Namun dalam (Fornell & Larcker, 1981) disebutkan bahwa validitas konvergen tetap memadai meskipun lebih dari 50% dari *variance* adalah kesalahan, dengan kata lain nilai $AVE < 0.5$ masih dianggap *adequate* dengan syarat nilai *composite reliability* harus diatas nilai minimal yaitu 0.7.

b. Validitas Diskriminan

c. Reliabilitas

$$ri = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right\} \dots \dots \dots (4)$$

ri = koefisien reliabilitas *alfa cronbach*

$\sum Si^2$ = jumlah varians skor tiap item

$$St^2 = \text{varians total}$$
$$Si^2 = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n^2} \dots\dots\dots (5)$$

$$St^2 = \frac{\sum Xt^2}{n} - \frac{(\sum Xt)^2}{n^2} \dots\dots\dots(6)$$

$$Si^2 = \text{varians tiap item}$$

JKi = jumlah kuadrat seluruh skor item

JKs = jumlah kuadrat subjek

n = jumlah responden

$$St^2 = \text{varians total}$$
$$Xt = \text{skor total}$$
[illegible]

signifikan jika nilainya menunjukkan minimal dari skor *t-value* yang digunakan dalam penelitian.

3.2.2. Evaluasi Kebaikan Model

Evaluasi kebaikan model penelitian berguna untuk melihat kelayakan secara keseluruhan yang digunakan sebagai model penelitian. Untuk memvalidasi dari keseluruhan model struktural penelitian digunakan *Goodness of Fit* (GoF) yang menunjukkan nilai performa gabungan antara model struktural dan model pengukuran, untuk lebih jelasnya lihat pada rumus berikut.

$$GoF = \sqrt{Com \times R^2} \dots\dots\dots$$

Keterangan: Com = nilai *average communalities index*
 R^2 = nilai rata-rata model R^2

Average communality diperoleh dari nilai rata-rata *communality*. *Communality* adalah nilai yang merepresentasikan proporsi varians dari variabel eksogen yang dapat menjelaskan sejumlah faktor yang diperoleh dari jumlah kuadrat loading dari variabel eksogen pada *common factor*. Nilai *communalities* merupakan

4. Evaluasi Keباikan Model

$$GoF = \sqrt{Com \times R^2} \dots\dots\dots(8)$$

Keterangan: Com = nilai *average communalities index*
 R² = nilai rata-rata model R²

$$GoF = \sqrt{Com \times R^2} \dots\dots\dots (8)$$

Keterangan: Com = nilai *average communalities index*

$$R^2 = \text{nilai rata-rata model } R^2$$

Average communality diperoleh dari nilai rata-rata *communality*. *Communality* adalah nilai yang merepresentasikan proporsi varians dari variabel eksogen yang dapat menjelaskan sejumlah faktor yang diperoleh dari jumlah kuadrat loading dari variabel eksogen pada *common factor*. Nilai *communalities* merupakan kuadrat nilai *loading* dengan kriteria 0.1, 0.25, dan 0.36 yang masing-masing direpresentasikan GoF kecil, moderat, besar (Jaya & Sumertajaya, 2008).

Terdapat pengujian lain yaitu Q^2 *predictive relevance*. Nilai Q -square merepresentasikan baik dan buruknya nilai observasi yang dihasilkan pada suatu penelitian. Nilai Q^2 adalah $0 < Q^2 < 1$, semakin baik observasi yang dilakukan maka nilai Q^2 semakin mendekati 1 (Jaya & Sumertajaya, 2008).

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \dots \dots (9)$$

Keterangan: $R_p^2 = R$ square variabel endogen dalam model

2.2.8 Integrasi Keilmuan

Penerapan teknologi informasi pada organisasi sudah menjadi hal yang lumrah bahkan terkesan harus diterapkan. Hal tersebut dilakukan demi membawa perubahan lebih baik pada organisasi agar mampu bersaing di masa digitalisasi ini. Dengan ditunjang teknologi, kinerja organisasi melalui kinerja individu (*individual performance*) sebagai penggerak kegiatan organisasi diharapkan dapat meningkat, sehingga kinerja organisasi dapat meningkat pula. Kemudahan dalam mengakses teknologi pendukung membuat pekerjaan yang dilakukan tiap individu di organisasi menjadi lebih mudah. Faktor yang dapat menghambat bagi individu organisasi adalah terkait sistem informasi yang digunakan untuk menunjang pekerjaan memungkinkan dapat tidak sesuai dan sulit digunakan oleh beberapa pengguna serta adanya keterbatasan yang berbeda-beda tiap individu terutama dalam masa WFH. Terkait fenomena tersebut, peneliti melakukan wawancara mengenai integrasi keilmuan yaitu bagaimana fenomena tersebut dipandang dari sudut islam. Wawancara dilakukan kepada salah satu Dosen Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Ampel Surabaya pada tanggal 26 Maret 2021, Wiwin Luqna Hunaida, M.Pd.l. Dalam wawancara tersebut, narasumber menuturkan dalil yang sesuai dengan fenomena penelitian yang diangkat yaitu berkaitan dengan pelayanan sebuah organisasi terhadap anggotanya melalui penerapan sistem pendukung yang digunakan harus sesuai dan membantu anggotanya melaksanakan tugas. Hal tersebut sejalan dengan firman Allah mengenai jaminan berupa kenyamanan, kejujuran, dan sebagainya dalam pelayanan pada Surah Al-Syu'ara ayat 181-182. Pada Surah Al-Syu'ara ayat 181-182.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢)

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.”

Makna dari ayat tersebut adalah berkaitan dengan adanya jaminan kenyamanan, kejujuran, kesesuaian, dan sebagainya. Layanan pada sistem pendukung harus terasa nyaman dan sesuai kebutuhan dengan mempertimbangkan kemudahan operasi oleh penggunaanya, hal tersebut terkait dengan kepuasan


```

graph TD
    DD([Digital Divide]) -- H1 --> US([User Satisfaction])
    DD -- H2 --> IP([Individual Performance])
    US -- H3 --> IP
  
```

Jenis konstruk (variabel) disini ada dua yaitu variabel eksogen (*exogeneous variable*) atau sama dengan variabel independen/variabel bebas dan yang kedua yaitu variabel endogen (*endogeneous variable*) atau sama dengan variabel dependen, yakni variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini *digital divide* (kesenjangan digital) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) sebagai variabel laten eksogen serta *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *individual performance* (kinerja individu) sebagai variabel laten endogen.

- Sistem informasi dan teknologi merupakan komponen penting bagi keberhasilan organisasi, sehingga saat ini organisasi dari bidang apapun sudah lumrah untuk menerapkannya guna mendukung kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja individu selaku orang dalam organisasi yang menjalankan tugas. Kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna, karena kepuasan pengguna datang dari penilaian yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Selain itu, kesuksesan dari penerapan teknologi informasi dalam organisasi seperti sebuah

H1. *Digital divide* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* dalam sistem informasi akademik.

- Kesenjangan digital (*digital divide*) yang terjadi di suatu lingkup organisasi memengaruhi akses dan penggunaan teknologi informasi. Organisasi menerapkan suatu teknologi informasi untuk mendukung dalam menjalankan kegiatan operasional organisasi, namun jika pada pengguna sebagai individu yang memanfaatkan teknologi informasi tersebut masih terdapat kesenjangan digital maka tujuan yang ingin dicapai dengan menerapkan sebuah teknologi informasi tersebut tidak akan maksimal. Keterbatasan yang terjadi dapat memengaruhi tugas yang ingin diselesaikan. Tugas yang tidak diselesaikan dengan baik dan tepat waktu dapat memengaruhi penilaian kinerja individu atas pekerjaan yang dilakukan. Dengan demikian disimpulkan hipotesis berikut.

- H2. *Digital divide* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *individual performance* pengguna sistem informasi akademik.

- Kepuasan pengguna diperoleh setelah penggunaan menggunakan suatu sistem informasi. Pengaruh pemakaian suatu sistem informasi terhadap pengguna yaitu bagaimana sebuah sistem informasi yang disediakan dapat meningkatkan kinerja penggunanya. Kinerja dapat dilihat dari dampak pemakaian suatu

H3. *User satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *individual performance* pengguna sistem informasi akademik.

Hasil dari langkah ini sudah dipaparkan dalam bab 2 dengan tujuan untuk menganalisa dan mencari solusi dari permasalahan tersebut serta mencari teori-teori yang akan digunakan sebagai referensi yang berkaitan dengan penelitian dan memperoleh informasi yang menyangkut permasalahan pada penelitian ini. Literatur didapat dari buku / ebook, ejournal, dan situs-situs di internet.

Tujuan dalam tahap ini adalah menyusun item-item untuk mendapatkan kuesioner yang valid dan reliabel. Instrumen penelitian ini yaitu kuesioner *online* yang dibuat menggunakan *google form*. Digunakan *google form* agar lebih mudah dalam menyebarkan kuesioner terlebih karena situasi yang tidak memungkinkan untuk mendapat semua data responden secara langsung. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan penjabaran seperti pada Tabel 3.1.

Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

Sebelum digunakan, kuesioner diuji coba terlebih dahulu dengan jumlah sampel lebih kecil dari jumlah anggota sampel sesungguhnya untuk dapat mengetahui kevalidan dan kereliabelan dari kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Uji coba instrumen digunakan data dari sekitar 30 sampel yang

kedalam 24 item pengukur pada Tabel 3.2 berikut.

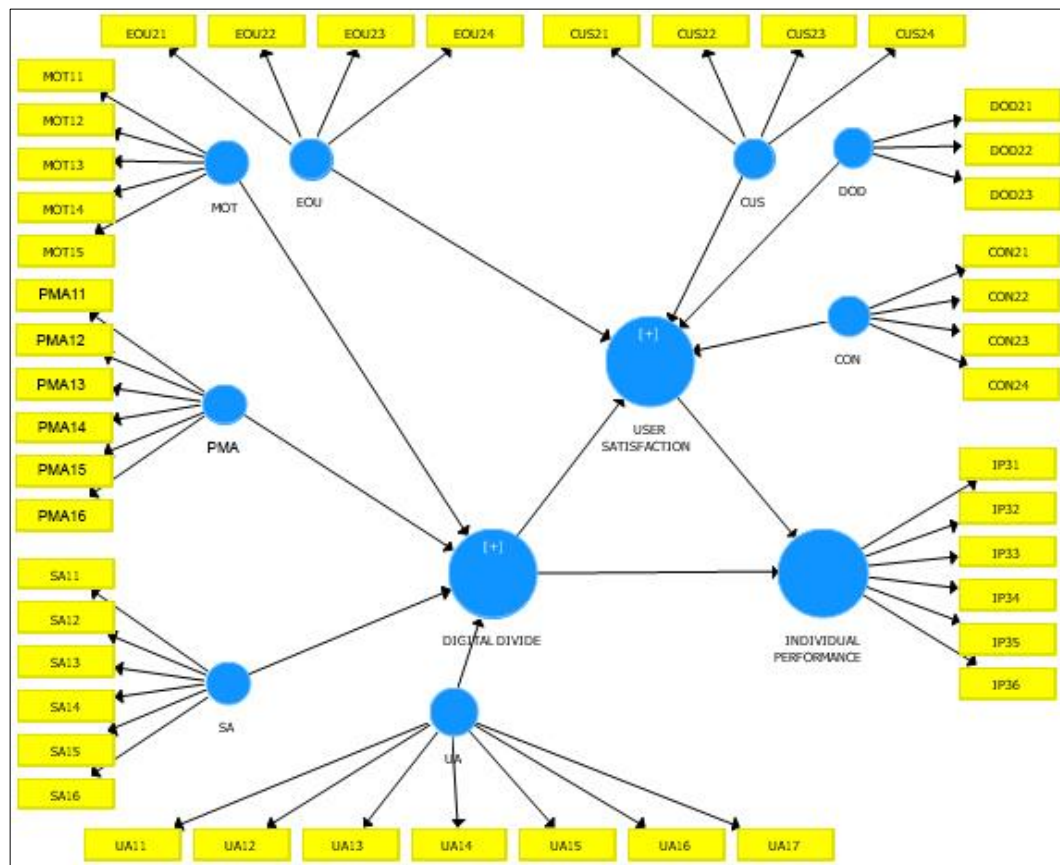
Tabel 3.2 Instrumen Konstruk *Digital Divide*

Konstruk dimensi	Indikator	Item pengukur
Motivation	MOT1.1	Saya sangat membutuhkan teknologi informasi di kehidupan Saya.
	MOT1.2	Saya bersedia meluangkan waktu untuk belajar suatu teknologi informasi seperti perangkat baru atau aplikasi baru.
	MOT1.3	Saya tidak merasa takut dan atau cemas saat dihadapkan dengan teknologi informasi yang baru.
	MOT1.4	Saya percaya diri dalam menggunakan suatu teknologi informasi yang baru.
	MOT1.5	Saya percaya bahwa teknologi informasi dapat membawa keuntungan yang lebih untuk Saya.
Physical and Material Access	PMA1.1	Jumlah perangkat digital atau gawai atau gadget yang Saya miliki lebih dari satu.
	PMA1.2	Saya merasa puas dengan spesifikasi atau kemampuan perangkat digital atau gawai atau gadget (seperti <i>smartphone</i> dan komputer) yang Saya miliki saat ini.
	PMA1.3	Saya memiliki akses internet yang memadai.
	PMA1.4	Saya mendapatkan bantuan kuota dan atau membeli kuota secara mandiri dengan rutin.
	PMA1.5	Saya memiliki fasilitas listrik yang memadai sehingga tiak kesulitan alam melakukan suatu kegiatan.
	PMA1.6	Kekuatan sinyal internet di tempat tinggal Saya sangat memadai.
Skills Access	SA1.1	Saya terampil dalam mencari informasi di internet.
	SA1.2	Saya dapat menentukan kata kunci yang tepat dalam penelusuran informasi di mesin pencari seperti google.
	SA1.3	Saya dapat dengan mudah mengolah dan memilih informasi yang telah Saya dapatkan dari internet.
	SA1.4	Saya dapat dengan mudah memenuhi tujuan Saya dengan menggunakan internet.
	SA1.5	Saya terampil menggunakan suatu sistem informasi/aplikasi/website/perangkat digital.

Tabel 3.4 Instrumen Konstruk *Individual Performance*

Indikator		Item pengukur
<i>Accomplish Task More Quickly</i>	IP3.1	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya membantu Saya menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.
<i>Improve Job</i>	IP3.2	Penggunaan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya dapat meningkatkan kinerja kerja Saya.
<i>Increase Productivity</i>	IP3.3	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan mampu meningkatkan produktivitas tugas Saya.
<i>Increase Effectiveness on Job</i>	IP3.4	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan mampu meningkatkan efektivitas tugas Saya.
<i>Easier Undertake Task</i>	IP3.5	Penggunaan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya mempermudah Saya dalam menyelesaikan kebutuhan dalam pekerjaan Saya.
<i>Useful in Job</i>	IP3.6	Secara keseluruhan, SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan bermanfaat dalam pekerjaan Saya.

Terdapat total 45 item pengukur dari ketiga konstruk laten pada rancangan awal kuesioner. 24 item pengukur *digital divide*, 15 item pengukur *user satisfaction*, dan 6 item pengukur *individual performance*. Semua item pengukur bersifat reflektif terhadap konstruk dan konstruk dimensinya. Untuk lebih jelasnya dilihat pada Gambar 3.3 Model Struktural Sebelum dilakukan proses Uji Coba.



3.1.3.2 Proses Pengujian Kuesioner

Tabel 3.5 AVE, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* Uji Kuesioner Ke 1

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extranced (AVE)</i>
<i>Motivation</i>	0.586	0.748	0.411
<i>Physical and Material Access</i>	0.790	0.854	0.512
<i>Skill Access</i>	0.938	0.951	0.766
<i>Usage Access</i>	0.669	0.785	0.435
<i>Ease of Use</i>	0.898	0.929	0.766
<i>Customization</i>	0.912	0.938	0.791
<i>Download Delay</i>	0.786	0.875	0.700
<i>Content</i>	0.903	0.932	0.774
<i>Individual Performance</i>	0.946	0.958	0.791

Dari Tabel 3.5 terlihat bahwa konstruk dimensi *motivation* dan *usage access* memiliki nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* masih dibawah batas minimal nilai. Selanjutnya dilihat uji validitas diskriminan melalui *cross loading* pada Tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6 *Cross Loading* Uji Kuesioner Ke 1

	MOT	PMA	SA	UA	EOU	CUS	DOD	CON	IP
MOT11	0.224	0.159	0.178	0.138	0.013	-0.016	-0.023	0.049	0.038
MOT12	0.752	0.362	0.584	0.439	0.406	0.471	0.249	0.245	0.330
MOT13	0.410	0.046	0.258	0.131	0.252	0.261	0.316	0.424	0.128
MOT14	0.921	0.452	0.741	0.628	0.475	0.406	0.199	0.141	0.353
MOT15	0.649	0.338	0.394	0.404	0.356	0.386	0.288	0.271	0.469
PMA11	0.165	0.345	0.208	0.255	0.314	0.319	0.314	0.352	0.439
PMA12	0.474	0.544	0.430	0.563	0.305	0.290	0.030	0.021	0.194
PMA13	0.282	0.851	0.452	0.528	0.326	0.179	0.248	0.243	0.337
PMA14	0.134	0.721	0.279	0.251	0.291	0.169	0.209	0.252	0.295
PMA15	0.460	0.804	0.706	0.655	0.480	0.347	0.097	0.078	0.087
PMA16	0.394	0.874	0.610	0.618	0.466	0.363	0.312	0.362	0.352

SA11	0.631	0.520	0.869	0.582	0.305	0.353	0.138	0.195	0.139
SA12	0.651	0.487	0.809	0.599	0.324	0.361	0.109	0.138	0.055
SA13	0.776	0.569	0.890	0.688	0.393	0.488	0.210	0.213	0.321
SA14	0.704	0.663	0.946	0.747	0.375	0.452	0.189	0.172	0.303
SA15	0.665	0.640	0.933	0.636	0.288	0.339	0.153	0.115	0.172
SA16	0.475	0.679	0.793	0.446	0.277	0.244	0.288	0.242	0.213
UA11	0.404	0.485	0.570	0.745	0.537	0.469	0.116	0.208	0.212
UA12	0.400	0.510	0.544	0.827	0.441	0.341	0.064	0.106	0.171
UA13	0.484	0.631	0.593	0.871	0.471	0.417	0.014	0.079	0.277
UA14	0.475	0.587	0.408	0.623	0.449	0.356	0.072	0.155	0.397
UA15	0.625	0.568	0.629	0.801	0.336	0.423	0.170	0.182	0.346
UA16	0.075	0.016	-0.008	-0.119	-0.160	-0.189	0.010	-0.114	0.061
UA17	0.157	0.037	-0.014	0.054	-0.158	0.041	0.171	0.073	0.178
EOU21	0.375	0.582	0.297	0.433	0.869	0.637	0.592	0.734	0.591
EOU22	0.558	0.282	0.346	0.494	0.825	0.733	0.389	0.472	0.590
EOU23	0.584	0.545	0.458	0.637	0.903	0.758	0.420	0.473	0.450
EOU24	0.325	0.392	0.215	0.423	0.901	0.702	0.481	0.479	0.447
CUS21	0.548	0.404	0.430	0.672	0.800	0.889	0.461	0.538	0.633
CUS22	0.515	0.498	0.460	0.578	0.892	0.938	0.580	0.668	0.564
CUS23	0.385	0.364	0.387	0.319	0.572	0.843	0.570	0.625	0.441
CUS24	0.399	0.110	0.249	0.259	0.583	0.885	0.641	0.680	0.550
DOD21	0.318	0.351	0.221	0.105	0.501	0.605	0.839	0.767	0.554
DOD22	0.299	0.192	0.229	0.156	0.509	0.600	0.866	0.693	0.622
DOD23	0.162	0.090	0.043	0.014	0.330	0.353	0.804	0.702	0.641
CON21	0.364	0.392	0.309	0.177	0.574	0.593	0.734	0.898	0.591
CON22	0.330	0.239	0.228	0.267	0.598	0.804	0.795	0.874	0.666
CON23	0.322	0.271	0.142	0.158	0.623	0.586	0.723	0.895	0.590
CON24	0.031	0.060	0.011	0.033	0.373	0.469	0.782	0.851	0.682
IP31	0.374	0.346	0.171	0.322	0.539	0.494	0.582	0.630	0.891
IP32	0.588	0.359	0.340	0.452	0.633	0.627	0.545	0.557	0.800
IP33	0.367	0.347	0.201	0.317	0.478	0.519	0.697	0.665	0.938
IP34	0.282	0.323	0.112	0.247	0.406	0.447	0.598	0.606	0.877
IP35	0.486	0.359	0.302	0.329	0.572	0.555	0.745	0.704	0.943

Tabel 3.7 AVE, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* Uji Kuesioner Ke 2

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extranced (AVE)</i>
<i>Motivation</i>	0.702	0.836	0.633
<i>Physical and Material Access</i>	0.784	0.865	0.624
<i>Skill Access</i>	0.938	0.951	0.766
<i>Usage Access</i>	0.833	0.884	0.606
<i>Ease of Use</i>	0.898	0.929	0.766
<i>Customization</i>	0.912	0.938	0.791
<i>Download Delay</i>	0.786	0.875	0.700
<i>Content</i>	0.903	0.932	0.774
<i>Individual Performance</i>	0.946	0.958	0.791

Dari Tabel 3.7 terlihat semua konstruk telah memiliki nilai AVE, *Cronbach's alpha*, dan *Composite Reliability* diatas nilai minimal yang ditentukan, sehingga dinyatakan valid. Dari hasil ini, dinyatakan seluruhnya memiliki nilai yang baik, namun tetap dilanjutkan melihat nilai *cross loading*. Tabel 3.8 merupakan hasil uji *cross loading* pada uji kuesioner ke 2 ini.

Tabel 3.8 *Cross Loading* Uji Kuesioner Ke 2

	MOT	PMA	SA	UA	EOU	CUS	DOD	CON	IP
MOT12	0.786	0.397	0.584	0.434	0.406	0.471	0.249	0.245	0.330
MOT14	0.916	0.490	0.741	0.630	0.475	0.406	0.199	0.141	0.353
MOT15	0.664	0.352	0.395	0.404	0.356	0.386	0.288	0.271	0.469
PMA12	0.462	0.536	0.430	0.563	0.305	0.290	0.030	0.021	0.194
PMA13	0.285	0.821	0.451	0.524	0.326	0.179	0.248	0.243	0.337
PMA15	0.494	0.869	0.706	0.660	0.480	0.347	0.097	0.078	0.087
PMA16	0.400	0.882	0.610	0.620	0.466	0.363	0.312	0.362	0.352
SA11	0.629	0.578	0.870	0.582	0.305	0.353	0.138	0.195	0.139
SA12	0.601	0.527	0.810	0.598	0.324	0.361	0.109	0.138	0.055
SA13	0.777	0.597	0.890	0.691	0.393	0.488	0.210	0.213	0.321

Dari uji kuesioner kedua ini, terdapat satu item menjadi satu-satunya kandidat terhapus dari model yaitu item PMA1.2. Item PMA1.2 dinyatakan dihapus dari model karena memiliki nilai *cross loading* yang tidak tepat. Maka, dari dua kali proses uji coba kuesioner dinyatakan 7 item pengukur dihapus dari model yaitu MOT1.1, MOT1.3, PMA1.1, PMA1.2, PMA1.4, UA1.6, dan UA1.7. Dari hasil ini didapatkan 38 item pengukur yang masih dipertahankan dalam model.

Pada Gambar 3.6 terlihat bahwa seluruh item pengukur masih memiliki nilai *loading factor* diatas 0,5. Sehingga tidak ada kandidat item pengukur yang dapat dihapus dari *loading factor* uji ketiga ini. Dari nilai *loading factor* seluruh item

dinyatakan valid. Selanjutnya untuk nilai AVE, *Cronbach's alpha*, dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada Tabel 3.9.

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reability</i>	<i>Average Variance Extranced (AVE)</i>
<i>Motivation</i>	0.702	0.835	0.633
<i>Physical and Material Access</i>	0.863	0.916	0.785
<i>Skill Access</i>	0.938	0.951	0.766
<i>Usage Access</i>	0.833	0.884	0.606
<i>Ease of Use</i>	0.898	0.929	0.766
<i>Customization</i>	0.912	0.938	0.791
<i>Download Delay</i>	0.786	0.875	0.700
<i>Content</i>	0.903	0.932	0.774
<i>Individual Performance</i>	0.946	0.958	0.791

Dari Tabel 3.9 terlihat semua konstruk telah memiliki nilai AVE, *Cronbach's alpha*, dan *Composite Reliability* diatas nilai minimal yang ditentukan, sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya pada Tabel 3.10 merupakan hasil uji *cross loading* pada uji kuesioner ke 3 ini.

	MOT	PMA	SA	UA	EOU	CUS	DOD	CON	IP
MOT12	0.790	0.386	0.584	0.434	0.406	0.471	0.249	0.245	0.330
MOT14	0.916	0.413	0.741	0.630	0.475	0.406	0.199	0.141	0.353
MOT15	0.658	0.269	0.394	0.402	0.356	0.386	0.288	0.271	0.469
PMA13	0.285	0.828	0.452	0.524	0.326	0.179	0.248	0.243	0.337
PMA15	0.496	0.894	0.706	0.660	0.480	0.347	0.097	0.078	0.086
PMA16	0.400	0.933	0.611	0.619	0.466	0.363	0.312	0.362	0.352
SA11	0.631	0.583	0.870	0.582	0.305	0.353	0.138	0.195	0.139
SA12	0.602	0.463	0.809	0.599	0.324	0.361	0.109	0.138	0.055
SA13	0.776	0.515	0.889	0.690	0.393	0.488	0.210	0.213	0.321

	UA1.2	Dalam sehari saya sering menggunakan perangkat digital atau gawai atau <i>gadget</i> (seperti <i>smartphone</i> /komputer/tablet).
	UA1.3	Akses internet Saya selalu berjalan dengan baik diberbagai waktu.
	UA1.4	Saya memanfaatkan fasilitas internet dengan bijak.
	UA1.5	Saya memanfaatkan fasilitas internet untuk tujuan pekerjaan/tugas.
Konstruk User Satisfaction (US)		
Konstruk dimensi	Indikator	Item pengukur
<i>Ease of Use</i>	EOU2.1	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya mudah di akses.
	EOU2.2	Saya sering mengakses SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya.
	EOU2.3	Menu dan fitur-fitur dalam SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya ini mudah digunakan.
	EOU2.4	Mencari informasi yang dibutuhkan dalam SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya sangat mudah.
<i>Customization</i>	CUS2.1	Tampilan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya mudah dikenali.
	CUS2.2	Tampilan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya mudah dipelajari.
	CUS2.3	Desain dan pearnaan dalam SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya menarik dan tidak membosankan.
	CUS2.4	Tampilan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya sesuai dengan informasi yang disajikan.
<i>Download Delay</i>	DOD2.1	Informasi yang Saya butuhkan mudah di download pada SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya.
	DOD2.2	Untuk mengunduh informasi dalam SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya tidak membutuhkan waktu lama.
	DOD2.3	Setiap halaman dalam SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya ditampilkan dengan cepat setelah Saya klik <i>link</i> atau menunya.
<i>Content</i>	CON2.1	Informasi yang disajikan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya sesuai dengan kebutuhan Saya.
	CON2.2	Keragaman informasi yang disajikan dalam SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya

Setelah *stage 1* selesai dilanjutkan pada *stage 2*. Dalam *stage 2*, indikatornya bersifat reflektif dan formatif. Untuk evaluasi yang indikator reflektif dilakukan seperti pada *stage 1*, sedangkan untuk indikator yang bersifat formatif ujiannya terdiri dari uji multikolinier atau VIF, skor *weight* pada tabel *outer weight* di *bootstrapping* untuk menguji signifikansi hubungan indikator dengan konstruk. *Variance Inflated Factor* (VIF) harus < 5 . Pada tabel *outer weight*, indikator yang memiliki nilai *weight* minimal 0.2 dinyatakan signifikan namun jika nilai *weight* dibawah 0.2 dan nilai *loading factor* jika dilihat diatas 0.5 maka indikator tetap bisa dipakai. Apabila data telah memenuhi syarat pada *measurement model* atau *outer model*, maka dilanjutkan dengan evaluasi *structural model* atau *inner model*.

Tahapan dalam menganalisis *inner model* menggunakan kriteria dari *R-Square* (R^2), *path coefficient*, dan signifikansi berdasarkan *T-statistic* pada tabel *outer weight* di *bootstrapping*. Diluar *inner model*, terdapat pehitungan *GoF* yang dihitung menggunakan rumus nomor (8) dan *Q-square* dihitung dengan menggunakan rumus nomor (9).

Setelah dilakukan beberapa tahapan mulai dari pengidentifikasian masalah sampai tahap analisis data, kemudian didapatkan hasil untuk menjawab hipotesis-hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya. Temuan-temuan dari hasil proses analisis kemudian diinterpretasi dengan memberi pandangan kritis terhadap hasil analisis serta menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan yang ada pada bab sebelumnya, dari interpretasi kemudian dibuat kesimpulan.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

A pie chart titled 'Jenis Kelamin' (Gender) showing the distribution of two categories. The chart is divided into two segments: a large green segment representing 'Perempuan' (Female) at 91.08%, and a smaller blue segment representing 'Laki-laki' (Male) at 8.91%. Lines connect the labels to their respective segments.

Jenis Kelamin	Persentase
Perempuan	91.08%
Laki-laki	8.91%

b. Responden Berdasarkan Umur

57

Program Studi

Program Studi	Persentase
D4 Sanitasi Lingkungan	12%
Pendidikan Profesi Bidan	0.54%
D3 Gizi	0.27%
D3 Kebidanan (Kampus Bangkalan)	12.16%
D3 Kebidanan (Kampus Bojonegoro)	7.83%
D3 Kebidanan (Kampus Magetan)	12.43%
D3 Kebidanan (Kampus Sutomo)	10.54%
D3 Keperawatan (Kampus Sidoarjo)	12.16%
D3 Keperawatan (Kampus Sutomo)	12.70%
D3 Keperawatan (Kampus Tuban)	12.70%
D4 Sanitasi	0.54%
D4 Kebidanan	5.4%
D4 Keperawatan	0.27%

f. Responden Berdasarkan Domisili

60

	menyelesaikan kebutuhan dalam pekerjaan Saya.		
IP3.6	Secara keseluruhan, SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan bermanfaat dalam pekerjaan Saya.	75	83.33%
Rata-rata		71.50	79.44%
PEGAWAI			
Jumlah skor rendah 1 x 13 = 18 Jumlah skor ideal 5 x 13 = 65			
Konstruk		Jumlah Skor	Skor (%)
IP3.1	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya membantu Saya menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.	57	87.69%
IP3.2	Penggunaan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya dapat meningkatkan kinerja kerja Saya.	56	86.15%
IP3.3	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan mampu meningkatkan produktivitas tugas Saya.	57	87.69%
IP3.4	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan mampu meningkatkan efektivitas tugas Saya.	57	87.69%
IP3.5	Penggunaan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya mempermudah Saya dalam menyelesaikan kebutuhan dalam pekerjaan Saya.	56	86.15%
IP3.6	Secara keseluruhan, SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan bermanfaat dalam pekerjaan Saya.	56	86.15%
Rata-rata		56.50	86.92%
MAHASISWA			
Jumlah skor rendah 1 x 339 = 339 Jumlah skor ideal 5 x 339 = 1695			
Konstruk		Jumlah Skor	Skor (%)
IP3.1	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya membantu Saya menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.	1435	84.66%
IP3.2	Penggunaan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya dapat meningkatkan kinerja kerja Saya.	1443	85.13%
IP3.3	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan mampu meningkatkan produktivitas tugas Saya.	1441	85.01%
IP3.4	SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya yang digunakan mampu meningkatkan efektivitas tugas Saya.	1449	85.48%
IP3.5	Penggunaan SIM Akademik Poltekkes Kemenkes Surabaya mempermudah Saya dalam menyelesaikan kebutuhan dalam pekerjaan Saya.	1467	86.54%

harus kurang dari 5 karena yang diharapkan adalah nilai multikolinear rendah dan menunjukkan tidak adanya hubungan saling keterkaitan antara indikator. Pada tabel *outer weight* diperhatikan indikator yang memiliki nilai *weight* minimal 0.2 yang diartikan signifikan menunjukkan besarnya suatu indikator memengaruhi konstruksinya, semakin besar nilainya semakin indikator berpengaruh terhadap konstruksinya. Tabel 4.17 menunjukkan hasil uji *Variance Inflated Factor* (VIF).

	Variance Inflated Factor (VIF)
<i>Motivation</i>	1.544
<i>Physical and Material Access</i>	1.694
<i>Skill Access</i>	2.112
<i>Usage Access</i>	2.111
<i>Ease of Use</i>	3.128
<i>Cutomization</i>	3.939
<i>Download Delay</i>	3.673
<i>Content</i>	4.501

Selanjutnya, melihat hasil uji signifikansi nilai *weight* pada Tabel 4.18. Estimasi untuk pengukuran formatif harus signifikan, ditentukan melihat skor pada tabel *outer weight* melalui prosedur *bootstrapping*.

DD = *Digital Divide*

Tabel 4.18 Hasil Uji *Outer Weight Stage 2*

4.6.1 Analisis *R-Square*

Tabel 4.20 Hasil Uji R-Square

Dari hasil yang terlihat pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa *user satisfaction* dipengaruhi sebesar 41,5% oleh variabel *digital divide* selaku variabel yang memengaruhinya (eksogen), sehingga variabel *digital divide* memengaruhi secara *moderate* terhadap *individual performance*. Selain itu, pada Tabel 4.20 juga menunjukkan bahwa *individual performance* dipengaruhi sebesar 69,4% oleh variabel *digital divide* dan *user satisfaction*, sehingga variabel *digital divide* dan *user satisfaction* memengaruhi secara kuat pada *individual performance*.

Koefisien jalur (*path coefficient*) merupakan representasi kekuatan hubungan antar konstruk serta arah positif atau negatif hubungan variabel yang besarnya nilainya antara -1 sampai 1. Jika nilainya positif berarti hubungan dua variabel atau

Keterangan:

US = *User Satisfaction*

Tabel 4.21 *Path Coefficient*

Tabel 4.21 menunjukkan hasil uji dari *path coefficient* yang digunakan untuk melihat arah hubungan antara dua variabel sebagai hipotesis. Dari tabel 4.21 terlihat bahwa *digital divide* terhadap *individual performance*, *digital divide* terhadap *user satisfaction*, dan *user satisfaction* terhadap *individual performance* memiliki arah yang positif.

Analisis signifikansi dapat ditentukan dengan melihat nilai pada *T Statistic*. Nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1.96 (*significance level* = 5%), maka nilai *T Statistic* nya harus diatas 1.96 untuk dikatakan signifikan. Tabel 4.22 merupakan hasil nilai *T Statistic*.

	<i>T Statistic</i>
DD → US	19.544
DD → IP	1.435
US → IP	21.109

4.7 Analisis Kebaikan Model

4.7.1 Analisis Q-Square Predictive Relevance

$$Q^2 = 0.82099$$

4.7.2 Analisis Goodness of Fit (GoF)

[illegible]

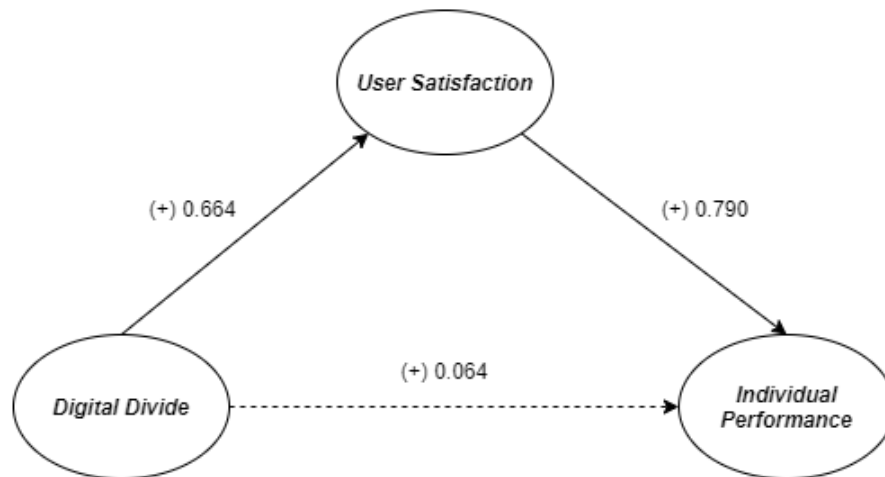
$$GoF = 0.6664491729$$

4.8 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.23 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	<i>Path Coefficient</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>	Pengaruh
H1: DD → US	0.644	19.544	0.000	Positif dan signifikan
H2: DD → IP	0.064	1.435	0.152	Positif dan tidak signifikan
H3: US → IP	0.790	21.109	0.000	Positif dan signifikan

Gambar 4.9 berikut adalah pemaparan dalam bentuk visualisasi dari hasil analisis yang dilakukan agar lebih mudah dipahami.



Gambar 4.9 Visualisasi Hasil Analisis

Keterangan:

(+) memiliki pengaruh positif → memiliki pengaruh yang signifikan
(-) memiliki pengaruh negatif ----> memiliki pengaruh yang tidak signifikan

4.9 Interpretasi Hasil Penelitian

Setelah dilakukan beberapa tahapan mulai dari pengidentifikasian masalah sampai tahap analisis data, kemudian didapatkan hasil dari tiga hipotesis terdapat dua hipotesis yang dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan, berikut ini pemaparan hipotesis terkait hasil penelitian.

4.9.1 Variabel *Digital Divide* terhadap *User Satisfaction*

H1 atau Hipotesis 1 diketahui variabel *digital divide* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada penelitian ini. Sehingga hipotesis 1 dinyatakan terbukti benar. Nilai dari *path coefficient* menunjukkan nilai sebesar 0.644 yang menunjukkan nilai positif. Nilai *t statistic* menunjukkan angka sebesar 19.554 yang tentunya angka tersebut telah jauh dari minimal nilai *t statistic* penelitian ini yang diambil sebesar 1.96. Nilai *p value* menunjukkan nilai 0.000 yang artinya dibawah 0.05 sehingga dinyatakan signifikan. Sehingga, apabila nilai

variabel *digital divide* ditingkatkan, maka akan meningkatkan variabel *user satisfaction*, dan sebaliknya jika nilai variabel *digital divide* diturunkan maka akan menurunkan variabel *user satisfaction*. Tingkat *digital divide* atau kesenjangan digital yang rendah atau tinggi dapat memengaruhi penilaian kepuasan pengguna terhadap pemakaian sistem informasi pendukung manajemen. Sehingga, sesuai dengan asumsi diawal penelitian bahwa kesenjangan digital dapat memengaruhi tingkat penilaian kepuasan terhadap SIM Akademik. Hasil penelitian berlawanan dengan hasil penelitian dari Fazizah, yang menyatakan bahwa penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Logistik (SIL) untuk perencanaan dan penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Logistik (SIL) untuk Pengendalian Logistik memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan kinerja pengguna (Fazizah et al., 2019). Seperti yang diketahui, penggunaan suatu sistem informasi juga merupakan salah satu bentuk penggunaan sebuah teknologi. Penggunaan teknologi informasi adalah salah satu aspek yang dapat dalam dimensi *motivation* pada variabel *digital divide* yaitu kemauan akan penggunaan suatu teknologi bantu pada organisasinya. Perbedaan hasil tersebut dikarenakan pada penelitian Fazizah, hanya menyangkut aspek penggunaan SIM yang dilihat hubungannya dengan *user satisfaction* dan kinerja pengguna. Sedangkan penelitian ini digunakan empat dimensi *digital divide* sekaligus untuk mengukur hubungannya dengan *user satisfaction*.

4.9.2 Variabel *Digital Divide* terhadap *Individual Performance*

Tingkat *digital divide* atau kesenjangan digital yang rendah dapat memengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi akademik. Hasil penelitian berlawanan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa adanya akses ke teknologi akan berdampak positif teknologi dan selanjutnya berdampak pada kinerja akademik (Nugroho et al., 2017). Perbedaan tersebut dikarenakan pada penelitian Nugroho et al. (2017) mengemukakan aspek akses material dan fisik. Sedangkan penelitian ini mengemukakan empat dimensi untuk *digital divide*, yang artinya dilihat dari penelitian ini memaparkan bahwa *digital divide* atau kesenjangan digital menjadi faktor pengaruh dalam tingkat kinerja individu pengguna sistem informasi manajemen akademik secara individu. Beberapa keterbatasan penelitian ini adalah kesenjangan digital tidak dapat memengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi pendukung manajemen, hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa prosedur yang tidak didigitalisasi.

empat dimensi untuk *digital divide*, yang artinya dilihat dari aspek akses, keterampilan, pemanfaatan, dan sikap. Penelitian ini memaparkan bahwa *digital divide* atau kesenjangan digital menjadi faktor pengaruh dalam tingkat kinerja individu pada manajemen akademik secara individu. Beberapa keterbatasan penelitian ini adalah kesenjangan digital tidak dapat memengaruhi kinerja individu dalam menggunakan sistem informasi pendukung manajemen, hal tersebut karena masih terdapat beberapa prosedur yang tidak didigitalisasi.

Model User Satisfaction terhadap Individual Performance

Hipotesis 3 diketahui variabel *user satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *individual performance* pada penelitian ini. Hipotesis 3 dinyatakan terbukti benar. Nilai dari *path coefficient* sebesar 0.790 yang menunjukkan nilai positif. Nilai *t statistic* sebesar 21.109 yang tentunya angka tersebut telah jauh melebihi angka *t statistic* penelitian ini yang diambil sebesar 1.96. Nilai *p value* sebesar 0.000 yang artinya dibawah 0,05 sehingga dinyatakan signifikan. Apabila nilai variabel *user satisfaction* ditingkatkan, maka nilai variabel *individual performance* akan meningkat.

meningkatkan variabel *individual performance*, dan sebaliknya jika nilai variabel *user satisfaction* diturunkan maka akan menurunkan variabel *individual performance*. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem manajemen akademik baik yang kepuasannya rendah atau tinggi dapat memengaruhi kinerja individu penggunanya. Seharusnya hal tersebut benar karena sebuah sistem informasi manajemen pendukung diterapkan karena diharapkan kinerja dan kualitas pekerjaan akan diselesaikan dengan lebih baik dan mudah. Sehingga, sesuai dengan asumsi diawal penelitian bahwa kepuasan terhadap SIM Akademik dapat memengaruhi kinerja pengguna SIM Akademik secara individu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Nasrudin dan Widagdo, yang menyebutkan bahwa *user satisfaction* berpengaruh ke *individual impact* dan organisasi (Nasrudin & Widagdo, 2020).

Penelitian ini memaparkan bahwa *user satisfaction* atau kepuasan pengguna dapat menjadi faktor pengaruh dalam kinerja individu pengguna sebuah sistem pendukung secara individu. Jika suatu sistem informasi manajemen pendukung yang diterapkan memuaskan penggunanya itu berarti sistem informasi yang dipakai mudah dan efektif untuk digunakan dalam membantu pekerjaan penggunanya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dalam penelitian ini yang berjudul Analisis Pengaruh *Digital Divide* Terhadap *User Satisfaction* Dan *Individual Performance* Pengguna SIAKAD Poltekkes Kemenkes Surabaya, menghasilkan beberapa temuan yang disimpulkan sebagai berikut.

1. *Digital divide* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Dinyatakan berpengaruh positif karena nilai pada *path coefficient* nya diatas 0 yaitu sebesar 0.644. Sedangkan, dinyatakan berpengaruh signifikan karena nilai *t statistic* nya diatas 1.96 yaitu sebesar 19.544.
2. *Digital divide* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap *individual performance*. Dinyatakan berpengaruh positif karena nilai pada *path coefficient* nya diatas 0 yaitu sebesar 0.064. Sedangkan, dinyatakan tidak berpengaruh signifikan karena nilai *t statistic* nya dibawah 1.96 yaitu sebesar 1.435.
3. *User Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *individual performance*. Dinyatakan berpengaruh positif karena nilai pada *path coefficient* nya diatas 0 yaitu sebesar 0.790. Sedangkan, dinyatakan berpengaruh signifikan karena nilai *t statistic* nya diatas 1.96 yaitu sebesar 21.109.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, terdapat saran untuk pengembangan pada topik terkait sebagai berikut.

1. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan konstruk dimensi lain terkait variabel laten *Digital Divide*, karena topik *Digital Divide* terus berkembang.
2. Penelitian ini banyak diisi oleh sampel dari kalangan mahasiswa sebagai bagian dari proporsi. Oleh karena itu, saran lain untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih beragam dengan teknik pengambilan sampel lainnya.
3. Untuk mengurangi kesenjangan digital antar kampus, pihak Poltekkes

- Dhahir, D. F. (2019). Rancangan Strategi Kominfo Dalam Upaya Mengurangi Kesenjangan Digital. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan)*, 20(2), 71. <https://doi.org/10.31346/jpikom.v20i2.2235>
- Etezadi-Amoli, J., & Farhoomand, A. F. (1996). A structural model of end user computing satisfaction and user performance. *Information and Management*, 30(2), 65–73. [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(95\)00052-6](https://doi.org/10.1016/0378-7206(95)00052-6)
- Fazizah, A., Sukoharsono, E. G., & Kertahadi. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Logistik (SIL) untuk Perencanaan, Pelaporan dan Pengendalian Berbasis Web dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja dan Kepuasan Pengguna (Studi pada : Pengguna Aplikasi SIL Perum Bulog Divisi Regional Jawa Timur). *Universitas Brawijaya*, 11–20.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981), “Evaluating structural equation models with unobservable variables and.pdf. *Journal of Marketing Research*, XVIII(February), 39–50.
- Green, D. T., & Pearson, J. M. (2004). A confirmatory factor analysis of two web site usability instruments. *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS*, 35–39. http://sigs.aisnet.org/SIGHCI/Research/ICIS2004/SIGHCI_2004_Proceedings_paper_4.pdf
- Green, D. T., & Pearson, J. M. (2009). The examination of two web site usability instruments for use in B2C e-commerce organizations. *Journal of Computer Information Systems*, 49(4), 19–32. <https://doi.org/10.1080/08874417.2009.11645337>
- Hamid, R. S., & Anwar, M. S. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis* (Abiratno, S. Nurdiyanti, & A. D. Raksanegara (eds.); 1st ed.). PT Inkubator Penulis Indonesia (Institut Penulis Indonesia).
- Hapsari, M. B. (2017). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna SAP dan Dampaknya Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Kantor Direksi PT Perkebunan Nusantara X)*. Universitas Brawijaya Malang.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS*,

- LISREL, PLS (H. Mintardja (ed.)). Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.
- Igbaria, M., & Tan, M. (1997). The consequences of information technology acceptance on subsequent individual performance. *Information and Management*, 32(3), 113–121. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(97\)00006-2](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(97)00006-2)
- Irawan, A. W., Yusufianto, A., Agustina, D., Dean, R., & Lainnya, D. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020 Q2. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia* (Vol. 2020). <https://apjii.or.id/survei>
- Isaac, O., Abdullah, Z., Ramayah, T., & Mutahar, A. M. (2017). Internet usage, user satisfaction, task-technology fit, and performance impact among public sector employees in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 34(3), 210–241. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2016-0051>
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia). *Seminar Nasional Akuntansi XII*, 1–47.
- Jaya, I. G. N. M., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika Dan Pendidikan Matematika 2008*, 118–132. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/6856>
- Kling, R. (2007). What is social informatics and why does it matter? *Information Society*, 23(4), 205–220. <https://doi.org/10.1080/01972240701441556>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Penerbit Erlangga.
- Maisharoh, T., & Ali, H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi Infrastruktur Teknologi Informasi: Keuangan, Fleksibilitas TI, dan Kinerja Organisasi. *Universitas Mercu Bauna (UMB) Jakarta*, 1–9. https://www.academia.edu/download/64913553/Tuti_Maisharoh_Hapzi_Ali_Faktor_yang_Mempengaruhi_Infrastruktur_Teknologi_Informasi_UMB_20.pdf
- Mantyastuti, Y. A. (2017). Digital Divide dikalangan santri Pondok Pesantren

