

## Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMAN dengan Persepsi Nilai Sebagai Variabel Intervening

I Putu Surya Sentana Putra<sup>1</sup>, Theodorus Sendjaja<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbanas Institute, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: 26 September 2025

Revised: 10 Oktober 2025

Accepted: 10 November 2025

#### Keywords:

SIMAN

Perception of Value

User Satisfaction

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menilai penerapan Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN) berbasis web di Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam konteks transformasi digital pemerintahan. Fokus utama penelitian ini adalah pada kepuasan pengguna dan persepsi nilai sebagai faktor penentu utama keberhasilan sistem informasi publik. Integrasi antara Information System Success Model (ISSM) dan Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk memberikan kontribusi konseptual baru dalam literatur pelayanan publik berbasis elektronik, terutama dalam konteks sistem informasi yang penggunaannya bersifat wajib. Data empiris dikumpulkan dari 118 operator SIMAN melalui survei, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nilai berperan penting sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas sistem dan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi nilai. Integrasi ISSM-TAM menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi publik tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh persepsi nilai dan dukungan layanan yang membentuk pengalaman pengguna. Temuan ini memberikan implikasi strategis terhadap peningkatan efektivitas manajemen aset negara yang transparan, efisien, dan berorientasi pada pengguna.

This study aims to assess the implementation of the web-based State Asset Management Information System (SIMAN) at the Ministry of Marine Affairs and Fisheries within the context of government digital transformation. The main focus of this research is on user satisfaction and perceived value as key determinants of public information system success. The integration of the Information System Success Model (ISSM) and the Technology Acceptance Model (TAM) is used to provide a new conceptual contribution to the literature on e-government, particularly in the context of information systems that are mandatory for use. Empirical data were collected from 118 SIMAN operators through a survey, and then analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The results show that perceived value plays an important role as a mediating variable between service quality and user satisfaction. Conversely, system quality and information quality do not have a direct effect on perceived value. The model emphasizes that the success of public information systems is determined not only by technical factors, but also by perceived value and service support that shape the user experience. These findings provide strategic implications for improving the effectiveness of state asset management that is transparent, efficient, and user-oriented.

#### Published by

Impressio : Jurnal Teknologi dan Informasi

Copyright © 2025 by the Author(s) | This is an open-access article distributed under the Creative Commons Attribution which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



#### Corresponding Author:

##### Author

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbanas Institute, Indonesia

Jl. Perbanas No.16 7, RT.16/RW.7, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940

Email: [i.putu91@perbanas.id](mailto:i.putu91@perbanas.id)

## PENDAHULUAN

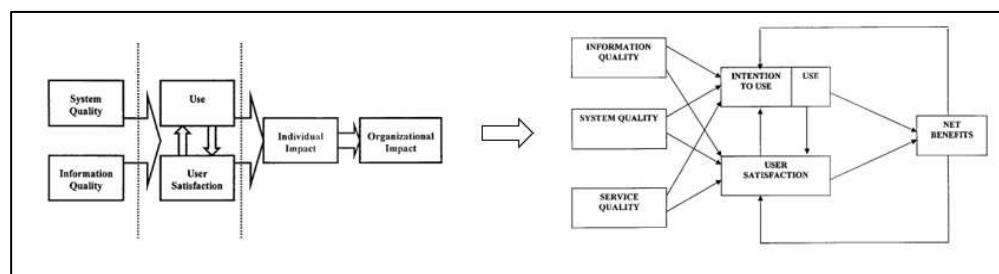
Transformasi digital dalam sektor publik menuntut penguatan tata kelola informasi untuk mewujudkan prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya negara. Pemerintah Indonesia telah menginisiasi kebijakan tersebut melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan sistem informasi publik. Salah satu implementasi strategis dari kebijakan tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN), yang berfungsi sebagai instrumen utama dalam optimalisasi pengelolaan aset milik negara secara terintegrasi dan berbasis teknologi.

Meskipun SIMAN telah digunakan secara luas di berbagai instansi pemerintah, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang tidak konsisten. Beberapa penelitian (Firmansyah (2024); Cahaya & Puspitasari (2025)) mengonfirmasi bahwa SIMAN berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pengelolaan aset, sementara studi lain (Perwitasari dkk., 2023) menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi belum memberikan dampak signifikan terhadap optimalisasi aset. Inkonsistensi temuan tersebut menciptakan kesenjangan empiris yang relevan untuk dikaji kembali, terutama setelah SIMAN beralih dari platform desktop ke berbasis web sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 125/KM.6/2024.

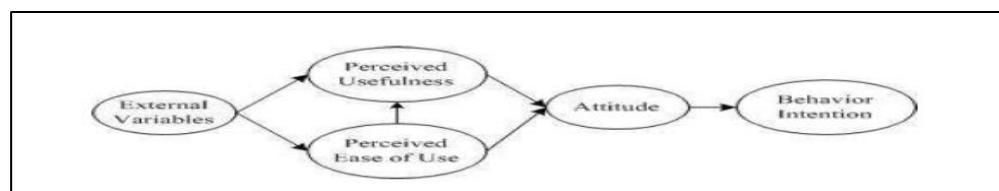
Perubahan platform tersebut memunculkan kebutuhan baru untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna dan kesiapan sumber daya manusia. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan model tunggal seperti ISSM atau TAM, sedangkan sistem yang bersifat wajib seperti SIMAN memerlukan pendekatan integratif yang mampu menggabungkan aspek teknis dan perilaku pengguna. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengadopsi integrasi kedua model untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap persepsi nilai dan kepuasan pengguna SIMAN; serta (2) menguji peran persepsi nilai sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Integrasi ISSM-TAM dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur e-government dan memberikan dasar empiris bagi pengembangan kebijakan manajemen aset publik berbasis teknologi informasi.

## URAIAN TEORI



Gambar 1 Perkembangan Model Keberhasilan Sistem Informasi (ISSM)



Gambar 2 Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Model Keberhasilan Sistem Informasi (ISSM) yang dikembangkan oleh Delone & Mclean (2016) menjelaskan keberhasilan sistem melalui enam konstruk (variabel), yaitu kualitas sistem (SQ), kualitas informasi (IQ), kualitas layanan (ServQ), penggunaan (U), kepuasan pengguna (US), dan manfaat bersih (NB). Model ini menitikberatkan pada efektivitas teknis serta dampak organisasi dari implementasi sistem informasi. Namun, dalam konteks sistem informasi yang bersifat wajib seperti SIMAN, variabel penggunaan (U) menjadi kurang relevan karena pengguna tidak memiliki otonomi dalam memilih penggunaan sistem. Oleh karena itu, kepuasan pengguna diposisikan sebagai variabel hasil yang paling representatif terhadap keberhasilan sistem.

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menyoroti dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), yang bersama-sama membentuk sikap dan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks SIMAN, kedua konstruk tersebut direduksi menjadi variabel persepsi nilai (perceived value), yang merepresentasikan evaluasi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan sistem secara simultan.

Integrasi ISSM dan TAM dalam penelitian ini bertujuan menjembatani dimensi teknis dan perilaku dalam evaluasi sistem informasi publik. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dipandang sebagai faktor eksogen yang memengaruhi persepsi nilai, sedangkan persepsi nilai berperan sebagai mediator yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, integrasi model ini menghasilkan kerangka teoritis yang lebih komprehensif dalam menjelaskan keberhasilan implementasi sistem informasi di sektor publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan secara teoretis (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi dan menguji pengaruh antar konstruk dalam model integratif *Information System Success Model (ISSM)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti memperoleh data numerik yang dapat dianalisis secara objektif dan generalisasi hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara statistic (Uma Sekaran & Roger Bougie, 2016). Jenis penelitian ini juga bersifat verifikatif, karena menguji kebenaran teori melalui data empiris.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring kepada pengguna aktif Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN) di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Data sekunder berupa literatur, laporan kebijakan, dan publikasi ilmiah digunakan sebagai referensi pendukung untuk memperkuat argumentasi teoretis dan analisis empiris.

Populasi penelitian ini adalah seluruh unit kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang diwakilkan oleh operator SIMAN yang secara aktif menggunakan sistem dalam kegiatan pengelolaan aset, yaitu sebanyak 149 unit kerja. Mengingat sifat penelitian yang memerlukan kompetensi spesifik dari responden, maka digunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling (Sugiyono, 2022). Pemilihan responden dilakukan berdasarkan tiga kriteria kunci yang memastikan responden adalah pengguna sistem yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan: 1) responden merupakan operator SIMAN aktif minimal enam bulan, 2) memiliki tanggung jawab langsung dalam input, pembaruan, atau pelaporan data aset, dan 3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap dan valid.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, yang menghasilkan jumlah minimum 109 responden. Namun, dari 118 kuisioner yang terkumpul, jumlah kuesioner yang valid dan dapat diolah sebanyak 114. Jumlah ini telah memenuhi kriteria kebutuhan sampel

## Instrumen dan Validasi Pengukuran

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang dikembangkan dari konstruk ISSM Delone & Mclean (2016) dan TAM Davis (1989), yang kemudian dimodifikasi agar sesuai dengan konteks sistem informasi publik Indonesia. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), sebagaimana dianjurkan dalam penelitian perilaku organisasi oleh Sekaran & Bougie (2020).

Adapun variabel dan indikatornya dijabarkan sebagai berikut:

- Kualitas Sistem (SQ): reliabilitas, kemudahan penggunaan, dan integrasi sistem.
- Kualitas Informasi (IQ): akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi.

- Kualitas Layanan (ServQ): daya tanggap, empati, dan dukungan teknis.
- Persepsi Nilai (PV): manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna.
- Kepuasan Pengguna (US): kepuasan umum terhadap pengalaman penggunaan sistem.

Reliabilitas dan validitas konstruk kemudian diuji menggunakan *outer model evaluation* dalam PLS, yang meliputi nilai *loading factor*, *Composite Reliability (CR)*, dan *Average Variance Extracted (AVE)* (Hair dkk., 2021). Hasil validasi ini memastikan bahwa alat ukur yang digunakan memiliki keandalan dan kesahihan empiris yang memadai.

### Prosedur Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Teknik ini dipilih karena beberapa alasan: 1) PLS-SEM mampu menganalisis model kompleks dengan variabel laten dan indikator ganda, bahkan pada ukuran sampel yang relatif kecil (Hair dkk., 2021); 2) PLS-SEM tidak menuntut asumsi distribusi normal ketat sebagaimana *covariance-based SEM* (CB-SEM) (Hair dkk., 2021); 3) Pendekatan ini lebih cocok untuk penelitian yang bersifat *prediction-oriented* dan eksploratif seperti ISSM-TAM integratif (Donald Cooper & Pamela Schindler, 2013).

Tahapan analisis dilakukan melalui dua proses utama: 1) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk dengan menggunakan indikator *factor loading*, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Validitas diskriminan diuji melalui kriteria Fornell-Larcker dan *cross-loading analysis*; 2) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) untuk menguji hubungan antarvariabel laten melalui estimasi *path coefficient* dan  $R^2$ .

## HASIL PENELITIAN

### Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Tabel 1 Hasil Pengujian Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
SQ	0.825	0.825	0.896	0.741
IQ	0.822	0.832	0.894	0.739
ServQ	0.902	0.904	0.932	0.773
PV	0.900	0.900	0.930	0.769
US	0.921	0.925	0.950	0.864

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Konvergen

	SQ	IQ	ServQ	PV	US
SQ1	0.849				
SQ2	0.865				
SQ3	0.868				
IQ1		0.862			
IQ2		0.920			
IQ3		0.792			
ServQ1			0.904		
ServQ2			0.857		
ServQ3			0.889		
ServQ4			0.867		
PV1				0.852	
PV2				0.892	
PV3				0.880	
PV4				0.882	
US1					0.950

	SQ	IQ	ServQ	PV	US
US2					0.898
US3					0.940

Tabel 3 Akar AVE

	IQ	PV	SQ	ServQ	US
IQ	<b>0.860</b>				
PV	0.650	<b>0.877</b>			
SQ	0.810	0.653	<b>0.861</b>		
ServQ	0.691	0.644	0.710	<b>0.879</b>	
US	0.765	0.792	0.779	0.761	<b>0.930</b>

Tabel 4 Nilai *Cross Loading* (Pendekatan Fornell-Larcker)

	IQ	PV	SQ	ServQ	US
IQ1	<b>0.862</b>	0.567	0.720	0.571	0.701
IQ2	<b>0.920</b>	0.592	0.782	0.674	0.695
IQ3	<b>0.792</b>	0.515	0.571	0.531	0.567
PV1	0.570	<b>0.852</b>	0.570	0.655	0.682
PV2	0.554	<b>0.892</b>	0.608	0.655	0.679
PV3	0.598	<b>0.880</b>	0.549	0.475	0.695
PV4	0.559	<b>0.882</b>	0.561	0.465	0.722
SQ1	0.710	0.561	<b>0.849</b>	0.636	0.684
SQ2	0.688	0.572	<b>0.865</b>	0.552	0.635
SQ3	0.692	0.553	<b>0.868</b>	0.644	0.691
ServQ1	0.586	0.533	0.622	<b>0.904</b>	0.636
ServQ2	0.553	0.512	0.615	<b>0.857</b>	0.657
ServQ3	0.595	0.608	0.631	<b>0.889</b>	0.683
ServQ4	0.690	0.602	0.627	<b>0.867</b>	0.694
US1	0.753	0.774	0.766	0.704	<b>0.950</b>
US2	0.645	0.704	0.659	0.665	<b>0.898</b>
US3	0.730	0.730	0.743	0.750	<b>0.940</b>

Hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa semua indikator memiliki *loading factor* di atas 0,70, yang mengindikasikan bahwa setiap item pengukuran mampu merepresentasikan konstruk secara konsisten. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* pada semua konstruk juga berada di atas ambang batas 0,70, menegaskan reliabilitas internal instrumen. Secara substantif, hasil ini menunjukkan bahwa semua konstruk yang digunakan, yaitu Kualitas Sistem (SQ), Kualitas Informasi (IQ), Kualitas Layanan (ServQ), Persepsi Nilai (PV), dan Kepuasan Pengguna (US), memiliki konsistensi internal yang memadai untuk merepresentasikan konsep teoretis dari ISSM dan TAM. Lebih lanjut, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang melebihi 0,50 mengonfirmasi adanya validitas konvergen yang baik. Artinya, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur setiap konstruk benar-benar merefleksikan konsep teoretis yang sama, dan perbedaan antarvariabel telah terukur secara tepat. Uji validitas diskriminan dengan pendekatan Fornell-Larcker juga menunjukkan bahwa akar kuadrat AVE setiap variabel lebih tinggi dibandingkan korelasi antarvariabel lain. Hal ini menegaskan bahwa setiap konstruk memiliki keunikan konseptual yang jelas, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam pengukuran antar dimensi. Dengan demikian, model pengukuran dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dan reliabel secara statistik maupun konseptual. Implikasinya, kualitas konstruk dalam penelitian ini mendukung validitas keseluruhan model integratif ISSM-TAM. Artinya, setiap konstruk teoretis berfungsi sesuai peran yang dirumuskan dalam kerangka konseptual suatu prasyarat penting bagi interpretasi hasil struktural berikutnya.

## Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Tabel 5 Hasil Uji R<sup>2</sup>

	R-square	R-square adjusted
PV	0,511	0,498
US	0,788	0,780

Tabel 6 Hasil Uji Kolinieritas (Nilai VIF)

	IQ	SQ	ServQ	PV	US
SQ				3,321	3,433
IQ				3,156	3,283
ServQ				2,190	2,381
PV					2,047
US					

Pengujian model struktural dilakukan untuk menilai hubungan kausal antar variabel. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan variabilitas variabel endogen. Hasilnya, variabel Persepsi Nilai (PV) dijelaskan oleh tiga variabel eksogen yaitu Kualitas Sistem (SQ), Kualitas Informasi (IQ), dan Kualitas Layanan (ServQ) dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,511, yang termasuk dalam kategori sedang (Hair dkk., 2021). Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna (US) memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,788, yang tergolong substansial.

Hal ini menandakan, kombinasi antara faktor kualitas sistem, informasi, layanan, dan persepsi nilai mampu menjelaskan hampir 79% variasi kepuasan pengguna terhadap SIMAN. Hasil ini menunjukkan bahwa model integratif ISSM-TAM memiliki daya prediktif yang kuat untuk mengidentifikasi determinan kepuasan pengguna dalam konteks *e-government*.

Selain itu, hasil uji kolinieritas memperlihatkan bahwa semua nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berada di bawah 5, sehingga tidak ditemukan indikasi multikolinearitas antar prediktor. Hal ini berarti, setiap variabel memiliki kontribusi unik dan tidak saling mendistorsi dalam menjelaskan variabel dependen.

## Uji Hipotesis

Pengujian dilakukan untuk menilai signifikansi korelasi dengan menghitung dan menelaah nilai p-value melalui prosedur bootstrapping dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%. Hipotesis didukung jika koefisien jalur bernilai positif dan p-value  $\leq 0,05$ .

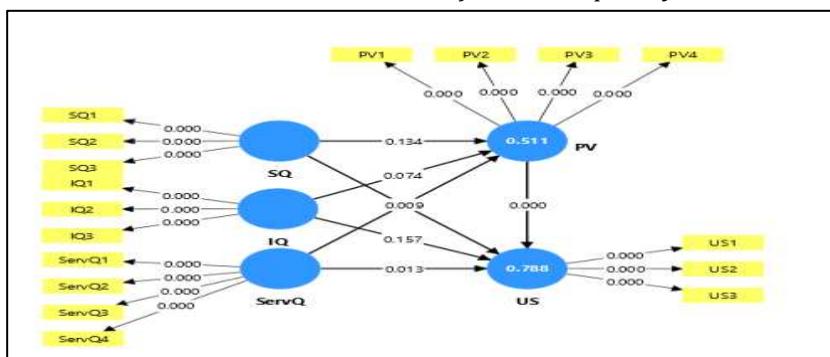
Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Koefisien Jalur ( $\beta$ )	Nilai t	Nilai p	Status
H1	SQ → PV	0,234	1,497	0,134	Tidak Signifikan
H2	SQ → US	0,219	1,988	0,047	Signifikan
H3	IQ → PV	0,25	1,788	0,074	Tidak Signifikan
H4	IQ → US	0,173	1,415	0,157	Tidak Signifikan
H5	ServQ → PV	0,305	2,606	0,009	Signifikan
H6	ServQ → US	0,239	2,476	0,013	Signifikan
H7	PV → US	0,383	3,493	0	Signifikan
H8	SQ → PV → US	0,090	1,205	0,228	Tidak Signifikan
H9	IQ → PV → US	0,096	1,643	1,100	Signifikan
H10	ServQ → PV → US	0,117	2,054	2,040	Signifikan

Secara substantif, hasil ini memperlihatkan bahwa Kualitas Layanan (ServQ) merupakan variabel paling signifikan terhadap Persepsi Nilai (PV) dan Kepuasan Pengguna (US). Hubungan ServQ terhadap PV ( $\beta = 0,305$ ;  $p < 0,01$ ) menunjukkan bahwa dukungan teknis, responsivitas, dan efektivitas pelatihan memainkan peran utama dalam meningkatkan nilai persepsional pengguna.

Sementara hubungan PV terhadap US ( $\beta = 0,383$ ;  $p < 0,001$ ) menegaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk melalui internalisasi manfaat dan kemudahan penggunaan sistem. Sebaliknya, Kualitas Sistem (SQ) dan Kualitas Informasi (IQ) tidak berpengaruh signifikan terhadap PV. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna SIMAN menilai keberhasilan sistem lebih pada aspek dukungan layanan ketimbang keunggulan teknis.

Hasil ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan implementasi *e-government* dalam konteks birokrasi publik lebih ditentukan oleh *service-driven satisfaction* daripada *system-driven satisfaction*.



Gambar 3 Hasil Perhitungan Model dalam Aplikasi Smart PLS 4

## PEMBAHASAN

### Dominasi Kualitas Layanan dalam Pembentukan Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan (ServQ) memiliki pengaruh paling signifikan terhadap persepsi nilai (PV) dan kepuasan pengguna (US). Ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi SIMAN sangat bergantung pada aspek layanan pendukung, bukan semata-mata pada kualitas teknis sistem. Dalam konteks birokrasi publik yang hierarkis dan regulatif, pengguna tidak memiliki otonomi dalam memilih sistem, sehingga kepuasan mereka lebih banyak ditentukan oleh kualitas dukungan yang diterima daripada fitur teknologi itu sendiri.

Temuan ini konsisten dengan argumen Delone & Mclean (2016) bahwa kualitas layanan merupakan elemen penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Namun, hasil penelitian ini memperluas kerangka tersebut dengan menunjukkan bahwa persepsi nilai berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menyalurkan pengaruh layanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas layanan yang responsif, ramah pengguna, dan disertai pelatihan teknis yang memadai membangun rasa percaya dan persepsi manfaat terhadap sistem, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

### Kualitas Sistem dan Informasi Tidak Berpengaruh Signifikan terhadap Persepsi Nilai

Menariknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (SQ) dan kualitas informasi (IQ) tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi nilai (PV). Secara teoretis, hasil ini tampak menyimpang dari model ISSM klasik, namun justru menggambarkan karakteristik unik dari implementasi *e-government* di Indonesia.

Dalam sistem yang bersifat wajib, pengguna tidak menilai sistem berdasarkan kualitas teknis atau keakuratan informasi, melainkan pada sejauh mana sistem memudahkan pekerjaan mereka dan didukung oleh bantuan teknis yang efektif. Dengan kata lain, pengguna tidak menilai "bagaimana sistem bekerja," melainkan "bagaimana sistem membantu mereka bekerja."

Fenomena ini sejalan dengan pandangan *user experience theory* yang menempatkan interaksi manusia dengan teknologi sebagai pengalaman sosial, bukan semata teknis (Venkatesh dkk., 2016). Oleh karena itu, ketika sistem sudah terstandarisasi dan pengguna tidak memiliki alternatif lain, persepsi nilai lebih dipengaruhi oleh kenyamanan dan dukungan layanan ketimbang keandalan sistem atau keluaran informasinya.

### Peran Persepsi Nilai sebagai Variabel Mediasi

Temuan bahwa persepsi nilai (PV) berperan sebagai mediator signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna memperkuat teori bahwa keberhasilan sistem informasi publik tidak dapat hanya diukur melalui indikator objektif, tetapi juga melalui penilaian subjektif pengguna terhadap manfaat sistem.

Dalam kerangka integrasi ISSM-TAM, PV memadukan unsur kognitif dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan afektif dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan demikian, PV berfungsi sebagai jembatan konseptual yang menjelaskan bagaimana dimensi teknis dan perilaku saling berinteraksi. Hasil ini juga menunjukkan bahwa ketika layanan sistem dipersepsikan bernilai tinggi, pengguna cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih besar bahkan ketika kualitas sistem atau informasi belum optimal.

Secara empiris, peran mediasi PV menegaskan pentingnya strategi peningkatan nilai tambah bagi pengguna (*user value creation*), seperti peningkatan fitur otomatisasi, respons cepat dari *helpdesk*, serta pelatihan berkelanjutan yang memperkuat kemampuan pengguna dalam mengoperasikan SIMAN secara efisien.

### Implikasi Praktis Bagi Manajemen Aset Negara

Secara praktis, hasil penelitian memberikan panduan strategis bagi Kementerian Keuangan dan Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam memperkuat efektivitas implementasi SIMAN. Pertama, peningkatan layanan pendukung pengguna (*helpdesk*, pelatihan, asistensi teknis) menjadi prioritas karena berdampak langsung pada persepsi nilai dan kepuasan pengguna. Kedua, perlu dilakukan reorientasi kebijakan pengelolaan sistem informasi dari pendekatan teknokratik ke pendekatan *user-centered*.

Hal ini berarti keberhasilan sistem tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari persepsi manfaat yang dirasakan operator di lapangan. Ketiga, hasil ini membuka ruang bagi pengembangan dashboard kinerja pengguna berbasis persepsi nilai, yang dapat menjadi alat evaluasi kualitatif untuk peningkatan layanan berkelanjutan. Dengan demikian, SIMAN dapat berkembang bukan hanya sebagai alat pelaporan aset negara, tetapi juga sebagai sistem manajemen nilai publik yang berorientasi pada pengalaman pengguna.

### Keterbatasan Penelitian

Meskipun hasil penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan teoretis yang kuat, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, penggunaan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* belum mampu menangkap dinamika perubahan persepsi pengguna dari waktu ke waktu. Kedua, teknik *non-probability sampling* dapat menimbulkan bias partisipasi, sehingga hasil perlu dikonfirmasi melalui penelitian lintas instansi dengan populasi yang lebih besar. Ketiga, model integratif ini belum mempertimbangkan faktor budaya organisasi dan kepercayaan terhadap sistem (*trust in system*), yang menurut beberapa penelitian terdahulu (Lazim dkk. (2021); Kim dkk. (2023)) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di sektor publik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model ISSM-TAM dengan menambahkan variabel *trust* dan *organizational readiness*, serta menggunakan pendekatan *mixed-methods* agar pemahaman fenomena perilaku pengguna menjadi lebih komprehensif.

## PENUTUP

Penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan implementasi Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN) berbasis web tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis seperti kualitas sistem dan kualitas informasi, tetapi lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan yang membentuk persepsi nilai dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Integrasi model ISSM-TAM menghasilkan pemahaman baru bahwa persepsi nilai (*perceived value*) berperan sebagai variabel mediasi psikologis yang menjembatani pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Model ini memperluas literatur *e-government* dengan menunjukkan bahwa dalam konteks sistem yang wajib digunakan (*mandatory use*), persepsi nilai menjadi faktor kunci yang menggantikan peran *perceived usefulness* dan *intention to use* yang umumnya ditemukan pada konteks sistem yang digunakan secara sukarela (*voluntary use*).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam sektor publik tidak dapat dipandang terbatas sebagai proyek teknologi, tetapi sebagai proses sosial dan kognitif yang melibatkan persepsi, nilai, dan pengalaman pengguna. Dengan menempatkan persepsi nilai sebagai inti dari keberhasilan

implementasi sistem, SIMAN berpotensi berkembang dari sekadar alat administratif menjadi platform strategis manajemen aset negara yang berorientasi pada penciptaan nilai publik. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar konseptual dan empiris bagi pengembangan kebijakan *e-government* di Indonesia yang tidak hanya berbasis efisiensi, tetapi juga pada pengalaman dan kepuasan pengguna sebagai tolok ukur utama keberhasilan sistem informasi publik.

## REFERENSI

- Cahaya, R. M. S., & Puspitasari, E. (2025). Optimization Of The Siman Application System As A Tool For State-Owned Asset Management At The Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Semarang. *Kompak: Jurnal Ilmiah* <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/31vewn29>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 No. 5, 319–339.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2016). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Dalam *Source: Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Nomor 4).
- Donald Cooper, & Pamela Schindler. (2013). *Business Research Methods*. 12.
- Firmansyah, A. (2024). Optimalisasi SIMAN dan SIMAK-BMN: Solusi Teknologi untuk Transparansi dan Efisiensi BMN di Indonesia. *Jurnal Wahana Akuntansi*. <https://doi.org/10.21009/wahana.19.0213>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Kim, J. Y., Lee, K. S., & Kwon, O. B. (2023). A Study on the Factors Affecting the Success of Intelligent Public Service: Information System Success Model Perspective. *The Journal of Information System*, Vol. 32(Issue 1), 109–146.
- Lazim, C., Ismail, N. D. B., & Tazilah, M. (2021). Application of technology acceptance model (TAM) towards online learning during covid-19 pandemic: Accounting students perspective. *International Journal of Business Economics and Law*, Vol 24(Issue 1).
- Perwitasari, N., Widayastuti, T., & Bahri, S. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Manajemen Aset Terhadap Kinerja Rumah Sakit Dengan Optimalisasi Aset Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Vertikal (BLU) Kementerian Kesehatan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Sosial* <https://doi.org/10.59889/embiss.v4i1.277>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Uma Sekaran, & Roger Bougie. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>