

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KETERAMPILAN DIGITAL, PENGATURAN KERJA YANG
FLEKSIBEL DAN KEPUASAN PENGGUNA DALAM
PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA
INDIVIDU PADA KEMENTERIAN LUAR NEGERI RI**



Intelligentia - Dignitas

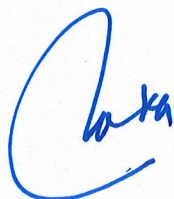
SURANO MUHASYAH

9917920012

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/
PROMOSI DOKTOR**

Promotor



Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si

Tanggal:

Kopromotor



Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D

Tanggal:


NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus

(Ketua)¹



27-12-2024

Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si

(Sekretaris)²



20-12-2024

Nama : Surano Muhasyah

No. Registrasi : 9917920012

Program Studi : Ilmu Manajemen


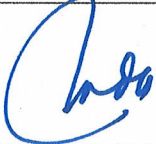


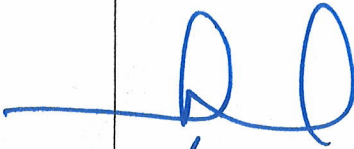
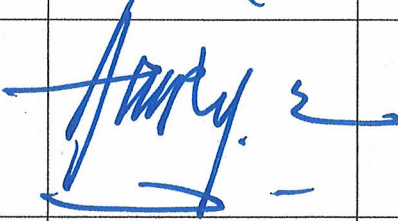


Tgl. Lulus : 14 Januari 2025

**BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI
SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama : Surano Muhasyah

Nomor Registrasi : 9917920012

Program Studi : Ilmu Manajemen

No.	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus (Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta)		27-12-2024
2.	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Koordinator Prodi)		20-12-2024
3.	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Promotor)		20-12-2024
4.	Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D (Kopromotor)		19-12-2024
5.	Prof. Dr. Ari Saptono, M.Pd (Penguji)		19-12-2024
6.	Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M. (Penguji)		19/12-25
7.	Dr. Faisal Madani, M.Sc. Ed (Penguji)		18-12-2024
8.	Prof. Dr. Thamrin Abdullah, MM, M.Pd (Penguji Luar)		18-12-2024

ABSTRAK

Sistem informasi digunakan oleh organisasi untuk membantu pekerjaan dan pengambilan keputusan. Dalam menjalankan organisasi diperlukan sumber daya manusia yang dapat menggunakan teknologi dan sistem kerja yang mendukung peningkatan kinerja individu serta produktifitas organisasi. Kementerian Luar Negeri RI memiliki sistem informasi *e-office* yang digunakan untuk transaksi komunikasi informasi/berita dan pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku pengguna *e-office* di Kementerian Luar Negeri RI guna mendapatkan strategi peningkatan kepuasan dan kinerja individu. Penyebaran instrumen penelitian dilakukan kepada 3.336 pegawai Kementerian Luar Negeri RI di Pusat dan kantor Perwakilan RI di luar negeri. Sampel dan data yang digunakan sebanyak 345 pegawai yang dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* SPSS dan SEM AMOS. Temuan penelitian sebagai berikut: (1) kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna; (2) kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna; (3) keterampilan digital tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna; (4) pengaturan kerja yang fleksibel tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna; (5) kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu; (6) kualitas informasi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu; (7) keterampilan digital berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu; (8) pengaturan kerja yang fleksibel tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu; (9) kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu; (10) kepuasan pengguna secara positif signifikan mampu menjadi mediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja individu; (11) kepuasan pengguna secara positif signifikan mampu menjadi mediasi pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja individu; (12) kepuasan pengguna secara positif signifikan tidak mampu menjadi mediasi pengaruh keterampilan digital terhadap kinerja individu; dan (13) kepuasan pengguna secara positif signifikan tidak mampu menjadi mediasi pengaruh pengaturan kerja yang fleksibel terhadap kinerja individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak dapat mempengaruhi kinerja individu, namun dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terutama dalam pengambilan keputusan. Keterampilan digital untuk menggunakan sistem informasi *e-office* dibutuhkan minimal memiliki keterampilan operasional (dasar). Sehingga penggunaan sistem informasi yang *mandatory*, dapat menyebabkan tingkat kepuasan pengguna rendah jika organisasi tidak melakukan *update* teknologi. Selain itu pelaksanaan pengaturan kerja yang fleksibel tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan kinerja. Oleh karena itu organisasi perlu mencari strategi dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja individu, antara lain: pengembangan teknologi terbaru, peningkatan kompetensi digital, dan pengaturan kebijakan fleksibilitas penggunaan *e-office* yang tetap memperhatikan standar waktu bekerja

Kata kunci: *kinerja individu, kualitas sistem, kualitas informasi, keterampilan digital, pengaturan kerja yang fleksibel, kepuasan pengguna*

ABSTRACT

Organizations use information systems to assist work and decision-making. Human resources are needed to use technology and systems to improve individual performance and organizational productivity. The Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia has an e-office information system for information/news communication transactions and decision-making. This study aims to analyze the behavior of e-office users at the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia to obtain strategies to increase individual satisfaction and performance. The research instruments were conducted on 3,336 Ministry of Foreign Affairs employees of the Republic of Indonesia and the representative offices abroad. The sample and data used were 345 employees analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS and SEM AMOS software. The output of the study was as follows: (1) system quality has a significant positive effect on user satisfaction; (2) information quality has a significant positive effect on user satisfaction; (3) digital skills do not have a significant positive effect on user satisfaction; (4) flexible work arrangements do not have a significant positive effect on user satisfaction; (5) system quality has a significant positive effect on individual performance; (6) information quality does not have a significant positive effect on individual performance; (7) digital skills have a significant positive effect on individual performance; (8) flexible work arrangements do not have a significant positive effect on individual performance; (9) user satisfaction has a significant positive effect on individual performance; (10) user satisfaction is positively significant and able to mediate the influence of system quality on individual performance; (11) user satisfaction is positively significant and able to mediate the influence of information quality on individual performance; (12) user satisfaction is positively significant and is not able to mediate the influence of digital skills on individual performance; (13) User satisfaction is positively significant and is not able to mediate the influence of flexible work arrangements on individual performance. The study results show that the information quality cannot affect individual performance but can affect user satisfaction, especially in decision-making. Digital skills to use the e-office information system must have at least operational skills (basic skills). So that the use of mandatory information systems can cause low user satisfaction levels if organizations do not update technology. In addition, implementing flexible work arrangements does not affect satisfaction and performance. Therefore, organizations must find strategies to improve user satisfaction and individual performance, including developing the latest technology, increasing digital competence, and setting flexible policies for using e-offices that still pay attention to working time standards.

Keywords: individual performance, system quality, information quality, digital skills, flexible working arrangement, user satisfaction

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Surano Muhasyah
NIM : 9917920012
Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta / 25 September 1977
Program : Doktor
Program Studi : Ilmu Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Disertasi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keterampilan Digital, Pengaturan Kerja yang Fleksibel dan Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu pada Kementerian Luar Negeri RI” merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiat dari semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Desember 2024

Yang menyatakan,



Surano Muhasyah

NIM. 9917920012



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SURANO MUHASYAH
NIM : 9917920012
Fakultas/Prodi : SEKOLAH PASCASARJANA UNJ / ILMU MANAJEMEN
Alamat email : SuranoMuhasyah_9917920012@mhs.unj.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keterampilan Digital, Pengaturan Kerja
yang Fleksibel dan Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap
Kinerja Individu pada Kementerian Luar Negeri RI**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, 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 Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Maret 2025

Penulis

(Surano Muhasyah)

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Surano Muhasyah

NIM : 9917920012

Jenjang : S3 (Doktor)

Program Studi : Ilmu Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keterampilan Digital, Pengaturan Kerja yang Fleksibel dan Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu pada Kementerian Luar Negeri RI

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Disertasi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Doktor baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Disertasi ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan promotor, kopromotor dan dewan penguji.
3. Disertasi ini ditulis dengan kaidah-kaidah ilmiah dan belum pernah dipublikasikan.
4. Semua disertasi dan penelitian yang relevan yang dikutip dalam disertasi ini dicantumkan pada daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Desember 2024



Surano Muhasyah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya serta syafaat Nabi Muhammad Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam sehingga penulis dapat menyelesaikan Disertasi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keterampilan Digital, Pengaturan Kerja yang Fleksibel dan Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu pada Kementerian Luar Negeri RI”.

Penulisan Disertasi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor pada bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Negeri Jakarta. Pada saat penyusunan dan penulisan Disertasi ini, banyak pihak yang terlibat untuk membantu, memberikan bimbingan, dan motivasi serta saran-saran sehingga penulisan Disertasi dapat diselesaikan dengan baik.

Disertasi ini dipersembahkan sebagai bentuk ibadah penulis kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Penyelesaian penulisan Disertasi ini dapat terwujud karena dukungan dan motivasi dari isteri dan anak-anak tercinta yaitu: Dr. Mutia Delina, M.Si, Haikal Zernike Muhasyah, Raihan Huygens Muhasyah, kedua orang tua penulis Bapak Sudiono dan Ibu Hasanah, serta mertua penulis Ibu Djasmiarti, S.Pd dan (Alm) Bapak Ahmad Hidayat.

Semoga Disertasi ini dapat bermanfaat bagi organisasi Kementerian Luar Negeri RI, para praktisi, peneliti dan akademisi, serta bermanfaat bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan. Amin.

Jakarta, Desember 2024

Surano Muhasyah

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis menyadari tidaklah mudah untuk menyelesaikan Disertasi ini dengan baik. Dalam perjalanannya penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Tanpa adanya dukungan dan bantuan semua pihak, penyusunan Disertasi ini tidaklah akan pernah terwujud.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan penulisan Disertasi ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan penghargaan dan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Komarudin, M.Si;
2. Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Dedi Purwana, S.E, M.Bus;
3. Koordinator Program Studi Doktor Ilmu Manajemen (S-3), Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta sekaligus Promotor penulis, Prof. Dr. Hamidah, S.E, M.Si yang selalu memberikan motivasi, arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan Disertasi;
4. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sekaligus Ko-Promotor penulis, Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D yang selalu memberikan motivasi, arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan Disertasi;
5. Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian dan Perwakilan, Kementerian Luar Negeri RI, Bapak Pangarso Dadung Nugroho;
6. Konsul Jenderal RI Davao City, Filipina, Bapak Agus Trenggono;
7. Konsul Jenderal RI Noumea, New Caledonia periode 2019-2023, Bapak Hendra Satya Pramana;
8. Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi, Prof. Dr. Yufiarti, M.Si selaku penguji/pakar instrumen yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis dalam penyusunan instrumen penelitian dan penyempurnaan penulisan Disertasi;
9. Dr. Faisal Madani, M.Sc, M.Ed selaku penguji/pakar instrumen dan penguji internal yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan instrumen penelitian dan penyempurnaan penulisan Disertasi;

10. Wakil Rektor Bidang Keuangan dan Sumber Daya Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Ari Saptono, M.Pd sebagai penguji internal yang selalu memberikan arahan dalam penyempurnaan penulisan Disertasi;
11. Koordinator Program Studi S-1 Manajemen, Universitas Negeri Jakarta, Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D sebagai penguji internal yang selalu memberikan arahan dalam penyempurnaan penulisan Disertasi;
12. Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M sebagai penguji internal yang selalu memberikan arahan dalam penyempurnaan penulisan Disertasi;
13. Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M, M.Pd sebagai penguji eksternal Universitas Pakuan Bogor yang memberikan arahan dalam penyempurnaan penulisan Disertasi;
14. Seluruh jajaran staf/pegawai Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta terutama Mba Nensi Ratna Sari yang telah membantu proses pengurusan administrasi penyelesaian penyusunan Disertasi;
15. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Manajemen (S-3) Angkatan 2020 terutama Dr. Nadia Ashmi Atthahira, Dr. Yuliana Saridewi Kusumastuti, Dr. (Cand) Dita Aditya, Dr. Irwan Apriantoro, Dr. Frederik Sukma Wahyudin, Dr. (Cand) Tb Abdulrahman, Dr. (Cand) Nurzalinar Joesah, Dr. (Cand) Dedi Supriadi, Dr. Aheruddin, dan Dr. Abdul Muslim;
16. Teman-teman di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian dan Perwakilan khususnya teman-teman di Bidang Tata Kelola TIK, terutama Mas Alka Ismail yang turut membantu dalam penulisan sistematika Disertasi;
17. Teman-teman ex staf Konsulat Jenderal RI di Noumea, New Caledonia yang selalu memberi semangat kepada penulis;
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Atas bantuan dan motivasinya, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2024

Surano Muhasyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
ABSTRAK	VIII
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	X
KATA PENGANTAR	XI
ACKNOWLEDGEMENT.....	XII
DAFTAR ISI	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XX
DAFTAR TABEL.....	XXI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
1.2 PEMBATASAN PENELITIAN.....	9
1.3 RUMUSAN MASALAH	10
1.4 TUJUAN PENELITIAN	13
1.5 STATE OF THE ART	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 KAJIAN TEORI.....	18
2.1.1 Interaksi Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Teknologi.....	18
A. Adopsi Teknologi Informasi dalam Organisasi.....	22
B. Motivasi, Perilaku dan Penerimaan Sistem Informasi.....	25
2.1.2 Kinerja Individu.....	31
A. Definisi Kinerja Individu	31
B. Dimensi Kinerja Individu.....	34
C. Sintesis	35
2.1.3 Kualitas Sistem.....	35
A. Definisi Kualitas Sistem	35
B. Dimensi Kualitas Sistem.....	38
C. Sintesis	38
2.1.4 Kualitas Informasi	39
A. Definisi Kualitas Informasi	39
B. Dimensi Kualitas Informasi	40
C. Sintesis	41
2.1.5 Keterampilan Digital.....	41

A.	Definisi Keterampilan Digital	41
B.	Dimensi Keterampilan Digital	45
C.	Sintesis	45
2.1.6	Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	45
A.	Definisi Pengaturan Kerja yang Fleksibel	45
B.	Dimensi Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	47
C.	Sintesis	48
2.1.7	Kepuasan Pengguna.....	48
A.	Definisi Kepuasan Pengguna	48
B.	Dimensi Kepuasan Pengguna.....	49
C.	Sintesis	49
2.2	PENELITIAN YANG RELEVAN	50
2.3	KERANGKA KONSEPTUAL.....	61
2.3.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	62
2.3.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	63
2.3.3	Pengaruh Keterampilan Digital terhadap Kepuasan Pengguna	64
2.3.4	Pengaruh Pengaturan Kerja yang Fleksibel terhadap Kepuasan Pengguna	65
2.3.5	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja Individu.....	65
2.3.6	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja Individu	66
2.3.7	Pengaruh Keterampilan Digital terhadap Kinerja Individu	67
2.3.8	Pengaruh Pengaturan Kerja yang Fleksibel terhadap Kinerja Individu.....	67
2.3.9	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu.....	68
2.3.10	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja Individu melalui Kepuasan Pengguna	69
2.3.11	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja Individu melalui Kepuasan Pengguna	70
2.3.12	Pengaruh Keterampilan Digital terhadap Kinerja Individu melalui Kepuasan Pengguna	70
2.3.13	Pengaruh Pengaturan Kerja yang Fleksibel terhadap Kinerja Individu melalui Kepuasan Pengguna.....	71
2.4	MODEL PENELITIAN	72
2.5	HIPOTESIS PENELITIAN.....	74
BAB III	METODE PENELITIAN	76
3.1	JENIS PENELITIAN	76

3.2	WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	76
3.3	DESAIN PENELITIAN	77
3.4	POPULASI DAN SAMPEL	78
3.5	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	81
3.6	PENYUSUNAN INSTRUMEN PENELITIAN	81
3.6.1	Variabel Kinerja Individu	82
A.	Definisi Konseptual	82
B.	Definisi Operasional	83
C.	Operasionalisasi variabel Kinerja Individu.....	83
3.6.2	Variabel Kualitas Sistem.....	84
A.	Definisi Konseptual	84
B.	Definisi Operasional	84
C.	Operasionalisasi variabel Kualitas Sistem	84
3.6.3	Variabel Kualitas Informasi	85
A.	Definisi Konseptual	85
B.	Definisi Operasional	85
C.	Operasionalisasi variabel Kualitas Informasi.....	85
3.6.4	Variabel Keterampilan Digital	86
A.	Definisi Konseptual	86
B.	Definisi Operasional	87
C.	Operasionalisasi variabel Keterampilan Digital.....	87
3.6.5	Variabel Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	88
A.	Definisi Konseptual	88
B.	Definisi Operasional	88
C.	Operasionalisasi variabel Pengaturan Kerja yang Fleksibel	88
3.6.6	Variabel Kepuasan Pengguna.....	89
A.	Definisi Konseptual	89
B.	Definisi Operasional	89
C.	Operasionalisasi variabel Kepuasan Pengguna	90
3.7	TEKNIK ANALISIS DATA.....	91
3.7.1	Pengujian Kuesioner pada Instrumen Penelitian.....	92
A.	Uji Keabsahan (Validitas)	92
B.	Uji Reabilitas (Kehandalan).....	93
C.	Uji Common Method Bias (CMB)	93

3.7.2	Pengujian Analisis Jalur pada Model Struktural Hubungan Antar Variabel	94
3.7.3	Pengujian Variabel Mediasi	96
3.7.4	Pengujian Kelayakan Model dengan Kriteria Goodness of Fit (GOF) 97	
3.7.5	Pengujian Konstruk pada Model SEM	100
3.7.6	Pengujian Hipotesis Statistik.....	100
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		107
4.1	PROFILE RESPONDEN.....	107
4.1.1	Deskripsi Responden	107
A.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
B.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	107
C.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan	108
D.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	109
E.	Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja	111
F.	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	113
G.	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	114
4.1.2	Deskripsi jawaban Responden terhadap sistem informasi e-office. 115	
4.2	DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	117
4.2.1	Kinerja Individu	117
4.2.2	Kualitas Sistem.....	118
4.2.3	Kualitas Informasi	119
4.2.4	Kepuasan Pengguna.....	120
4.2.5	Keterampilan Digital	121
4.2.6	Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	122
4.3	PENGARUH KARAKTERISTIK RESPONDEN DENGAN VARIABEL PENELITIAN 124	
4.3.1	Pengaruh Jenis Kelamin dengan Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Keterampilan Digital, dan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	124
A.	Kinerja Individu	124
B.	Kualitas Sistem.....	125
C.	Kualitas Informasi	125
D.	Kepuasan Pengguna.....	126
E.	Keterampilan Digital	127
F.	Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	127

4.3.2 Pengaruh Usia dengan Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Keterampilan Digital, dan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	128
A. Kinerja Individu.....	128
B. Kualitas Sistem.....	129
C. Kualitas Informasi	129
D. Kepuasan Pengguna.....	130
E. Keterampilan Digital.....	130
F. Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	131
4.3.3 Pengaruh Jabatan dengan Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Keterampilan Digital, dan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	132
A. Kinerja Individu.....	132
B. Kualitas Sistem.....	133
C. Kualitas Informasi	133
D. Kepuasan Pengguna.....	134
E. Keterampilan Digital.....	134
F. Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	135
4.3.4 Pengaruh Pendidikan dengan Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Keterampilan Digital, dan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	136
A. Kinerja Individu.....	136
B. Kualitas Sistem.....	136
C. Kualitas Informasi	137
D. Kepuasan Pengguna.....	138
E. Keterampilan Digital.....	138
F. Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	139
4.3.5 Pengaruh Masa Kerja dengan Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Keterampilan Digital, dan Pengaturan Kerja yang Fleksibel.	140
A. Kinerja Individu.....	140
B. Kualitas Sistem.....	140
C. Kualitas Informasi	141
D. Kepuasan Pengguna.....	142
E. Keterampilan Digital.....	142
F. Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	143

4.3.6 Pengaruh Pangkat/Gol dengan Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Keterampilan Digital, dan Pengaturan Kerja yang Fleksibel.	144
A. Kinerja Individu	144
B. Kualitas Sistem.....	145
C. Kualitas Informasi	145
D. Kepuasan Pengguna.....	146
E. Keterampilan Digital	147
F. Pengaturan Kerja yang Fleksibel.....	148
4.3.7 Rekapitulasi Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Variabel Penelitian	149
4.4 HASIL ANALISIS VERIFIKATIF.....	152
4.4.1 Uji Model Pengukuran.....	152
A. Uji Validitas	152
B. Uji Reliabilitas.....	156
C. Uji Common Method Bias (CMB).....	157
4.4.2 Pengujian Analisis Jalur Model Struktural	158
A. Analisis Jalur Pengaruh Langsung	159
B. Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung	163
4.4.3 Pengujian Variabel Mediasi	166
4.4.4 Pengujian Kelayakan (Goodness of Fit) Model Penelitian.....	169
4.4.6 Pengujian Hipotesis Statistik.....	176
A. Uji Hipotesis.....	176
B. Pembahasan.....	185
4.4.7 Temuan Penelitian dan Model Penelitian (Novelty)	203
4.4.8 Keterbatasan Penelitian.....	205
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	206
5.1 KESIMPULAN	206
5.2 IMPLIKASI.....	210
5.3 REKOMENDASI.....	214
DAFTAR PUSTAKA	XXII
LAMPIRAN-LAMPIRAN	XXII

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Visualisasi Jalur 6 (enam) Variabel Penelitian.....	15
Gambar 1.2 Visualisasi 6 (enam) Variabel berdasarkan tingkat <i>Density</i>	16
Gambar 2.1 Model Struktural Teknologi Orlikowski.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Sub Sistem Organisasi	22
Gambar 2.3 Fase Adopsi Teknologi & Perkenalan Teknologi.....	23
Gambar 2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	31
Gambar 2.5 Kuadran Kinerja Pegawai	33
Gambar 2.6 Grand Area, Middle Range Area dan Applied Area Penelitian	61
Gambar 2.7 Model Kerangka Penelitian.....	73
Gambar 3.1 Alur Kerja Penelitian	78
Gambar 3.2 Model Teoritis Penelitian.....	95
Gambar 3.3 Prosedur Analisa Mediasi	97
Gambar 4.1 Jawaban Responden terhadap penggunaan sistem informasi <i>e-office</i>	116
Gambar 4.2 Saran dan Masukan.....	117
Gambar 4.3 Diagram Jalur Pengaruh Langsung (Model 1)	159
Gambar 4.4 Diagram Jalur Pengaruh Langsung (Model 2)	161
Gambar 4.5 Diagram Jalur Pengaruh Tidak Langsung (Model 3)	163
Gambar 4.6 Model Struktural Penelitian	169
Gambar 4.7 Model Fit Hasil Modifikasi	170
Gambar 4.8 Model Akhir Penelitian.....	176
Gambar 4.9 Model Penelitian (<i>Novelty</i>).....	204

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Representasi Penelitian yang Relevan	50
Tabel 3.1 Tabel Data Jumlah Sampel	80
Tabel 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	80
Tabel 3.3 Pemberian Skor pada model Skala Likert	82
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kinerja Individu.....	83
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Kualitas Sistem	84
Tabel 3.6 Operasionalisasi Variabel Kualitas Informasi	86
Tabel 3.7 Operasionalisasi Variabel Keterampilan Digital.....	87
Tabel 3.8 Operasionalisasi Variabel Pengaturan Kerja yang Fleksibel	89
Tabel 3.9 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna	90
Tabel 3.10 Kriteria Penerimaan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	97
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	108
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan	108
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan	109
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan Struktural	110
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional	110
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	111
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja di Dalam Negeri	111
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja Perwakilan RI di Luar Negeri Per Kawasan.....	112
Tabel 4.10 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	114
Tabel 4.11 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	114
Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden variabel Kinerja Individu.....	118
Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden variabel Kualitas Sistem.....	119
Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden variabel Kualitas Informasi	120
Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden variabel Kepuasan Pengguna.....	121
Tabel 4.16 Distribusi jawaban responden variabel Keterampilan Digital	122
Tabel 4.17 Distribusi jawaban responden variabel Pengaturan Kerja yang Fleksibel	123
Tabel 4.18 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kinerja Individu	124

Tabel 4.19 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kualitas Sistem.....	125
Tabel 4.20 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kualitas Informasi	126
Tabel 4.21 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pengguna..	126
Tabel 4.22 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Keterampilan Digital	127
Tabel 4.23 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	128
Tabel 4.24 Tabulasi Silang antara Usia dengan Kinerja Individu	128
Tabel 4.25 Tabulasi Silang antara Usia dengan Kualitas Sistem	129
Tabel 4.26 Tabulasi Silang antara Usia dengan Kualitas Informasi	130
Tabel 4.27 Tabulasi Silang antara Usia dengan Kepuasan Pengguna	130
Tabel 4.28 Tabulasi Silang antara Usia dengan Keterampilan Digital	131
Tabel 4.29 Tabulasi Silang antara Usia dengan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	131
Tabel 4.30 Tabulasi Silang antara Jabatan dengan Kinerja Individu.....	132
Tabel 4.31 Tabulasi Silang antara Jabatan dengan Kualitas Sistem.....	133
Tabel 4.32 Tabulasi Silang antara Jabatan dengan Kualitas Informasi	134
Tabel 4.33 Tabulasi Silang antara Jabatan dengan Kepuasan Pengguna.....	134
Tabel 4.34 Tabulasi Silang antara Jabatan dengan Keterampilan Digital.....	135
Tabel 4.35 Tabulasi Silang antara Jabatan dengan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	135
Tabel 4.36 Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan Kinerja Individu.....	136
Tabel 4.37 Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan Kualitas Sistem	137
Tabel 4.38 Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan Kualitas Informasi.....	137
Tabel 4.39 Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan Kepuasan Pengguna	138
Tabel 4.40 Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan Keterampilan Digital.....	139
Tabel 4.41 Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	139
Tabel 4.42 Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Kinerja Individu	140
Tabel 4.43 Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Kualitas Sistem.....	141
Tabel 4.44 Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Kualitas Informasi	141
Tabel 4.45 Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Kepuasan Pengguna.....	142
Tabel 4.46 Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Keterampilan Digital	143

Tabel 4.47 Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	143
Tabel 4.48 Tabulasi Silang antara Pangkat/Gol dengan Kinerja Individu.....	144
Tabel 4.49 Tabulasi Silang antara Pangkat/Gol dengan Kualitas Sistem	145
Tabel 4.50 Tabulasi Silang antara Pangkat/Gol dengan Kualitas Informasi.....	146
Tabel 4.51 Tabulasi Silang antara Pangkat/Gol dengan Kepuasan Pengguna	147
Tabel 4.52 Tabulasi Silang antara Pangkat/Gol dengan Keterampilan Digital...	148
Tabel 4.53 Tabulasi Silang antara Pangkat/Gol dengan Pengaturan Kerja yang Fleksibel	149
Tabel 4.54 Rekapitulasi Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Variabel Penelitian.....	149
Tabel 4.55 Hasil Uji Validitas Kinerja Individu.....	153
Tabel 4.56 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....	153
Tabel 4.57 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	154
Tabel 4.58 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	155
Tabel 4.59 Hasil Uji Validitas Keterampilan Digital	155
Tabel 4.60 Hasil Uji Validitas Pengaturan Kerja Yang Fleksibel.....	156
Tabel 4.61 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	157
Tabel 4.62 Tabel Total Varian Kumulatif CMB	157
Tabel 4.64 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	170
Tabel 4.65 Validitas Indikator variabel Kinerja Individu	171
Tabel 4.66 Validitas Indikator variabel Kualitas Sistem	172
Tabel 4.67 Validitas Indikator variabel Kualitas Informasi	173
Tabel 4.68 Validitas Indikator variabel Kepuasan Pengguna	173
Tabel 4.69 Validitas Indikator variabel Keterampilan Digital	174
Tabel 4.70 Validitas Indikator variabel Pengaturan Kerja yang Fleksibel	174
Tabel 4.71 Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	175
Tabel 4.72 Hasil Uji Hipotesis	177