



# Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Veteran dalam Pelayanan Hak Veteran Republik Indonesia

Wibawa Ari Nugraha<sup>1</sup>, Retno Kusumastuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Indonesia

E-mail: [ariarmy007@gmail.com](mailto:ariarmy007@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2024-06-23 Revised: 2024-07-21 Published: 2024-08-08  <b>Keywords:</b> <i>Update DeLone &amp; McLean Information System Success Model; Sistem Informasi Management Veteran; Pendaftaran Hak Veteran Republik Indonesia.</i>	<p>This research aims to analyze the success of the Veteran Management Information System (SIMVET) in the registration process for prospective veterans of the Republic of Indonesia using the theory of DeLone and McLean (2003). SIMVET is an application managed by the Directorate of Veterans, Directorate General of Defense, Ministry of Defense to manage administration related to the registration of prospective veterans. In the context of the evolution of information technology, applications such as SIMVET are key in increasing the efficiency and accuracy of administrative processes. Various literature shows the importance of evaluating information systems after implementation, especially in the context of user satisfaction, system quality, and effectiveness in supporting public service processes. In the case of SIMVET, evaluation of application features, data integration, technological infrastructure, and database quality is crucial to ensure a smooth registration process for prospective veterans. The registration process for prospective veterans includes various administrative stages involving the Selection Team (TP II and TP I), the Research and Screening Team (Litring), and the Directorate of Veterans, Directorate General of Pothan, Ministry of Defense. Although this administrative process aims to ensure accuracy and effectiveness in recruiting prospective veterans, this research highlights the threats it faces, such as scattering administrative files and limitations on technological infrastructure. By utilizing SIMVET and the theory of DeLone and McLean (2003), this research will identify the factors that influence the success of information systems in the context of the prospective veteran registration process. It is hoped that the results of this research can provide valuable insight for stakeholders in improving the effectiveness and efficiency of the Republic of Indonesia Veterans administration.</p>

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2024-06-23 Direvisi: 2024-07-21 Dipublikasi: 2024-08-08  <b>Kata kunci:</b> <i>Parents' Economy; Quality Of Preserving Dance Culture; Early Childhood Education Programs.</i>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Veteran (SIMVET) dalam proses pendaftaran calon veteran Republik Indonesia dengan menggunakan teori DeLone dan McLean (2003). SIMVET merupakan aplikasi yang dikelola oleh Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan untuk mengelola administrasi terkait pendaftaran calon veteran. Dalam konteks evolusi teknologi informasi, aplikasi seperti SIMVET menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi. Berbagai literatur menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap sistem informasi setelah implementasi, terutama dalam konteks kepuasan pengguna, kualitas sistem, dan efektivitasnya dalam mendukung proses pelayanan publik. Dalam kasus SIMVET, evaluasi terhadap fitur-fitur aplikasi, integrasi data, infrastruktur teknologi, dan kualitas database menjadi krusial untuk memastikan kelancaran proses pendaftaran calon veteran. Proses pendaftaran calon veteran melibatkan berbagai tahapan administrasi yang melibatkan Tim Penyeleksi (TP II dan TP I), Tim Penelitian dan Penyaringan (Litring), hingga Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan. Meskipun proses administrasi ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan keefektifan dalam penerimaan calon veteran, penelitian ini menyoroti tantangan yang dihadapi, seperti penumpukan berkas administrasi dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Dengan memanfaatkan SIMVET dan teori DeLone dan McLean (2003), penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi dalam konteks proses pendaftaran calon veteran. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi Veteran Republik Indonesia.</p>

**I. PENDAHULUAN**  
Di era revolusi industri 5.0, setiap aspek kehidupan manusia sekarang beralih dari menggunakan komputer dengan memanfaatkan Teknologi Informasi untuk melakukan pekerjaannya hingga bergerak ke arah kecerdasan

buatan (AI). Dengan menggunakan pendekatan Internet of Things (IOT), semua pekerjaan yang membutuhkan tenaga manusia dapat diotomatisasi (Widiastiwi et. al. 2020). Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis menjadi lebih kompetitif di pasar yang cepat berubah dengan meningkatkan proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerja kelompok. Hal ini berlaku pada saat teknologi informasi membantu tim peningkatan produk, support pelanggan, transaksi e-commerce, dan operasi bisnis lainnya (O'Brien, 2006).

Sistem Informasi (SI) telah mengalami perkembangan yang cukup penting dari waktu ke waktu, mulai dari ide awalnya hingga menjadi dasar teknologi yang berpengaruh pada hampir semua bidang kehidupan masa kini. Perubahan dalam SI telah memiliki pengaruh besar kepada cara bisnis dijalankan, hubungan sosial, dan proses pengambilan kebijakan. Belakangan, perkembangan Internet membuka jalan bagi sistem informasi berbasis web, yang memungkinkan bisnis mengakses informasi dari jarak jauh dan berkomunikasi secara lebih efektif dengan pelanggan, mitra bisnis, dan karyawan.

Proses administrasi Veteran saat ini masih dirasakan belum optimal. Dimana calon Veteran yang ingin mendaftarkan hak Veterannya harus mendatangi Tim Penyeleksi (TP II) yaitu; Kanminvet/Lantamal/Lanud/Polda dengan menyerahkan berkas yang diperlukan. Setelah menerima berkas dari Calon Veteran TP-II melalui tim yang telah ditunjuk melakukan proses Penelitian dan Penyaringan (Litring) terhadap berkas. Apabila berkas tidak memenuhi syarat, maka berkas akan dikembalikan kepada calon Veteran, apabila berkas memenuhi syarat maka berkas akan diteruskan ke TP-I yaitu Babinminvetcaddam/Diswatpersal/Diswatpersa u/Biro SSDM Polri. Di tingkat TP-I berkas akan diperiksa oleh Tim Litring TP-I jika persyaratan tidak lengkap maka berkas akan dikembalikan ke TP-II dan bila berkas memenuhi syarat maka akan diteruskan ke TPP yaitu Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan. Tim Litring TPP akan memeriksa berkas calon Veteran, apabila dinyatakan "Tidak Memenuhi Syarat" maka berkas akan dikembalikan ke TP-I dan bila telah memenuhi syarat maka berkas akan diinput ke dalam aplikasi SIMVET (Sistim Informasi Manajemen Veteran) untuk dikeluarkan Piagam Veteran. Piagam Veteran ini disertai dengan Keputusan Tuvet dan Dahor (Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan) yang akan dikirim ke TP-I dengan tembusan PT. Taspem (Persero) dimana Veteran tersebut berdomisili. Keputusan inilah

yang nantinya akan menjadi dasar PT. Taspem (Persero) untuk mengeluarkan Hak Veteran berupa Dana Kehormatan dan Tunjangan Veteran yang akan diterima oleh Veteran setiap bulannya.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif melibatkan angka dan statistik yang dapat diukur secara obyektif. Dalam konteks tesis ini, data dapat dikumpulkan melalui survei, pengamatan langsung atau penggunaan data administrasi yang tersedia dalam bentuk angka, seperti waktu pemrosesan data, jumlah kesalahan, atau tingkat kepuasan Veteran. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis dan mengidentifikasi pola atau hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif juga memiliki tujuan generalisasi yaitu menerapkan temuan penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih umum tentang efektivitas penggunaan aplikasi SIMVET dalam pelayanan administrasi Veteran di Indonesia. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini juga mengutamakan obyektifitas dalam pengumpulan dan analisis data, serta melibatkan sampel yang representatif dari populasi yang lebih besar.

Penelitian kuantitatif memungkinkan penggunaan statistik untuk menganalisis data yang terkumpul meliputi variabel seperti waktu pemrosesan, jumlah kesalahan, atau tingkat kepuasan Veteran. Sehingga peneliti dapat menguji hipotesis, mengidentifikasi pola atau hubungan antar variabel, serta membuat generalisasi yang lebih luas tentang efektivitas penggunaan aplikasi SIMVET dalam pelayanan administrasi Veteran Indonesia.

### **2. Obyek Penelitian**

Batasan objek penelitian ini adalah Staf Minvet Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan, sebagai pengguna SIMVET. Penelitian dilakukan di Staf Minvet Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan dengan periode penelitian selama 3 (tiga) bulan yaitu April – Juni 2024.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi target dalam penelitian ini adalah 36 orang pegawai Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan selaku pengguna aplikasi SIMVET untuk menindaklanjuti proses input

data calon Veteran yang diajukan oleh TP-I setelah proses Litring di TP-II dan TP-I. Jumlah ukuran minimal sampel yang digunakan adalah yang paling besar untuk memperkecil peluang kesalahan dalam generalisasi, yaitu dipilih sebesar 30 sampel. Jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel (*total sampling*) penelitian ini berjumlah 36 orang. Kuesioner penelitian dikirimkan secara daring ke seluruh responden menggunakan perangkat *Google Forms* melalui handphone. Akan tetapi, sampai batas akhir pengumpulan kuesioner, jumlah responden yang mengisi kuesioner dalam keadaan terisi lengkap sebanyak 32 orang. Hal ini berarti tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) mencapai 88,8 % dari total kuesioner yang dibagikan.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan desain survei yang menunjukkan kecenderungan sikap atau opini populasi secara numerik atau kuantitatif (Creswee, 2016). Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer didapat secara langsung dari partisipan melalui survei dan interaksi langsung. Sementara data sekunder diperoleh dari sumber-sumber lain yang telah disediakan sebelumnya, seperti arsip yang dipegang oleh staf Datin Setditjen Pothan Kemhan RI.

#### 5. Teknik Analisis Data

Peneliti menganalisis data dengan berbagai cara. Untuk menganalisis data sampel dan menerapkan temuan tersebut pada populasi, teknik statistik diperlukan. Hasil pengolahan data numerik disajikan dalam bentuk grafik, tabel silang, tabel frekuensi, atau gambar yang tepat berdasarkan tingkat pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan tes statistik.

Peneliti menggunakan skala interval untuk analisis deskriptif data frekuensi. Skala interval dipilih untuk menguji hipotesis asosiatif/hubungan. Penggunaan skala penilaian Likert-like, yang dapat berjumlah ganjil atau genap, digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Skala ini menunjukkan pernyataan sistematis yang menunjukkan sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap kejadian atau gejala sosial (Priyono, 2016). Peneliti melakukan berbagai langkah dalam menganalisis data kuesioner yang dikirim melalui *Google Forms* dengan

link <https://forms.gle/PixiQvrEQouB55U6A> termasuk pengkodean data, pemindahan data ke komputer, pembersihan data, dan penyampaian data.

Teknik analisis data *Partial Least Squares* (PLS) digunakan karena merupakan salah satu jenis Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) yang paling populer. SEM adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis model penelitian, dan PLS adalah bentuk SEM yang lebih fleksibel karena tidak membutuhkan banyak asumsi parametrik seperti SEM berbasis kovarian. PLS memungkinkan penggunaan sampel yang lebih kecil tanpa mengorbankan validitas atau akurasi hasil analisis. Hal ini membuat PLS menjadi pilihan yang tepat jika sampel penelitian terbatas atau jika data tidak memenuhi asumsi distribusi normal multivariat.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Penggunaan Aplikasi SIMVET

SIMVET atau Sistem Informasi Manajemen Veteran merupakan aplikasi yang digunakan oleh Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan untuk menindaklanjuti pengajuan para Calon Veteran guna mendapatkan Hak berupa Tanda Kehormatan Veteran, Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan Veteran. SIMVET hanya digunakan di Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan, diakses oleh personel yang memiliki akun yang telah diberikan *User ID* dan *Password* masing-masing. Alamat website SIMVET dapat diakses di <http://192.168.1.100/dashboard>

#### 2. Analisis Karakteristik Responden.

**Tabel 3.** Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	65,63
	Perempuan	11	34,38
Usia	21 - 30 tahun	1	3,125
	31 - 40 tahun	7	21,88
	41 - 50 tahun	10	31,25
	51 tahun ke atas	12	37,5
	SMA	8	25
Pendidikan	D-3	3	9,38
	S-1	5	15,63
	S-2	13	40,63
	Eselon II	1	3,13
Jabatan	Eselon III	8	25
	Eselon IV	2	6,25
	Non Eselon	16	50

Pertanyaan dalam angket/kuesioner mencakup aspek-aspek seperti Kualitas Sistem (SQ), Kualitas Informasi (IQ), Minat

Menggunakan dan Penggunaan (U), Kepuasan Pengguna (US) dan Manfaat (NB).

Dari total 32 responden, mayoritasnya sebanyak 65,63% adalah pria dan 34,38% adalah wanita. Mengenai usia, mayoritas responden sebanyak 37,5% berada dalam rentang usia 51 tahun ke atas, 31 % berada dalam rentang usia 41-50 tahun, 21,88% berada pada rentang usia 31-40 tahun dan 3,12 % berada pada rentang usia 20-30 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden yaitu sebanyak 40,63% pendidikan S2, 15,63% berpendidikan S1, 9,38 % berpendidikan D3 dan 25% berpendidikan SMA. Berdasarkan kompetensi jabatan sebanyak 3,13 % jabatan Eselon II, 25 % berada pada jabatan Eselon III, 6,25 % pada jabatan Eselon IV dan 50 % pada babatan non eselon.

### 3. Analisis Deskriptif Variabel Pengukuran Kesuksesan SIMVET

#### a) Evaluasi Model Pengukuran

**Tabel 4.** Outer loading, Composite Reliability dan Average Variance Extrac

Variabel	Item Penguk Indikator uran	Outer Loading	Cronbachs Alpha	Compo Site Reliability	AVE
Kualitas Informasi (IQ)	IQ-1 ketepatan, kekinian, frekuensi, dan periode waktu merupakan faktor penting dalam ketersediaan informasi	0,951	0,970	0,978	0,917
	IQ-2 Ketersediaan, relevansi, kelengkapan, ketepatan dan cakupan adalah aspek penting dalam ketersediaan informasi	0,972			
	IQ-3 Kinerja informasi yang tersimpan dijamin keamanannya	0,956			
	IQ-4 Informasi tersedia dalam bentuk apa pun, baik dalam bentuk rinci maupun ringkasan, disusun dalam urutan yang telah ditentukan	0,951			
Kualitas Sistem (SQ)	SQ-1 Mudah digunakan tanpa memerlukan latihan khusus	0,966	0,953	0,966	0,878
	SQ-2 Menuliskan fitur dalam sistem yang mudah dioperasikan	0,965			
	SQ-3 setiap beroperasi dengan baik memiliki terlapat gangguan virus/malware.	0,880			
	SQ-4 Waktu respon aplikasi SIMVET apakah sangat cepat	0,934			
U	U-1 fitur yang tersedia dalam Aplikasi Simvet sudah lengkap dan sudah memenuhi kebutuhan untuk melakukan input data	0,890	0,751	0,889	0,801
	U-2 Pengguna sering mengakses sistem, minimal setiap kali memotifikasi sistem atau setiap saat ketika penginputan data	0,899			
US	US Pengguna puas dalam menggunakan aplikasi Simvet	1,000	0,965	0,975	0,915
NB	NB-1 aplikasi Simvet menurunkan biaya	0,960	0,956	0,910	0,957
	NB-2 Meningkatkan proses kerja yang lebih cepat dan efisien, serta memberikan fleksibilitas yang lebih besar	0,956			

#### b) Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi

Data yang sudah dimodifikasi menjadi konteks yang relevan dan berguna bagi sebagian pengguna disebut informasi (O'Brien 2005, p.38). Kualitas informasi bergantung pada tiga hal: informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan. Sistem informasi harus mampu mendukung pengembangan kebijakan dan berbagai

kebutuhan informasi (O'Brien 2005, p. 434). Kualitas informasi berkaitan dengan data dan informasi yang dihasilkan oleh keluaran suatu sistem, termasuk nilai kegunaannya, relevansinya, dan urgensinya (Pitt & Wason, 1995 dalam DeLone & McLean, 2003). Menurut O'Brien (2005, p. 295), informasi mempunyai tiga dimensi: (1) waktu; (2) isi; Setiap dimensi memiliki karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas informasi.

Variabel Kualitas Informasi diukur oleh 4 (empat) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0,951 – 0,972 yang berarti bahwa keempat item pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Kualitas Informasi. Tingkat reabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh *Cronbach's alpha* dan *compo site reliability* diatas 0,70 (reliabel) internal konsistensinya terpenuhi. Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0,917 > 0,50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan item pengukuran yang dikandung oleh variabel mencapai 91,7 %.

Diantara keempat item pengukuran tersebut, item pengukuran IQ-2 dan IQ-3 mempunyai outer loading (0,972) dan (0,956) yang menunjukkan bahwa kedua pengukuran item tersebut yaitu terkait Kualitas Informasi SIMVET yaitu terkait keakuratan, relevansi, kelengkapan, keringkasan, dan cakupan adalah aspek penting dalam ketersediaan informasi dan kinerja informasi yang tersimpan dijamin keamanannya. Untuk meningkatkan IQ-1 dan IQ-4, yang mencakup ketepatan, kekinian, frekuensi, periode waktu, serta ketersediaan informasi dalam bentuk rinci maupun ringkasan, diperlukan akselerasi dengan mengadopsi teknologi yang memungkinkan pembaruan data secara real-time. Langkah ini akan memastikan bahwa informasi selalu terkini dan tepat waktu. Selain itu, peningkatan infrastruktur perangkat keras dan perangkat lunak sangat krusial. Ini melibatkan penggunaan server yang lebih kuat dan peningkatan kapasitas penyimpanan, serta penerapan teknologi cloud untuk mencapai skalabilitas yang lebih baik. Peningkatan ini akan mendukung kinerja sistem yang lebih cepat dan andal.

c) Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.

Variabel Kualitas Sistem dinilai oleh 4 (empat) item penilaian valid dengan outer loading antara 0,880 – 0,966 artinya bahwa kedua item pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Kualitas Sistem. Tingkat reabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70 (reliabel) internal konsistensinya terpenuhi. Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0,878 > 0,50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan item pengukuran yang dikandung oleh variabel mencapai 87,8 %. Keempat item pengukuran tersebut, item pengukuran SQ-1 dan SQ-2 mempunyai outer loading (0,966) dan (0,965) yang menunjukkan bahwa kedua pengukuran item tersebut yaitu terkait SIMVET mudah digunakan dan memiliki fitur dalam sistem yang mudah dioperasikan.

Mengingat fitur dan sistem operasional aplikasi Simvet dinilai mudah digunakan, perlu sekali untuk menambah fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna sambil memastikan bahwa setiap fitur tetap mudah dioperasikan. Pelatihan dan panduan pengguna yang jelas juga dapat membantu dalam memaksimalkan manfaat dari fitur-fitur tersebut. Diperlukan peningkatan kualitas perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung aplikasi Simvet untuk menjamin kinerja sistem yang optimal. Ini mencakup kendala sistem, waktu respon yang cepat, serta kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan kebutuhan pengguna dan teknologi.

Meskipun demikian, wawancara dengan Kasubdit Data mengindikasikan bahwa perangkat keras yang digunakan untuk mengoperasikan aplikasi SIMVET sudah usang dan memerlukan peremajaan untuk meningkatkan kinerja sistem, memastikan operasional yang lancar, dan menjamin keamanan data. Rekomendasi untuk meningkatkan antarmuka pengguna agar lebih intuitif, menambah fitur-fitur baru yang relevan, dan menyediakan pelatihan pengguna jelas juga disarankan untuk memaksimalkan manfaat aplikasi SIMVET. Dengan demikian, peremajaan perangkat keras dan pengembangan perangkat lunak yang berkelanjutan sangat penting untuk

memastikan sistem informasi dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna dengan standar kualitas yang tinggi.

d) Analisis Deskriptif Variabel Minat Menggunakan dan Penggunaan

Minat Menggunakan dan Penggunaan mencerminkan sejauh mana pengguna berkeinginan dan benar-benar menggunakan aplikasi Simvet. Ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kualitas informasi yang diberikan oleh sistem. Variabel minat menggunakan dan penggunaan diukur oleh 2 (dua) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0,890 (U-2) – 0,899 (U-1) yang berarti bahwa kedua item pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Minat Menggunakan dan Penggunaan. Tingkat reabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70 (reliabel) internal konsistensinya terpenuhi. Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0,801 > 0,50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan item pengukuran yang dikandung oleh variabel mencapai 80,1 %.

Diantara kedua item pengukuran tersebut, item pengukuran U-2 mempunyai outer loading (0,899) yang menunjukkan bahwa kedua pengukuran item tersebut yaitu terkait minat menggunakan dan penggunaan SIMVET yaitu pengguna sering mengakses sistem minimal setiap kali ternotifikasi sistem atau setiap saat ketika penginputan data. Untuk meningkatkan U-1, yang mencakup fitur yang tersedia dalam aplikasi Simvet sudah lengkap dan sudah memenuhi kebutuhan untuk melakukan input data, diperlukan akselerasi dengan evaluasi kebutuhan pengguna melalui survei dan wawancara perlu dilakukan untuk menjamin kelengkapan fitur yang ada sudah memenuhi kebutuhan input data. Penambahan dan peningkatan fitur berdasarkan umpan balik, akan membantu meningkatkan penggunaan. Sesi pelatihan dan dokumentasi lengkap akan akan menjamin pengguna memahami fitur yang tersedia. Integrasi dengan sistem lain, pemantauan penggunaan, dan saluran umpan balik berkelanjutan penting untuk perbaikan terus-menerus. Pengujian

fungsionalitas, pemeliharaan rutin, adopsi teknologi terbaru, dan protokol keamanan yang ketat juga esensial untuk menjamin aplikasi berfungsi optimal dan aman.

Hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan Moril menekankan pentingnya penambahan dan juga peningkatan fitur berdasarkan umpan balik pengguna untuk meningkatkan penggunaan aplikasi. Evaluasi kebutuhan pengguna melalui survei dan wawancara, serta penyediaan sesi pelatihan dan dokumentasi lengkap, juga direkomendasikan untuk meyakinkan pengguna memahami dan dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia. Langkah-langkah tambahan seperti integrasi dengan sistem lain, pemantauan penggunaan, pengujian fungsionalitas, pemeliharaan rutin, adopsi teknologi terbaru, dan juga penerapan protokol keamanan yang ketat, diperlukan untuk menjamin aplikasi berfungsi secara optimal dan aman.

e) Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna diukur oleh 1 (satu) item pengukuran valid dengan outer loading 1000, yang berarti bahwa kedua item pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran kepuasan pengguna. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70 (reliabel) internal konsistensinya terpenuhi. Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0,915 > 0,50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan item pengukuran yang dikandung oleh variabel mencapai 91,5 %. Meskipun kualitas sistem dan kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan analisis statistik, pengguna tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan aplikasi Simvet. Ini mungkin disebabkan oleh faktor-faktor lain yang belum diukur dalam penelitian ini, seperti dukungan teknis atau kebijakan organisasi yang mendukung penggunaan aplikasi.

Hasil wawancara dengan pengadministrasi umum Minvet mengungkapkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan aplikasi ini. Kepuasan ini terutama disebabkan oleh fitur-fitur yang lengkap,

antarmuka yang mudah dipahami, respons sistem yang cepat, dan kestabilan yang baik. Faktor-faktor lain seperti dukungan teknis atau kebijakan organisasi yang mendukung penggunaan aplikasi mungkin juga berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi ini, meskipun belum diukur dalam penelitian ini.

f) Analisis Deskriptif Variabel Manfaat Bersih

Variabel manfaat bersih diukur oleh 2 (dua) item pengukuran valid dengan outer loading 0,956 – 0,960, yang berarti bahwa kedua item pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran manfaat bersih. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70 (reliabel) internal konsistensinya terpenuhi. Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0,917 > 0,50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan item pengukuran yang dikandung oleh variabel mencapai 91,5 %. Meskipun hasil analisis statistik menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, aplikasi Simvet masih dianggap memberikan beberapa manfaat penting seperti pengurangan biaya dan peningkatan efisiensi kerja. Hal ini mungkin disebabkan oleh efisiensi yang tidak terukur langsung atau manfaat tidak langsung yang dirasakan oleh pengguna dan organisasi.

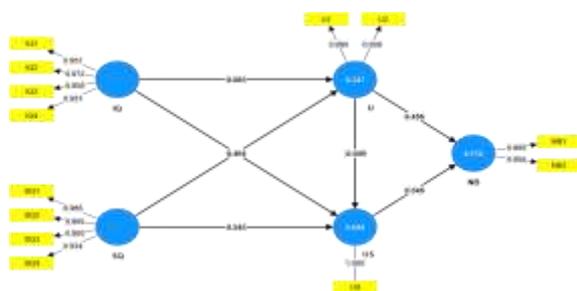
g) Analisis Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran reflektif merupakan langkah krusial dalam penelitian yang menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Proses evaluasi ini bertujuan untuk meyakinkan bahwa indikator-indikator yang digunakan benar-benar merefleksikan konstruk laten yang diukur. Terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjamin keandalan dan validitas model pengukuran reflektif, yaitu: outer loading, composite reliability, Cronbach's alpha, average variance extracted (AVE), dan validitas diskriminan.

Outer loading yang idealnya lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki korelasi kuat dengan konstruk laten. Composite

reliability dan Cronbach's alpha yang melebihi nilai 0,70 mengindikasikan konsistensi internal yang baik. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 memastikan bahwa lebih dari setengah varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk laten, menunjukkan validitas konvergen yang baik. Selain itu, validitas diskriminan harus dipastikan melalui cross loading, kriteria Fornell-Larcker, dan rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT) untuk menjamin bahwa konstruk-konstruk yang diukur adalah berbeda satu sama lain.

#### 4. Uji Validitas



**Gambar 1.** Outer Model Setelah dilakukan Penilaian

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SEM PLS

Pemenuhan kriteria-kriteria ini menjadi dasar yang kuat untuk membangun model pengukuran yang reliabel dan valid, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat diandalkan dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap ilmu pengetahuan.

#### 5. Uji Reliabilitas

**Tabel 5.** Nilai Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
IQ	0.970	0.979	0.978	0.917
NB	0.910	0.911	0.957	0.917
SQ	0.953	0.959	0.966	0.878
U	0.751	0.752	0.889	0.801

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

##### a) Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dapat menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal ialah 0,7 sedang idealnya ialah 0,8 atau 0,9 (Ghozali, 2016). Dari tabel tersebut, nilai Cronbach's Alpha dari variable IQ, NB, SQ dan U memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,7 yang

menunjukkan bahwa semua konstruk tersebut telah reliable.

##### b) Composite Reliability

Dalam outer model kita mengenal Composite Reliability. Nilai ini menunjukkan internal consistency yaitu nilai composite reliability yang tinggi menunjukkan nilai konsistensi dari masing-masing indikator dalam mengukur konstruknya. Nilai composite reliability diharapkan > 0,7 (Ghozali, 2016). Dari tabel tersebut, nilai Composite Reliability dari variable IQ, NB, SQ dan U memiliki nilai diatas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua konstruk tersebut telah reliable.

##### c) Uji Multikolinearitas

Inner VIF:

**Tabel 6.** Nilai VIF Kolonearitas

	VIF
IQ -> U	1.361
IQ -> US	1.368
SQ -> U	1.361
SQ -> US	1.830
U -> NB	1.205
U -> US	1.532
US -> NB	1.205

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

Nilai VIF harus kurang dari 5, karena bila lebih dari 5 mengindikasikan adanya kolinearitas antar konstruk (Sarstedt dkk., 2017). Berdasarkan tabel tersebut, nilai VIF untuk masing-masing variable item IQ, SQ, U dan US memiliki nilai VIF dibawah 5 artinya tidak terdapat multikolinier antar variable.

#### 6. Analisis Evaluasi Model Struktural R Square

**Tabel 7.** Nilai R Square

	R-square	R-square adjusted
NB	0.712	0.692
U	0.347	0.302
US	0.644	0.606

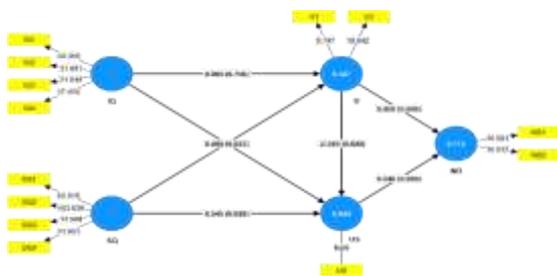
Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

Menurut (Sarstedt et al, 2017) nilai R Square sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, moderat dan lemah. Berdasarkan tabel tersebut, nilai R Square untuk variable U dan US terhadap NB yaitu sebesar 71,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran variable NB dapat dijelaskan oleh variable U dan US sebesar 71,2%. Sisanya 28,8% dijelaskan

oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai R Square untuk variable IQ dan SQ terhadap U yaitu sebesar 34,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran variable U dapat dijelaskan oleh variable IQ dan SQ sebesar 34,7%. Sisanya 65,3% dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai R Square untuk variable IQ, SQ dan U terhadap US yaitu sebesar 64,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran variable US dapat dijelaskan oleh variable IQ, SQ dan U sebesar 64,4%. Sisanya 35,6% dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7. Pengujian hipotesis



Gambar 2. Kerangka Pengujian Hipotesis

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

Tabel 8. Penilaian Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
IQ -> U	0.065	0.045	0.210	0.311	0.756
IQ -> US	0.404	0.354	0.178	2.276	0.023
SQ -> U	0.553	0.536	0.147	3.765	0.000
SQ -> US	0.545	0.570	0.248	2.198	0.028
U -> NB	0.456	0.429	0.167	2.738	0.006
U -> US	-0.049	-0.045	0.214	0.228	0.820
US -> NB	0.546	0.545	0.107	5.102	0.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

$$U = 0,065IQ + 0,553SQ + e$$

$$US = 0,404IQ + 0,545SQ - 0,049U + e$$

$$NB = 0,456U + 0,546US + e$$

Menurut Ghozali (2016), jika nilai p value dibawah 0,05 maka Ha diterima. Sebaliknya, jika nilai p value diatas 0,05 maka Ha ditolak.

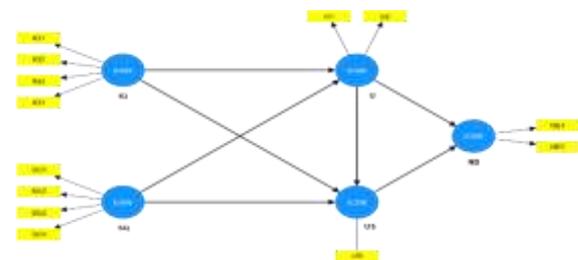
8. Uji f Square

Tabel 9. Penilaian f Square

	f-square
IQ -> U	0.005
IQ -> US	0.336
SQ -> U	0.344
SQ -> US	0.456
U -> NB	0.599
U -> US	0.004
US -> NB	0.861

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

9. Q Square



Tabel 18. Bagan q Square

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

Tabel 10. Penilaian q Square

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
IQ	128.000	128.000	0.000
NB	64.000	31.611	0.506
SQ	128.000	128.000	0.000
U	64.000	56.000	0.125
US	32.000	21.171	0.338

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

Menurut Chin (1998) nilai Q-Square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance* yang baik. Sedangkan jika nilai Q-Square kurang dari 0 (nol), maka model kurang baik atau tidak memiliki *predictive relevance* yang baik. Berdasarkan tabel tersebut, nilai Q-Square untuk variable NB sebesar 0,506, U sebesar 0,125 dan US sebesar 0,338 yang menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik.

## 10. Evaluasi kecocokan model Goodness of Fit

**Tabel 20.** Uji SRMR

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.067	0.075
d_ULS	0.405	0.517
d_G	1.106	1.136
Chi-square	151.921	156.276
NFI	0.742	0.734

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SEM PLS

Menurut (Schermele et al, 2003) menjelaskan bahwa nilai SRMR masih dapat diterima apabila memiliki nilai dibawah 0,10. Berdasarkan tabel tersebut, nilai SRMR sebesar 0,067 yang menunjukkan bahwa model fit.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data kuantitatif dari 32 responden pengguna aplikasi Simvet, dapat disimpulkan bahwa kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Veteran (Simvet) dalam proses pendaftaran hak Veteran Republik Indonesia, yang dilaksanakan oleh Direktorat Veteran Republik Indonesia, secara empiris belum tercapai. Evaluasi ini menggunakan indikator dalam pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang telah diperbarui pada tahun 2003. Dari tujuh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, hanya sebagian yang terbukti dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek dari sistem ini berfungsi sesuai harapan, masih terdapat beberapa kelemahan yang menghambat keseluruhan keberhasilan implementasinya. Rincian lebih lanjut mengenai hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- H1: Kualitas Informasi (IQ) secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan dan penggunaan (U) Simvet.
- H2: Kualitas Informasi (IQ) secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (US)
- H3: Kualitas Sistem (SQ) secara parsial berpengaruh positif terhadap Minat menggunakan dan penggunaan (U).
- H4: Kualitas Sistem (SQ) secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (US)
- H5: Minat menggunakan (U) dan penggunaan Simvet tidak berpengaruh positif

signifikan terhadap kepuasan pengguna (US)

H6: Minat menggunakan/penggunaan (U) secara parsial berpengaruh positif terhadap NB

H7: Kepuasan pengguna (US) Simvet berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih Simvet (NB).

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Direktorat Veteran Ditjen Pothan Kemhan perlu meningkatkan pengawasan terhadap proses pendaftaran di semua tingkatan, terutama di TP-II, untuk mencegah praktik percaloan dan penyalahgunaan lainnya. Penegakan aturan yang ketat dan tindakan tegas terhadap pelanggaran akan membantu dalam peningkatan integritas proses pendaftaran Calon Veteran Republik Indonesia. Aksesibilitas teknologi Simvet perlu diperluas ke semua daerah, terutama wilayah terpencil. Pengadaan fasilitas teknologi dan pelatihan bagi petugas administrasi di berbagai daerah dapat membantu memastikan bahwa semua calon veteran dapat mengakses layanan pendaftaran secara efektif dan efisien. Sosialisasi mengenai proses pendaftaran dan persyaratan administrasi harus terus dilaksanakan, dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang proses dan persyaratan pendaftaran Calon Veteran Republik Indonesia.

Membangun kerjasama yang lebih erat dengan Disdukcapil dan PT. Taspen (Persero) berupa pemadanan data akan memastikan data identitas veteran yang akurat dan sesuai dengan berkas yang ada, yang akan membantu memperlancar pencairan Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan tanpa hambatan administrasi. Memberikan pelatihan berkala kepada petugas administrasi tentang pentingnya keakuratan data, ketelitian dalam melakukan input data, dan prosedur administrasi yang benar akan membantu petugas semakin memahami dan menjalankan tugas mereka dengan lebih baik.

Mengembangkan sistem pengaduan yang efektif dan transparan bagi Calon Veteran yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran, dengan sistem yang mudah diakses dan responsif terhadap keluhan, akan memberikan solusi yang lebih cepat dan tepat. Selain itu, menyediakan infrastruktur

teknologi informasi yang memadai dan stabil untuk mendukung operasional Simvet, termasuk jaringan internet yang handal, perangkat keras yang memadai, serta dukungan teknis yang siap membantu jika terjadi masalah teknis, juga sangat diperlukan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Adams, Dennis A., R. Ryan Nelson, and Peter A. Todd. (1922). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS quarterly* : 227-247.
- Arvidsson., et al, (2014). *Information systems use as strategy practice: A multidimensional view of strategic information system implementation and use*. Swedish Center for Digital Innovation: Umea University.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-336.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015). Consistent partial least squares path modeling. *MIS quarterly*, 39(2), 297-316
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square* (2 ed.). Semarang: BP-Undip.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., Ray, S., ... & Ray, S. (2021). An introduction to structural equation modeling. *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: a workbook*, 1-29.
- Hudin Maulana. (2015). Kajian model kesuksesan sistem informasi DeLone & Mc Lean pada pengguna sistem informasi akuntansi *accurate* di kota Sukabumi. *Tesis Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer*.
- <https://nasional.tempo.co/read/1493366/hari-Veteran-nasional-siapa-saja-yang-bisa-disebut-Veteran> (diakses tanggal 10 Maret 2024)
- <https://www.kemhan.go.id/pothan/2019/04/08/penghargaan-bagi-para-pejuang.html> (diakses tanggal 10 Maret 2024)
- <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/apa-itu-sistem-informasi/Muhammad> Robith Adani (2021), "Pengertian sistem informasi dan cara penerapannya" (diakses tanggal 11 Maret 2024)
- O'Brien, James A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia

- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Ratih Primadian. (2019). Analisis kesuksesan sistem informasi penanganan pengaduan perizinan terpadu di lingkungan pelayanan terpadu satu pintu di DKI Jakarta. *Tesis FIA Universitas Indonesia*.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of psychological research online*, 8(2), 23-74.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia.
- Widiastiwi, Yuni, Ridwan Raafi'udin, Nurhafifah Matondang, Erly Krisnanik, Ati Zaidiah, Anita Muliawati, Theresiawati Theresiawati et al. (2020). *Pengantar teknologi informasi*.
- Wong, K. K. K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1-32.