

## PENGARUH KEPUASAN KOMPUTASI PENGGUNA AKHIR DAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA KERJA: PERAN MEDIASI PERILAKU KERJA INOVATIF STUDI PADA OTORITAS KEPABEANAN INDONESIA

Adiyat Basnur<sup>1)</sup>, Riani Rachmawati<sup>2)</sup>

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia<sup>1,2)</sup>  
email: adiyat.basnur@kemenkeu.go.id<sup>1)</sup>, riani.rachmawati@ui.ac.id<sup>2)</sup>

### **Abstrak**

Otoritas Kepabeanan Indonesia berperan dalam mendukung ketahanan fiskal dan mendorong pertumbuhan perekonomian nasional. Kinerja organisasi tersebut bergantung pada kinerja individu pegawainya. Penelitian ini bertujuan menginvestigasi pengaruh kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja pegawai Otoritas Kepabeanan Indonesia serta menggali peran perilaku kerja inovatif sebagai mediator antara kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik dengan kinerja kerja. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 503 pegawai Otoritas Kepabeanan Indonesia dan dianalisis menggunakan Lisrel 8.8 dengan teknik Structural Equation Modeling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja. Perilaku kerja inovatif secara parsial memediasi pengaruh kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja. Temuan ini berkontribusi terhadap pengembangan sumber daya manusia dengan menunjukkan pentingnya kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik serta peran mediasi perilaku kerja inovatif dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai sektor publik.

**Kata Kunci:** kepuasan komputasi pengguna akhir, motivasi pelayanan publik, kinerja kerja, sektor publik

### **Abstract**

The Indonesian Customs Authority played a role in supporting fiscal resilience and driving national economic growth. The organization's performance depended on the individual performance of its employees. This research aimed to investigate the influence of end-user computing satisfaction and public service motivation on the job performance of Indonesian Customs Authority employees, as well as to explore the mediating role of innovative work behavior between end-user computing satisfaction and public service motivation with job performance. Data were collected through questionnaires distributed to 503 Indonesian Customs Authority employees and were analyzed using Lisrel 8.8 with Structural Equation Modeling techniques. The research findings indicate that end-user computing satisfaction and public service motivation have a positive and significant effect on job performance. Innovative work behavior partially mediates the influence of end-user computing satisfaction and public service motivation on job performance. These findings contribute to human resource development by demonstrating the importance of end-user computing satisfaction and public service motivation, as well as the mediating role of innovative work behavior in enhancing the job performance of public sector employees.

**Keywords:** end-user computing satisfaction, public service motivation, job performance, public sector

## **1. PENDAHULUAN**

Teknologi menjadi hal yang lumrah dan turut mengubah bagaimana masyarakat melakukan aktivitas pada abad ke-21 ini (Panigrahi *et al.*, 2022; Sharma *et al.*, 2023). Masyarakat mulai terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi (Natika, 2024). *E-Government* merupakan awal mula fenomena ini dan terus berkembang menjadi berbagai paradigma seperti *digital government*, *mobile government*, *ubiquitous government*, dan *smart government* (Manoharan dan Ingrams, 2018).

Sistem dan inisiatif *digital government* kini sangat meluas di berbagai negara di seluruh dunia, yang mencakup sebagian besar investasi dan operasi sektor publik (United Nations, 2024). Berdasarkan UN E-Government Survey 2024, Indonesia meraih peringkat 64 dari 193 negara anggota PBB (Kementerian PANRB, 2024). Namun jika dibandingkan dengan negara lain di Asia Tenggara, posisi Indonesia masih berada dibawah Singapura (peringkat 3), Thailand (peringkat 52), dan Malaysia (peringkat 54).

Transformasi yang komprehensif menjadi hal yang diinginkan dan dituntut masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik (Natika, 2024). Untuk mendapatkan informasi yang objektif dan komprehensif mengenai kinerja layanan serta sejauh mana kualitas layanan yang diberikan, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan publik (Kementerian Keuangan, 2024). Indeks kepuasan pengguna layanan di Otoritas Kepabebean Indonesia merupakan salah satu komponen yang membentuk nilai kinerja organisasi (NKO) dimana pada tahun 2024, nilai NKO yang diperoleh sebesar 112,5 turun 1,46 poin dari nilai tahun 2023 dengan nilai 113,96.

Capaian Otoritas Kepabebean Indonesia tersebut tidak terlepas dari kinerja para pegawainya. Lebih lanjut, kinerja pegawai diidentifikasi sebagai aspek penting dari sektor publik karena mencerminkan kualitas layanan dan kinerja pemerintah (Ahmad *et al.*, 2020). Kinerja kerja berpatokan pada kemampuan karyawan untuk bekerja baik (Giao *et al.*, 2020). Sehingga Instansi pemerintah perlu memperhatikan berbagai aspek seperti tujuan operasional, pengukuran, dan akuntabilitas, serta meningkatkan kinerja setiap pegawai negeri sipil (Vuong, 2023).

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan komputasi pengguna akhir. Liberatore dan Wagner (2024) melalui penelitiannya menyatakan bahwa jika pengguna sistem informasi puas dengan sistem yang dipakainya, mereka akan lebih produktif dalam kinerja mereka. Penting untuk mempelajari kepuasan komputasi pengguna akhir agar sistem informasi memainkan perannya dalam meningkatkan inovasi dan kinerja pegawai (Deng *et al.*, 2022). Deng *et al.* (2022) menegaskan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir dapat digunakan sebagai variabel dependen dalam domain hulu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor dan keyakinan; kepuasan komputasi pengguna akhir juga dapat digunakan sebagai variabel independen dalam domain hilir untuk memengaruhi perilaku seseorang dan menciptakan nilai ekonomi dan sosial. Sampai saat ini, hanya beberapa penelitian yang melibatkan kepuasan komputasi pengguna akhir terkait dengan domain hilir (Domínguez-Escrig *et al.*, 2018).

Faktor selanjutnya yang turut mempengaruhi kinerja kerja pegawai sektor publik adalah motivasi pelayanan publik. Teori pada motivasi pelayanan publik mengasumsikan bahwa dorongan berbuat baik kepada orang lain dan masyarakat menjadi dasar pemberian pelayanan publik (Breugh *et al.*, 2021). Azhar dan Steen (2023) mengungkapkan bahwa tipe pegawai negeri ideal dengan motivasi pelayanan publik tinggi adalah individu yang berkomitmen dan mengabdikan diri utamanya untuk melayani masyarakat. Namun penelitian yang dilakukan oleh Pham *et al.* (2024) menemukan bahwa motivasi pelayanan

publik tidak memiliki hubungan langsung dengan kinerja kerja pada pegawai pemerintah daerah yang bekerja di Vietnam selatan di berbagai departemen pemerintah daerah.

Akram *et al.* (2020) melalui penelitiannya menyatakan bahwa adanya dampak perilaku kerja inovatif terhadap kinerja kerja. Pola hubungan positif yang konsisten muncul antara perilaku kerja inovatif dan kinerja kerja (Pham *et al.*, 2024). Hal ini diperkuat penelitian Amabile dan Pratt (2016) yang menegaskan bahwa karyawan yang secara aktif terlibat dalam perilaku kerja inovatif memiliki tingkat *task performance*, kreativitas, dan efektivitas pekerjaan secara keseluruhan yang lebih tinggi. Perilaku kerja yang inovatif merupakan landasan inovasi organisasi, dan kinerja pekerjaan terkait dengan efisiensi organisasi, keduanya sangat penting bagi kelangsungan hidup dan pengembangan perusahaan (Verma dan Singh, 2022).

Penelitian ini mengisi kesenjangan dengan menyelidiki kepuasan komputasi pengguna akhir, motivasi pelayanan publik, dan perilaku kerja inovatif sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kerja pegawai Otoritas Kepabeanan Indonesia. Penelitian sebelumnya mengambil responden karyawan sektor swasta di Beijing (Deng *et al.*, 2022). Padahal sektor publik terus berupaya memberikan dampak positif bagi pelayanan publik melalui transformasi digital (Kemen PANRB, 2024) dimana sistem informasi yang dibangun digunakan pegawai sektor publik.

Kedua, penelitian terkait motivasi pelayanan publik lebih menyoroti organisasi sektor publik secara umum (Thuy dan Phinaitrup, 2023). Otoritas Kepabeanan Indonesia tidak hanya memberikan pelayanan kepada pengguna jasa melainkan juga perlindungan kepada masyarakat melalui pengawasan yang dilakukan (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, 2024). Selain itu perlunya penelitian lebih lanjut mengenai hubungan motivasi pelayanan publik terhadap berbagai dimensi lain dari kinerja kerja (Thuy dan Phinaitrup, 2023).

Penelitian ini menawarkan beberapa kontribusi yang signifikan. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur tentang kinerja kerja sektor publik dengan menyoroti kepuasan komputasi pengguna akhir sebagai prediktor langsung kinerja pegawai. Kedua, penelitian ini berupaya untuk mendiversifikasi literatur tentang peran motivasi pelayanan publik mengingat konteks budaya, birokrasi, dan politik yang beragam di berbagai negara. Terakhir, dari sudut pandang praktis, penelitian ini diharapkan akan menginformasikan proses pengambilan keputusan para pemimpin organisasi dalam pengembangan keunggulan kompetitif pada sektor publik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data dari kuesioner daring. Data diolah menggunakan teknik *covariance-based structural equality modeling* (CB-SEM) untuk menjelaskan hubungan antar konstruk.

Selanjutnya, setiap bagian dalam artikel ini akan memuat informasi berikut. Bagian Kajian Pustaka akan membahas teori, penelitian terdahulu, dan hipotesis yang dirumuskan. Bagian Metode Penelitian akan menjelaskan secara singkat unit analisis, metodologi yang digunakan, sampel, dan demografi responden berdasarkan temuan. Kemudian Hasil dan Pembahasan, kami akan menguraikan hasil dan pembahasan penelitian secara keseluruhan, diikuti terakhir melalui Simpulan dan Saran melengkapi implikasi teoritis dan praktis untuk penelitian selanjutnya.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir, Kinerja Kerja, dan Perilaku Kerja Inovatif**

Kepuasan komputasi pengguna akhir adalah sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu secara langsung (Doll dan Torkzadeh, 1988). Penggunaan kepuasan komputasi pengguna akhir sebagai ukuran umum kepuasan komputasi pengguna dapat sangat

bermanfaat bagi manajer sistem informasi di tingkat organisasi (Harrison dan Rainer, 1998). Deng *et al.* (2022) menyatakan kurangnya kesadaran mengenai manfaat kepuasan komputasi pengguna akhir dapat menyebabkan beberapa perusahaan mengurangi investasi mereka dalam sistem informasi, yang menyebabkan kegagalan mereka dalam peran operasional, manajerial, dan strategis.

Campbell (1990) menjelaskan bahwa perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi merupakan kinerja kerja. Sebuah model kinerja sebaiknya fokus kepada perilaku daripada hasil (Motowidlo *et al.*, 2009). Koopmans *et al.* (2011) menggunakan istilah *individual work performance* (IWP) dalam mendefinisikan kinerja kerja. Hal ini didukung oleh argumen dari Koopmans *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa IWP lebih difokuskan terkait aspek perilaku atau tindakan karyawan, bukan semata-mata melihat hasil dari tindakan tersebut. Kinerja kerja dapat dibagi ke dalam 4 dimensi yaitu *task performance*, *contextual performance*, *adaptive performance*, dan *counterproductive work behavior* (Koopmans *et al.*, 2014). Keempat dimensi perilaku ini dapat dianggap mencakup seluruh rentang perilaku yang membentuk kinerja kerja individu dalam hampir semua pekerjaan (Koopmans *et al.*, 2011).

Deng *et al.* (2022) mengungkapkan bahwa semakin tinggi kepuasan komputasi pengguna akhir maka semakin baik pula sistem informasinya. Penelitian oleh Deng *et al.* (2022) menemukan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir memiliki hubungan yang positif dengan kinerja kerja karyawan sektor privat di Beijing. Berbagai penelitian lainnya yang dilakukan dalam berbagai lingkungan kerja juga menghasilkan temuan serupa mengenai dampak kepuasan komputasi pengguna akhir terhadap kinerja kerja (Arvanitis dan Loukis, 2016; Martin dan Omrani, 2015). Sehubungan dengan hal tersebut, maka dirumuskanlah suatu hipotesis sebagai berikut:

**H1:** kepuasan komputasi pengguna akhir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja.

Praktik inovatif dapat membantu organisasi sektor publik dalam menghadapi perubahan, memenuhi harapan pemangku kepentingan, dan melegitimasi pemerintah sebagai institusi yang menghasilkan nilai publik (Moore, 2014). Berdasarkan pengertian menurut West dan Farr (1989) dan West (1989), perilaku kerja inovatif merupakan penciptaan, pengenalan, dan penerapan ide-ide baru yang disengaja dalam peran kerja, kelompok, atau organisasi, untuk memberi manfaat bagi kinerja peran, kelompok, atau organisasi. Hal ini dipertegas oleh Janssen (2000) bahwa perilaku kerja inovatif adalah tiga tugas perilaku yang berbeda yaitu *idea generation*, *idea promotion*, dan *idea realization* dalam suatu perilaku yang kompleks.

Agar dapat memahami organisasi berinovasi, penting untuk mengetahui perilaku kerja inovatif pegawai distimulasi (Janssen *et al.*, 2004; Munoz-Pascual dan Galende, 2020). Jika seorang karyawan dapat dengan mudah menggunakan sistem informasi dalam penyelesaian pekerjaannya maka mereka akan memiliki energi untuk menunjukkan seperti perilaku kerja inovatif dalam mengoptimalkan pekerjaan mereka (Deng *et al.*, 2022). Penelitian yang dilakukan Deng *et al.* (2022) mengungkapkan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir mempunyai hubungan positif dengan perilaku kerja inovatif. Penelitian yang dilakukan Dominguez-Escrig *et al.* (2016) yang menyatakan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut berdasarkan penelitian pada karyawan perusahaan di Spanyol juga menunjukkan bukti yang sejalan. Oleh karena itu peneliti merumuskan hipotesis selanjutnya yaitu:

**H2:** kepuasan komputasi pengguna akhir berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif.

### **Motivasi Pelayanan Publik**

Brewer dan Selden (1998) yang menyatakan motivasi pelayanan publik adalah kekuatan motivasi yang mendorong individu untuk melakukan pelayanan publik yang bermakna. Perry (1996) menjabarkan bahwa motivasi pelayanan publik terdiri dari 4 dimensi, yaitu *attraction to public policy*, *commitment to the public interest*, *compassion*, dan *self-sacrifice*. Rainey *et al.* (2017) menjabarkan bahwa penelitian yang selama ini dilakukan terhadap motivasi pelayanan publik dapat digunakan dalam praktek manajemen dan kepemimpinan.

Berdasarkan penelitian dari Thuy dan Phinaitrup (2022) menemukan bahwa motivasi pelayanan publik berhubungan positif terhadap kinerja kerja pada pegawai sektor publik di Ho Chi Minh City. Pada penelitian lainnya Vandenabeele (2009) juga menemukan adanya dampak motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja berkorelasi signifikan. Hubungan positif motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja juga ditemukan pada berbagai penelitian lainnya (seperti pada Andersen dan Serritzlew, 2012; Belle, 2013; Andersen; 2014). Dengan mempertimbangkan beberapa temuan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3:** motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja.

Pegawai negeri sipil yang menempatkan prioritas pada pelayanan publik cenderung akan memulai, mendukung, dan mendorong inovasi untuk meningkatkan proses dan hasil pelayanan (Vuong, 2022). Vuong (2022) lebih lanjut menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki dampak positif terhadap perilaku kerja inovatif pegawai negeri sipil di Vietnam. Hal serupa juga ditemukan pada penelitian dari Rafique *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa secara umum dimensi dari motivasi pelayanan publik memiliki hubungan positif dengan perilaku kerja inovatif. Oleh karena itu, mengacu pada hasil penelitian, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4:** motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif.

### **Pengaruh Perilaku Kerja Inovatif terhadap Kinerja Karyawan**

Organisasi yang memotivasi karyawannya untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam proses produksi dapat mencapai kinerja yang lebih baik (Nasir *et al.*, 2019). Penelitian yang dilakukan Al Wali *et al.* (2023) menemukan bahwa perilaku kerja inovatif mempunyai hubungan positif terhadap kinerja kerja pada dokter di rumah sakit umum Irak. Santoso *et al.* (2019) juga menunjukkan bukti hubungan positif antara perilaku kerja inovatif dengan kinerja kerja karyawan pada industri telekomunikasi di Indonesia. Mengacu pada hasil penelitian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5:** perilaku kerja inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja.

### **Peran Mediasi dari Perilaku Kerja Inovatif**

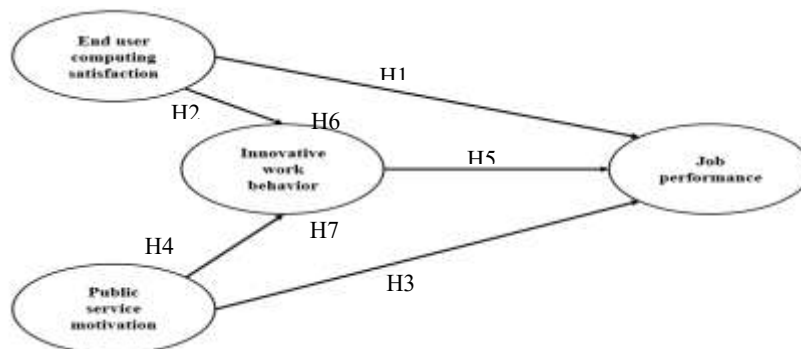
Berdasarkan penelitian Deng *et al.* (2022), variabel perilaku kinerja inovatif dapat memediasi hubungan positif dalam hubungan antara kepuasan komputasi pengguna akhir dan kinerja kerja. Berdasarkan hal tersebut, sistem informasi tidak hanya mendorong inovasi di tingkat perusahaan tetapi juga mempengaruhi perilaku kinerja inovatif pada level karyawan melalui kepuasan komputasi pengguna akhir dan pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka. Perilaku kinerja inovatif juga diketahui mampu memediasi hubungan antara variabel lain dengan kinerja kerja melalui penelitian Vuong (2022). Konsistensi sebagai variabel mediasi juga terbukti melalui penelitian Al Wali *et al.* (2023) yang menemukan

bahwa perilaku kerja inovatif memediasi hubungan antara variabel lain dengan kinerja kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis selanjutnya yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

**H6:** Perilaku kerja inovatif memediasi hubungan kepuasan komputasi pengguna akhir dan kinerja kerja

**H7:** Perilaku kerja inovatif memediasi hubungan motivasi pelayanan publik dan kinerja kerja.

Berdasarkan rumusan hipotesis yang telah dibentuk di atas, maka model konseptual yang akan diteliti dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Konseptual Model

### 3. METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian dan Pengumpulan Data

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan desain penelitian konklusif untuk menguji keterkaitan antar variabel yang ada dalam penelitian. Penelitian ini juga menggunakan desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta dari sebuah populasi secara sistematis dan akurat. Di dalam penelitian ini, yang disebut populasi adalah pegawai negeri sipil (PNS) aktif Otoritas Kepabebean Indonesia pada level Pelaksana, Pejabat Fungsional, dan Pejabat Eselon IV. Jumlah populasi dengan kriteria tersebut di Otoritas Kepabebean Indonesia per 1 Januari 2025 sebanyak 15.510 orang. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dari populasi sebanyak 15.510 orang yaitu sebanyak 390 responden.

Peneliti akan menggunakan metode *purposive sampling* di dalam penelitian ini. Hal ini karena metode ini memberikan kebebasan pada peneliti untuk menentukan kriteria tertentu dan memilih siapa yang akan menjadi sampel berdasarkan kriteria tertentu (Cooper dan Schindler, 2014). Kriteria pegawai yang menjadi sampel dalam penelitian ini merupakan Pelaksana, Pejabat Fungsional, dan Pejabat Eselon IV dengan status PNS dan sudah bekerja minimal satu tahun pada Otoritas Kepabebean Indonesia dan pernah menggunakan aplikasi CEISA 4.0. Kriteria ini disebabkan pegawai yang sudah bekerja setidaknya satu tahun dan sudah diangkat PNS telah melewati masa percobaan sebagai PNS, pendidikan dan pelatihan dasar, dan telah ditempatkan secara tetap pada unit kerja Otoritas Kepabebean Indonesia. Selain itu, pegawai yang bersangkutan juga bisa memberikan penilaian terhadap aplikasi CEISA 4.0 berdasarkan pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut.

Pelaksanaan analisis terdiri atas beberapa tahapan, yaitu uji kelayakan kuesioner (*reading test*), *pre-testing*, uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis

dengan pendekatan CB-SEM yang terbagi atas analisis model pengukuran dan analisis model struktural.

Sebelum pengumpulan data, dilakukan *reading test* dengan membagikan kuesioner kepada 2 orang responden PNS Otoritas Kepabebean Indonesia dan 1 orang responden PNS non Otoritas Kepabebean Indonesia. Pelaksanaan *reading test* dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pemahaman responden terhadap setiap kuesioner melalui item pertanyaan yang ada di dalamnya. Setelah pelaksanaan *reading test*, kuesioner lalu dibagikan secara terbatas kepada 55 responden untuk pelaksanaan *pre-test*. Tahap *pre-test* bertujuan untuk mengevaluasi tanggapan responden dan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Pre-test* dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 30. Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Dengan demikian, kuesioner dapat disebarakan secara luas dan kemudian dilanjutkan ke tahap *main test*.

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang dibuat menggunakan Google Forms mulai tanggal 21 Februari 2025 sampai dengan 5 Maret 2025. Data yang berhasil diperoleh adalah dari 658 responden. Setelah melalui proses penyaringan, sebanyak 155 responden dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria sampel, anomali, dan *missing value*. Dengan demikian, jumlah data yang memenuhi kriteria dan layak untuk uji utama adalah sebanyak 503 responden. Data dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan Lisrel versi 8.8 untuk menguji hubungan antar variabel.

#### **Operasionalisasi Variabel**

Kinerja karyawan diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Koopmans *et al.* (2014) yang terdiri dari 23 item kuesioner. Sementara perilaku kerja inovatif menggunakan kuesioner yang ditetapkan oleh Janssen (2000) sebanyak 9 item kuesioner. 12 item kuesioner digunakan untuk mengukur variabel kepuasan komputasi pengguna akhir yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Terakhir, motivasi pelayanan publik diukur menggunakan 12 indikator dari Kim (2009). Dengan demikian terdapat 56 item pertanyaan kuesioner yang merepresentasikan 4 variabel yang diteliti. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert 7 poin, dengan skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 7 (Sangat Setuju).

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Demografi Responden**

Tabel 1 menunjukkan analisis demografi responden berdasarkan 503 sampel yang diperoleh. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan total 400 orang atau 79,52%. Mayoritas responden berusia 30 tahun sampai dengan kurang dari 40 tahun (46,92%), lalu diikuti oleh responden berusia sampai dengan 30 tahun (33%). Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan sarjana dan diploma 4 dengan jumlah 60,04%. Berdasarkan golongan, sebagian besar responden merupakan golongan III (60%). Responden dengan jabatan pelaksana mendominasi dengan 69,2%. Sedangkan berdasarkan masa kerja, responden dengan masa kerja 10 sampai dengan kurang dari 20 tahun menjadi yang dominan dengan 46,5%. Selain itu, lokasi kerja pulau Jawa menjadi yang dominan (55,07%) bagi responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Profil Demografi Responden

Profil		Klasifikasi	Total	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki		400	79,52%
	Perempuan		103	20,48%
Umur	Sampai dengan 30 tahun		166	33%
	30 tahun s.d. kurang dari 40 tahun		236	46,92%
	40 tahun s.d. kurang dari 50 tahun		77	15,31%
	50 tahun atau lebih		24	4,77%
Tingkat pendidikan terakhir	SMK atau sederajat		4	0,8%
	D1/D2/D3		136	27,04%
	S1/D4		302	60,04%
	S2		61	12,12%
Golongan PNS	Golongan II		183	36,4%
	Golongan III		302	60%
	Golongan IV		18	3,6%
Jabatan	Pejabat pengawas (Eselon IV)		48	9,5%
	Pejabat fungsional		107	21,3%
	Pelaksana		348	69,2%
Masa kerja	1 s.d kurang dari 10 tahun		180	35,8%
	10 s.d. kurang dari 20 tahun		234	46,5%
	20 tahun atau lebih		89	17,7%
Lokasi kerja	Jawa		277	55,07%
	Sumatera		113	22,47%
	Bali – NTB - NTT		39	7,75%
	Kalimantan		41	8,15%
	Sulawesi		14	2,78%
	Maluku - Papua		19	3,78%

Sumber: diolah peneliti, 2025

### Model Pengukuran

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini kemudian dinilai validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas bertujuan untuk menguji seberapa baik suatu indikator dapat mengukur variabel yang diuji, sementara uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu indikator dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten (Bougie dan Sekaran, 2019). Penelitian ini mencakup empat variabel multidimensi: kepuasan komputasi pengguna akhir, motivasi pelayanan publik, perilaku kerja inovatif, dan kinerja kerja. Uji validitas dan reliabilitas model pengukuran pada variabel multidimensi harus diuji lebih lanjut dengan ukuran tingkat kedua menggunakan *second-order confirmatory factor analysis*. Pengukuran *second-order confirmatory factor analysis* menggunakan *latent variable score* dari setiap dimensi yang diperoleh dari model pengukuran pertama, yaitu *first-order confirmatory factor analysis*.

Dalam uji validitas, indikator dianggap valid jika memiliki *standardized loading factor* (SLF)  $\geq 0,50$  (Hair *et al.*, 2019). Selanjutnya, uji reliabilitas dievaluasi menggunakan nilai *construct reliability* (CR) dan *average variance extracted* (AVE) yang diperoleh dengan menghitung SLF dan *error variance* dari setiap indikator. Nilai CR  $\geq 0,70$  dan AVE  $\geq 0,50$  menunjukkan bahwa indikator tersebut reliabel (Hair *et al.*, 2019). Berdasarkan hasil *first-order confirmatory factor analysis* yang disajikan pada Tabel 2, semua indikator memiliki nilai SLF lebih besar dari 0,50; nilai CR lebih besar dari 0,70; dan nilai AVE lebih besar dari 0,50, kecuali dimensi *counterproductive work behavior*. Meskipun AVE  $< 0,5$ , hal tersebut

tetap dianggap reliabel karena AVE merupakan ukuran yang lebih konservatif daripada CR, cukup berdasarkan nilai CR saja, peneliti dapat menyimpulkan bahwa validitas konvergen dari konstruk cukup (Malhotra dan Dash, 2016) Dengan demikian, semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel.

Tabel 2. *First-Order Confirmatory Factor Analysis*

Variabel	Dimensi	Item	SLF	t-value	error	CR	AVE	Kesimpulan	
Kepuasan komputasi pengguna akhir	Content	EUC1	0,82	21,39	0,34	0,87	0,63	Valid dan Reliabel	
		EUC2	0,84	22,68	0,29				
		EUC3	0,73	18,18	0,47				
		EUC4	0,79	20,34	0,37				
	Accuracy	EUA1	0,91	25,77	0,17	0,93	0,87	Valid dan Reliabel	
		EUA2	0,95	27,68	0,09				
	Format	EU1	0,83	22,21	0,31	0,84	0,73	Valid dan Reliabel	
		EU2	0,88	24,22	0,23				
	Timeliness	EUT1	0,86	22,75	0,26	0,83	0,71	Valid dan Reliabel	
		EUT2	0,83	21,76	0,31				
	Ease to use	EUE1	0,86	22,76	0,27	0,88	0,78	Valid dan Reliabel	
		EUE2	0,91	24,77	0,17				
Motivasi pelayanan publik	Attraction to policy making	PSA1	0,7	16,69	0,5	0,80	0,58	Valid dan Reliabel	
		PSA2	0,82	20,19	0,33				
		PSA3	0,75	18,19	0,43				
	Commitment to the public interest	PSC1	0,88	21,85	0,23	0,81	0,60	Valid dan Reliabel	
		PSC2	0,76	18,80	0,42				
		PSC3	0,66	14,50	0,56				
	Compassion	PSO1	0,65	15,01	0,57	0,77	0,53	Valid dan Reliabel	
		PSO2	0,72	16,91	0,48				
		PSO3	0,8	19,48	0,36				
	Self-sacrifice	PSS1	0,57	13,06	0,67	0,77	0,53	Valid dan Reliabel	
		PSS2	0,86	22,11	0,25				
		PSS3	0,72	17,46	0,48				
Perilaku kerja inovatif	Idea generation	IWG1	0,9	25,37	0,2	0,91	0,76	Valid dan Reliabel	
		IWG2	0,83	22,51	0,31				
		IWG3	0,89	24,93	0,21				
	Idea promotion	IWP1	0,89	25,24	0,2	0,90	0,75	Valid dan Reliabel	
		IWP2	0,81	21,22	0,35				
		IWP3	0,9	25,40	0,2				
	Idea realization	IWR1	0,89	25,23	0,21	0,92	0,79	Valid dan Reliabel	
		IWR2	0,92	26,69	0,16				
		IWR3	0,86	23,88	0,26				
	Kinerja kerja	Task performance	JPT1	0,79	20,79	0,37	0,91	0,66	Valid dan Reliabel
			JPT2	0,86	23,64	0,25			
			JPT3	0,85	23,31	0,28			
JPT4			0,87	23,87	0,24				
JPT5			0,68	17,20	0,53				
Contextual performace		JPC1	0,75	19,52	0,43	0,91	0,57	Valid dan Reliabel	
		JPC2	0,65	16,06	0,57				
		JPC3	0,73	18,81	0,46				
		JPC4	0,76	19,80	0,42				

	JPC5	0,75	19,24	0,44			
	JPC6	0,79	21,06	0,37			
	JPC7	0,81	21,49	0,35			
	JPC8	0,76	19,86	0,42			
<i>Adaptive performance</i>	JPA1	0,86	23,76	0,26	0,93	0,69	Valid dan Reliabel
	JPA2	0,84	23,11	0,29			
	JPA3	0,81	21,45	0,35			
	JPA4	0,83	22,52	0,31			
	JPA5	0,84	22,80	0,3			
	JPA6	0,81	21,38	0,35			
<i>Counterproductive work behavior</i>	JPB1	0,62	13,67	0,61	0,76	0,44	Valid dan Reliabel
	JPB2	0,7	15,53	0,51			
	JPB3	0,75	16,98	0,43			
	JPB4	0,58	12,49	0,67			

Sumber: diolah peneliti, 2025

Pada tahap selanjutnya, uji validitas dan reliabilitas pada variabel multidimensi dilakukan menggunakan *second-order confirmatory factor analysis*. Hasil *second-order confirmatory factor analysis* disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua dimensi yang mengukur setiap variabel memiliki nilai SLF lebih besar dari 0,50 kecuali dimensi *counterproductive work behavior*; nilai CR lebih besar dari 0,70; dan nilai AVE lebih besar dari 0,50. Menurut Hair *et al.*, (2019), nilai *factor loading* atau *component matrix* dengan rentang nilai  $\pm 0,30$  -  $\pm 0,40$  masih dianggap memenuhi tingkat minimal untuk dapat menginterpretasikan struktur. Berdasarkan temuan ini, semua dimensi yang mengukur variabel kepuasan komputasi pengguna akhir, motivasi pelayanan publik, perilaku kerja inovatif, dan kinerja kerja dinyatakan valid dan reliabel.

Tabel 3. *Second-Order Confirmatory Factor Analysis*

Variabel	Dimensi	SLF	error	CR	AVE	Kesimpulan
Kepuasan komputasi pengguna akhir	<i>Content</i>	0,92	0,15	0,95	0,78	Valid dan Reliabel
	<i>Accuracy</i>	0,78	0,39			
	<i>Format</i>	0,99	0,02			
	<i>Timeliness</i>	0,88	0,22			
	<i>Ease to use</i>	0,83	0,31			
Motivasi pelayanan publik	<i>Attraction to policy making</i>	0,79	0,38	0,89	0,66	Valid dan Reliabel
	<i>Commitment to the public interest</i>	0,84	0,3			
	<i>Compassion</i>	0,76	0,43			
	<i>Self-sacrificed</i>	0,86	0,25			
Perilaku kerja inovatif	<i>Idea generation</i>	0,97	0,06	0,95	0,87	Valid dan Reliabel
	<i>Idea promotion</i>	0,91	0,17			
	<i>Idea realization</i>	0,91	0,17			
Kinerja kerja	<i>Task performance</i>	0,92	0,15	0,90	0,71	Valid dan Reliabel
	<i>Contextual performace</i>	0,96	0,07			
	<i>Adaptive performance</i>	0,95	0,1			
	<i>Counterproductive work behavior</i>	-0,39	0,85			

Sumber: diolah peneliti, 2025

**Kecocokan Model Struktural**

Uji kecocokan model menentukan seberapa baik model merepresentasikan hubungan antara variabel laten dan indikator teramati dari variabel-variabel tersebut (Hair *et al.*, 2019). Kecocokan model dievaluasi berdasarkan *absolute fit indices*, *incremental fit indices*, dan *parsimony fit indices*. Berdasarkan temuan pada Tabel 5, *absolute fit indices* menggunakan indikator GFI, RMR, RMSEA, dan *Normed Chi-Square* menghasilkan nilai estimasi yang memenuhi ambang batas kriteria kecocokan yang baik. Lebih lanjut, *incremental fit indices* untuk indikator NNFI, NFI, RFI, IFI, dan CFI menunjukkan nilai terhitung yang lebih besar dari 0,90, yang mengindikasikan bahwa semua indikator memenuhi standar kecocokan yang baik. Dalam *parsimony fit indices*, indikator PNFI dan PGFI juga memenuhi kriteria kecocokan yang baik. Berdasarkan penjelasan ini, model struktural dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan kecocokan yang baik. Dengan demikian, hubungan antar variabel yang diformulasikan dalam model dapat dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil Uji *Goodness of Fit*

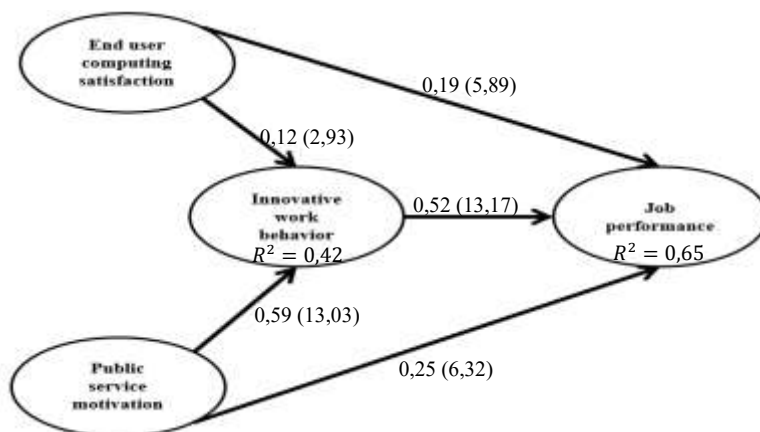
Ukuran <i>Godness of Fit</i>		Nilai Rujukan	Hasil Uji	Keterangan
<b>Absolute Fit Measures</b>				
<i>Goodness-of-Fit</i> (GFI)	<i>Index</i>	Berkisar 0-1, GFI $\geq$ 0,9 <i>good fit</i> , 0,8 $\leq$ GFI < 0,9 <i>marginal fit</i>	0,93	<i>Good fit</i>
<i>Root Mean Square Residual</i> (RMR)	<i>Square</i>	RMR $\leq$ 0,05 <i>good fit</i>	0,043	<i>Good fit</i>
<i>Root Mean Square Error of Approximation</i> (RMSEA)		RMSEA $\leq$ 0,08 <i>good fit</i> , RMSEA $\leq$ 0,05 <i>close fit</i>	0,067	<i>Good fit</i>
<i>Normed Chi-Square</i>		Jika rasio antara <i>chi square</i> : df, 3 < rasio < 5 <i>good fit</i>	3,24	<i>Good fit</i>
<b>Incremental Fit Measures</b>				
<i>Non-Normed Fit Index</i> (NNFI)	<i>Index</i>	Berkisar 0-1, NNFI $\geq$ 0,9 <i>good fit</i> , 0,8 $\leq$ NNFI < 0,9 <i>marginal fit</i>	0,98	<i>Good fit</i>
<i>Normed Fit Index</i> (NFI)		Berkisar 0-1, NFI $\geq$ 0,9 <i>good fit</i> , 0,8 $\leq$ NFI < 0,9 <i>marginal fit</i>	0,98	<i>Good fit</i>
<i>Relative Fit Index</i> (RFI)		Berkisar 0-1, RFI $\geq$ 0,9 <i>good fit</i> , 0,8 $\leq$ RFI < 0,9 <i>marginal fit</i>	0,98	<i>Good fit</i>
<i>Incremental Fit Index</i> (IFI)	<i>Index</i>	Berkisar 0-1, IFI $\geq$ 0,9 <i>good fit</i> , 0,8 $\leq$ IFI < 0,9 <i>marginal fit</i>	0,99	<i>Good fit</i>
<i>Comparative Fit Index</i> (CFI)	<i>Index</i>	Berkisar 0-1, CFI $\geq$ 0,9 <i>good fit</i> , 0,8 $\leq$ CFI < 0,9 <i>marginal fit</i>	0,99	<i>Good fit</i>
<b>Parsimonious Fit Measures</b>				
<i>Parsimony Normed Fit Index</i> (PNFI)	<i>Fit Index</i>	> 0,5 <i>good fit</i> (Dash dan Paul, 2021)	0,77	<i>Good fit</i>
<i>Parsimony Goodness of Fit Index</i> (PGFI)		> 0,5 <i>good fit</i> (Dash dan Paul, 2021)	0,64	<i>Good fit</i>

Sumber: diolah peneliti, 2025

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik analisis SEM menggunakan Lisrel 8.8. SEM adalah pendekatan statistik untuk menilai dan memperkirakan hubungan kausal dengan membandingkan kesesuaian pola yang dibuat dari spesifikasi model dengan pola yang diperoleh dari data yang dikumpulkan (Hair *et al.*, 2019). Gambar 2 menunjukkan nilai  $R^2$ . Nilai  $R^2$  untuk perilaku kerja inovatif adalah 0,42, yang mengindikasikan bahwa variasi

dalam perilaku kerja inovatif dijelaskan oleh kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik sebesar 42%. Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini menjelaskan sisa variasi sebesar 58% dalam perilaku kerja inovatif. Lebih lanjut, nilai  $R^2$  untuk kinerja kerja adalah 0,65. Ini berarti bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir, motivasi pelayanan publik, dan perilaku kerja inovatif dapat menjelaskan 65% variasi dalam kinerja kerja, dengan sisanya (35%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam studi ini.



Gambar 2. Path Diagram Model Struktural  
 Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan temuan (Tabel 5 dan Gambar 2), nilai SLF dan  $t$ -value adalah positif. Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel yang diuji. Lebih lanjut, temuan mengungkapkan bahwa lima hipotesis memiliki  $t$ -value lebih besar dari 1,645. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh langsung, H1 diterima ( $t$ -value = 5,89; SLF = 0,19), H2 diterima ( $t$ -value = 2,93; SLF = 0,12), H3 diterima ( $t$ -value = 6,32; SLF = 0,25), H4 diterima ( $t$ -value = 13,03; SLF = 0,59), dan H5 juga diterima ( $t$ -value = 13,17; SLF = 0,52).

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	SLF	t-value	Kesimpulan
H1	Kepuasan komputasi pengguna akhir → Kinerja kerja	0,19	5,89	H1 diterima
H2	Kepuasan komputasi pengguna akhir → Perilaku kerja inovatif	0,12	2,93	H2 diterima
H3	Motivasi pelayanan publik → Kinerja kerja	0,25	6,32	H3 diterima
H4	Motivasi pelayanan publik → Perilaku kerja inovatif	0,59	13,03	H4 diterima
H5	Perilaku kerja inovatif → Kinerja kerja	0,52	13,17	H5 diterima
H6	Kepuasan komputasi pengguna akhir → Perilaku kerja inovatif → Kinerja kerja	0,06	2,86	H6 diterima
H7	Motivasi pelayanan publik → Perilaku kerja inovatif → Kinerja kerja	0,31	9,66	H7 diterima

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

Dalam menguji peran mediasi perilaku kerja inovatif, *direct effect*, *indirect effect*, dan *total effect* dari variabel-variabel yang diuji dihitung. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5, hubungan antara kepuasan komputasi pengguna akhir → perilaku kerja inovatif → kinerja kerja memiliki *t-value* sebesar 2,86, yang mengindikasikan bahwa H6 diterima. Berdasarkan hasil pengujian efek mediasi yang disajikan pada Tabel 6, nilai *total effect* untuk H6 adalah 0,25. Sementara itu, nilai *direct effect* dari kepuasan komputasi pengguna akhir → kinerja kerja adalah 0,19. Ini mengimplikasikan bahwa perilaku kerja inovatif memediasi sebagian pengaruh kepuasan komputasi pengguna akhir terhadap kinerja kerja. Lebih lanjut, hubungan antara motivasi pelayanan publik → perilaku kerja inovatif → kinerja kerja memiliki *t-value* sebesar 9,66 yang mengindikasikan bahwa H7 didukung. Nilai *total effect* yang diperoleh pada H7 adalah 0,56, dan nilai *direct effect* dari motivasi pelayanan publik → kinerja kerja adalah 0,25. Oleh karena itu, pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja sebagian dimediasi oleh perilaku kerja inovatif.

Tabel 6. Hasil Uji Pengaruh Mediasi

<b>Hubungan Antarvariabel</b>	<b>Direct Effect</b>	<b>Indirect Effect</b>	<b>Total Effect</b>	<b>Jenis Mediasi</b>
Kepuasan komputasi pengguna akhir → Perilaku kerja inovatif → Kinerja kerja	0,19	0,06	0,25	Mediasi parsial
Motivasi pelayanan publik → Perilaku kerja inovatif → Kinerja kerja	0,25	0,31	0,56	Mediasi parsial

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025

### Diskusi

Berdasarkan pengujian melalui *path analysis* pada model struktural, hipotesis pertama dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja. Dalam konteks tempat kerja, ketika karyawan dapat menggunakan sistem informasi secara efektif dan efisien, mereka mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan relatif cepat (Deng *et al.*, 2022). Pengembangan CEISA 4.0 sebagai bagian dari pemenuhan sistem inti kepabeanaan dan cukai yang handal (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, 2024) seharusnya juga bisa membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja kerja pegawai tersebut (Benner dan Tushman, 2003; Hammer dan Stanton, 1999).

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menemukan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif. Kepuasan dapat mendorong orang untuk berpikir dan menghasilkan ide-ide baru untuk mengatasi kesulitan di tempat kerja berkontribusi pada perilaku kerja inovatif mereka (Scott dan Bruce, 1994). Hal ini juga mengandung arti bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir erat kaitannya dengan variabel sikap dan kognitif seperti motivasi, harapan, dan sikap terhadap teknologi (Gnoth, 1997; Happ *et al.*, 2021).

Pada hipotesis ketiga dalam penelitian ini dibuktikan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja. motivasi pelayanan publik merupakan faktor unik yang secara khusus dimiliki oleh pegawai negeri sipil dibandingkan dengan pegawai di sektor swasta (Perry *et al.*, 2010). Pegawai dengan tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi cenderung lebih produktif dan puas dengan pekerjaan mereka

karena mereka merasa pekerjaan yang mereka lakukan memiliki makna mendalam dalam hal melayani kepentingan publik (Thuy dan Phinaitrup, 2023).

Hipotesis keempat dalam penelitian ini diungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif. Hubungan ini muncul karena motivasi pelayanan publik memiliki kemampuan untuk memupuk mentalitas proaktif dan berorientasi pada solusi di kalangan pegawai. Vuong (2022) menyebutkan bahwa pegawai dengan tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi akan terstimulasi untuk menghasilkan, mengadaptasi, dan mengimplementasikan ide-ide baru.

Pada penelitian ini hipotesis kelima dibuktikan bahwa perilaku kerja inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Vuong (2022) yang secara eksplisit menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik berperan sebagai alat motivasi yang efektif untuk meningkatkan hasil kerja baik pada tingkat karyawan maupun organisasi secara keseluruhan. Dengan begitu, organisasi harus fokus pada perilaku kerja yang inovatif dari tingkat pegawai (Santoso *et al.*, 2019).

Dalam uji efek mediasi, penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku kerja inovatif memediasi secara parsial kepuasan komputasi pengguna akhir terhadap kinerja kerja (hipotesis 6 diterima). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Deng *et al.* (2022) dimana ditunjukkan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir, dapat mempengaruhi perilaku yang berhubungan dengan kinerja seperti perilaku inovatif, dan akhirnya berdampak pada kinerja pekerjaan. Lebih lanjut hipotesis 7 dalam penelitian ini dibuktikan bahwa pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja sebagian dimediasi oleh perilaku kerja inovatif. Hasil penelitian ini didukung oleh studi terdahulu yang membuktikan peran perilaku kerja inovatif sebagai mediator (Deng *et al.*, 2022; Al Wali *et al.*, 2022).

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik berdasarkan penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja.
2. Kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif.
3. Berdasarkan penelitian ini terungkap bahwa perilaku kerja inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja pegawai Otoritas Kepabebean Indonesia.
4. Perilaku kerja inovatif dapat memediasi secara parsial pengaruh kepuasan komputasi pengguna akhir dan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja kerja pegawai Otoritas Kepabebean Indonesia.

### **Saran**

Berdasarkan temuan yang diperoleh, penelitian ini menyoroiti bahwa organisasi perlu mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai. Pertama Otoritas Kepabebean Indonesia perlu memprioritaskan upaya perbaikan pada aspek-aspek aplikasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti format dan konten informasi. Terkait dengan kepuasan komputasi pengguna terutama pada aplikasi CEISA 4.0, Otoritas Kepabebean Indonesia juga harus secara proaktif mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah spesifik pada kemudahan penggunaan, melalui pendekatan yang berbasis data dan secara aktif melibatkan partisipasi pegawai dalam seluruh proses diagnosis dan pengembangan solusi.

Untuk meningkatkan motivasi pelayanan publik, Otoritas Kepabebean Indonesia perlu secara proaktif menggali pemahaman mendalam tentang persepsi pegawai, meningkatkan komunikasi yang menghubungkan tugas harian mereka dengan dampak sosial dan nasional

yang lebih luas. Selanjutnya, Otoritas Kepabebean Indonesia juga harus membuka dan memfasilitasi berbagai saluran bagi pegawai untuk berkontribusi, memberikan masukan, dan merasakan langsung dampak positif dari pekerjaan mereka. Dalam upaya menumbuhkan dan meningkatkan perilaku kerja inovatif, Otoritas Kepabebean Indonesia harus meningkatkan kapasitas pegawai dalam mempromosikan dan merealisasikan ide-ide inovatif dengan menyediakan pelatihan keterampilan yang ditargetkan bagi pegawai (dalam mempresentasikan dan mengimplementasikan ide) maupun bagi pimpinan (dalam memberikan dukungan dan umpan balik konstruktif), serta mengalokasikan sumber daya dan dukungan nyata untuk memfasilitasi proses uji coba hingga implementasi sistematis ide-ide yang telah disetujui.

Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya, yaitu pertama melakukan replikasi penelitian ini pada organisasi sektor publik lain yang memiliki karakteristik berbeda dari Otoritas Kepabebean Indonesia. Kedua, penelitian lanjutan yang secara spesifik berfokus pada analisis subkelompok berdasarkan jenis penugasan pekerjaan baik di Otoritas Kepabebean Indonesia atau instansi serupa. Ketiga, pengumpulan data bagi penelitian selanjutnya dapat melibatkan rekan kerja atau atasan langsung dari responden untuk mengurangi adanya bias. Terakhir, Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja kerja, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, dan pengembangan karir.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, A., Ambad, S. N. A., Mohd, S. J. A. N. S., & Lajuni, N. (2020). The effect of transformational leadership on employees' performance in Malaysia's public sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(11), 1396–1407.
- Al Wali, J., Muthuveloo, R., & Teoh, A. P. (2022). Unravelling the nexus between creative self-efficacy, humble leadership, innovative work behaviour and job performance amongst physicians in public hospitals. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 14(4), 706-726.
- Amabile, T. M., & Pratt, M. G. (2016). The dynamic componential model of creativity and innovation in organizations: making progress, making meaning. *Res. Organ. Behav.*, 36, 157–183.
- Azhar, A., & Steen, T. (2023). Underlying assumptions of public service motivation: a view from the developing world. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 45(3), 274–294.
- Bougie, R. & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th edition). United States: John Wiley & Sons.
- Breaugh, J., Alfes, K., & Ritz, A. (2021). Strength in Numbers? Understanding the Effect of Team-Level PSM on Team Effectiveness. *International Public Management Journal*, 1–26.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8, 413-439.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods*. New York (US): McGraw-Hill.

- Deng, J., Liu, J., Yang, T., & Duan, C. (2022). Behavioural and economic impacts of end-user computing satisfaction: Innovative work behaviour and job performance of employees. *Computers in Human Behavior, 136*(2022), 107367.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2025). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction. *MIS Quarterly, 12*(3), 259–274.
- Domínguez-Escrig, E., Broch, F. F. M., Lapiedra, R., & Chiva, R. (2018). Promoting radical innovation through end-user computing satisfaction. *Industrial Management & Data Systems, 118*(8), 1629-1646.
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Tushar, H., & Wright, L. T. (2020). The impact of social support on job-related behaviors through the mediating role of job stress and the moderating role of locus of control: Empirical evidence from the Vietnamese banking industry. *Cogent Business & Management, 7*(1), 1–23.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). United Kingdom: Cengage Learning EMEA.
- Harrison, A. W., & Rainer, R. K. (1996). A general measure of user computing satisfaction. *Computers in Human Behavior, 12*(1), 79-92.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73*(3), 287–302.
- Kementerian Keuangan. (2024). Laporan Kinerja Kementerian Keuangan.
- Kementerian PANRB. (2024, 20 September). *Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE*. [menpan.go.id](https://menpan.go.id). Diperoleh dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>.
- Kim, S. (2009). Revising Perry's measurement scale of public service motivation. *American Review of Public Administration, 39*(2), 149-163.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Schaufeli, W.B., Vet, H.C.W., & Beek, A.J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 53*(8), 856-866.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C.W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work, 48*(2), 229-238.
- Liberatore, M. J., & Wagner, W. P. (2024). Modeling End-User Performance of Completing BI Tasks. *Journal of Computer Information Systems, 00*(00), 1–14.
- Malhotra, N.K. (2010). *Marketing research on applied orientation global edition* (6th ed.) New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-government from local government perspectives. *State & Local Government Review, 50*(1), 56–66.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *The World of Public Administration Journal, 6*(1), 1-11.
- Panigrahi, R. R., Mishra, P. C., Samantaray, A., & Jena, D. (2022). Management of inventory for firms' efficiency a study on steel manufacturing industry. *Journal of Advances in Management Research, 19*(3), 443-463.

- Perry, J. L., Hondeghem, A., Wise, L. R., Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2010). Revisiting the Motivational Bases of Public Service : Twenty Years of Research and an Agenda for the Future. *American Society for Public Administration*, 70(5), 681–690.
- Pham, T.P.T., Nguyen, T.V., Nguyen, P.V., & Ahmed, Z.U. (2024). The pathways to innovative work behavior and job performance: Exploring the role of public service motivation, transformational leadership, and person-organization fit in Vietnam's public sector. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100315.
- Rafique, M. A., Hou, Y., Chudhery, M. A. Z., Gull, N., & Ahmed, S. J. (2023). The dimensional linkage between public service motivation and innovative behavior in public sector institutions; the mediating role of psychological empowerment. *European Journal of Innovation Management*, 26(1), 207-229.
- Rainey, H. G., Christensen, R. K., & Perry, J. L. (2017). *Public Service Motivation Research: Lessons for Practice*. 77, 529–542.
- Santoso, H., Elidjen, E., Abidinagoro, S., & Arief, M., (2019). The role of creative self-efficacy, transformational leadership, and digital literacy in supporting performance through innovative work behavior: evidence from telecommunications industry. *Management Science Letters*, 9 (13), 2305-2314.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37, 580–607.
- Sharma, S., Ramanathan, M., & Abraham, A. I. V. (2023). Economy, A. T. D. Digital public infrastructures: Lessons from India. *ISPIRT Foundation/IE center for the governance of change*.
- Thuy, N. T. T., & Phinaitrup, B. (2023). The Effect of Public Service Motivation on Job Performance of Public Servants in Vietnam: The Role of Mediation of Job Satisfaction and Person-organization Fit. *International Journal of Public Administration*, 46(5), 326-343.
- United Nations. (2024). E-Government Survey 2024 Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development.
- Vandenabeele, W. (2009). The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: More robust evidence of the PSM - Performance relationship. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 11–34.
- Verma, S., & Singh, V. (2022). Impact of artificial intelligence-enabled job characteristics and perceived substitution crisis on innovative work behavior of employees from high-tech firms. *Computers in Human Behavior*, 131(2022), 107215.
- Vuong, B. N. (2023). The influence of servant leadership on job performance through innovative work behavior: does public service motivation matter? *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 45(3), 295–315.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1989). Innovation at work: Psychological perspectives. *Social Behavior*, 4, 15–30.