

Analisis Kepuasan Pengguna *Website Integrated Solution* Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*

Habib Ismail Imanudin¹, Rangga Sanjaya², Hendi Suhendi³

^{1,3}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

e-mail: ¹habibismail475@gmail.com, ²rangga@ars.ac.id, ³hendi2708@ars.ac.id

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis rasa kepuasan pengguna terhadap website Integrated Solution (ITSO) dengan metode pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Saat ini, pengelolaan administrasi, baik bagi kepentingan publik maupun internal, masih umumnya menggunakan metode konvensional yang mengakibatkan proses kerja menjadi kurang efektif dan efisien, serta menimbulkan tantangan dalam pengarsipan yang dapat menyebabkan kesalahan administrasi dan kerugian signifikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna terhadap ITSO serta untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan tersebut. Metode EUCS yang diperkenalkan oleh Doll serta Torkzadeh dengan tujuan sebagai alat atau metode ukur pada tingkat kepuasan kepada user atau pengguna sebagai evaluasi terhadap sistem informasi. Hasil analisis menunjukkan secara keseluruhan, Tingkat rasa kepuasan pengguna ITSO dapat dikategorikan sebagai "Cukup Puas" dengan rata-rata nilai yang didapat sebesar 3,95 atau 73,75%. Analisis faktor menunjukkan bahwa sebagian besar faktor-faktor yang diukur didalam instrumen EUCS memiliki pengaruh signifikan terhadap rasa kepuasan pengguna, kecuali *perceived usefulness* yang tidak memiliki pengaruh signifikan. Penelitian ini memberikan informasi yang berharga sebagai tolak ukur dalam pengembangan dan perbaikan kontinu website ITSO guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci—*End-User Computing Satisfaction*, kepuasan pengguna, Integrated Solution

Abstract

This study aims to analyze user satisfaction with the Integrated Solution (ITSO) website using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) approach. Currently, administrative management, both for public and internal purposes, generally still relies on conventional methods, leading to less effective and efficient work processes, as well as challenges in archiving, which may result in administrative errors and significant losses. This research was conducted to evaluate the extent of user satisfaction with ITSO and to identify the variables that influence this satisfaction. The EUCS method, introduced by Doll and Torkzadeh, was designed as a tool or measurement method for user satisfaction as an evaluation of information systems. The analysis results indicate that, overall, the level of user satisfaction with ITSO can be categorized as "Moderately Satisfied," with an average score of 3.95 or 73.75%. Factor analysis shows that most factors measured in the EUCS instrument have a significant impact on user satisfaction, except for perceived usefulness, which does not show a significant effect. This study provides valuable insights as a benchmark for the continuous development and improvement of the ITSO website to enhance user satisfaction.

Keywords—*End-User Computing Satisfaction*, user satisfaction, Integrated Solution

Corresponding Author:

Rangga Sanjaya,

Email: rangga@ars.ac.id

1. PENDAHULUAN

Saat ini, situasi lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi, baik untuk kepentingan publik maupun internal, masih umumnya menggunakan metode konvensional yang mengakibatkan proses kerja menjadi kurang efektif dan efisien [1]. Penggunaan metode konvensional ini menjadi hambatan bagi para pekerja dan masyarakat saat ingin mengajukan proses administrasi, karena membutuhkan persiapan berkas yang jumlahnya cukup banyak. Di sisi lain, pengelolaan berkas oleh pihak yang berwenang juga menimbulkan kesulitan, karena perlu dilakukan pengarsipan berkas dari para pemohon. Bahkan kesalahan kecil saja dalam pengarsipan dapat berpotensi menyebabkan kerugian yang signifikan di masa mendatang [2].

Dalam ruang lingkup pemerintahan berdasarkan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, e-government ini didefinisikan sebagai penerapan teknologi elektronik dalam tata kelola pemerintahan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik [3]. Dampak dari INPRES tersebut sudah terasa dengan mulai beralihnya administrasi pemerintah menggunakan soft-file dan paperless yang berarti meminimalisir penggunaan kertas dan administrasi yang dialihkan secara online menggunakan website, e-form atau aplikasi.

Rasa kepuasan pengguna merujuk pada perasaan yang dialami oleh individu saat menggunakan layanan yang disediakan oleh pengembang, yang dapat berupa perasaan senang atau sedih [4]. Dengan adanya sebuah Kepuasan pengguna yang positif dapat mengurangi keluhan yang berasal dari pengguna itu sendiri. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna ini dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu harapan pelanggan, persepsi terhadap kualitas, dan persepsi terhadap nilai [5].

EUCS (End-User Computing Satisfaction) merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan sebuah sistem informasi. Pengukuran metode ini menggunakan 5 variabel dengan didalamnya mengandung 17 pertanyaan dengan jenis seperti konten, ketepatan, tampilan, kemudahan penggunaan, serta kecepatan waktu penyajian [5]. Dengan proses pengukuran tersebut hasilnya dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan suatu aplikasi, dengan adanya peningkatan dalam sebuah aplikasi tentu para pengguna akan merasa lebih leluasa dan senang dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Pada penelitian sebelumnya telah banyak penelitian yang berkaitan tentang analisis kepuasan yang menggunakan metode sejenis. Pertama, penggunaan metode ini dalam analisisnya pada kepuasan pengguna aplikasi JENIUS oleh [5] hasil yang didapat dapat dikatakan positif dengan kategori sangat puas. Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Arny Lattu, Sihabuddin, dan Wisuda Jatmiko dengan membahas meneliti kepuasan pengguna E-Learning yang subjek penelitian dilakukan pada siswa SMP kelas VII-IX SMP Kristen 2 Salatiga dan hasil yang didapatkan dengan skor 96.7% [6], selanjutnya ada penelitian dari penelitian yang dilakukan oleh Dien dan Dewi yang berjudul Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan EUCS dari hasil penelitian tersebut menunjukkan kepuasan pengguna secara simultan hasil korelasi R^2 dengan nilai 0.854 yang artinya variable satisfaction dapat dijelaskan oleh Variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness memberikan pengaruh sebesar 85,4% terhadap implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang.[7].

Berdasar pada uraian penjelasan diatas, didapat kesimpulan bahwa transformasi digital didalam pengelolaan administrasi pemerintahan, khususnya melalui penerapan e-government, telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik secara signifikan [8]. Dengan demikian Peneliti berminat untuk melakukan sebuah penelitian. tentang tingkat kepuasan pengguna website ITSO, dengan pengukuran kepuasan pengguna melalui model seperti EUCS menjadi landasan penting untuk peningkatan kontinu kualitas layanan. Dengan harapan penggunaan teknologi informasi dapat hanya dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tetapi juga mendorong pemerintah agar bisa memberikan layanan yang lebih baik dan lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti melakukan melalui beberapa tahap dengan dimulai dari mengidentifikasi dan serta menentukan model serta perancangan instrumen penelitian.

2.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk sampai pada kesimpulan, peneliti pertama-tama memilih populasi, yang merupakan kumpulan item atau subjek dengan atribut tertentu [9]. Sementara itu, item yang diteliti dan yang dianggap mewakili seluruh populasi penelitian adalah sampel [10].

Pendekatan berjenis Non-Probability Sampling dan jenis Teknik Non-Probability Sampling yaitu purposive sampling dipilih dikarenakan paling sesuai dengan apa yang peneliti harapkan dengan bekerja memilih unit atau subjek analisis berdasarkan karakteristik yang mewakili populasi yang diinginkan dalam sampel [11].

2.2. Instrumen Penelitian

Terdapat 5 dimensi dalam pengukuran metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* antara lain isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*user accessibility*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [12].

Penggunaan Kuesioner sebagai media pengumpulan data dipilih dan telah distrukturkan dengan lima poin skala Likert dengan pilihan sebagai berikut: 1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Netral, 4. Setuju, dan 5. Sangat Setuju [13]. Pertanyaan disusun berdasarkan indikator model EUCS, dengan setiap indikator digunakan sebagai acuan. Untuk memudahkan analisis, setiap variabel memiliki minimal dua indikator seperti tabel 1 berikut [14]:

Tabel 1. Indikator untuk Variabel Studi

Variabel	kode	Indikator
<i>Content (C)</i>	C1	Transparansi
	C2	Keberagaman
	C3	Manfaat
	C4	Relevansi
	C5	Kualitas
<i>Accuracy (A)</i>	A1	Standarisasi
	A2	Akurasi
	A3	Keselarasan
<i>Format (F)</i>	F1	Menarik
	F2	Jelas
	F3	Kemudahan dalam penggunaan
<i>Ease Of Use (E)</i>	E1	Mudah Dipahami
	E2	Mudah dioperasikan
	E3	Interaksi sistem
	E4	kenyamanan
<i>Timelines (T)</i>	T1	<i>Up to date</i>
	T2	<i>Sistem service</i>
	T3	Kesiapan Informasi
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	PU1	Kegunaan
	PU2	Produktifitas
	PU3	Kemanfaatan sistem
<i>Service (S)</i>	S1	<i>Tangibles</i>
	S2	<i>Emphaty</i>
	S3	<i>Reliability</i>
	EUCS1	Efektifitas

Variabel	kode	Indikator
<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	EUCS2	Efisiensi
	EUCS3	Kesesuaian kinerja
	EUCS4	Kebutuhan

2.3. Pengumpulan data

Penggunaan metode kuesioner atau juga dapat disebut sebagai survei merupakan opsi yang relevan sebagai media pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian [15]. Kuesioner ini dibuat menggunakan Google Form sebagai penyedia layanan formulir berbasis online yang mudah dan sudah tidak asing di kalangan masyarakat umum, dan penyebarannya dilakukan melalui media sosial WhatsApp.

2.4. Metode Analisis Data

Metode analisis kuantitatif digunakan untuk melakukan analisis. analisis kuantitatif sebagai teknik analisis data dari hasil penyebaran kuesioner sebelumnya dengan tahapan alur analisis penelitian sebagai berikut:

- Analisis Deskriptif**
Menggunakan Analisis Deskriptif dipilih karena sebagai bentuk untuk menjelaskan secara statistik dari data yang sudah dikumpulkan melalui metode penyebaran kuesioner, pada penelitian ini dilakukan analisis terkait data atau profil responden serta statistik deskriptif [16].
- Uji Validitas**
Uji validitas dilakukan untuk mendukung kesimpulan yang dibuat. Uji validitas menunjukkan apakah instrumen pengukur yang dipakai sudah benar mengukur objek yang diteliti [17].
- Uji Reliabilitas**
Pengujian reliabilitas merupakan salah satu prosedur pengukuran kuesioner dalam sebuah penelitian, yang mengandalkan indikator-indikator dari setiap variabel yang digunakan untuk membuat kuesioner, data dianggap Relibel jika respons individu terhadap pernyataan-pernyataan menunjukkan konsistensi atau stabilitas sepanjang waktu [17].
- Uji Asumsi Klasik**
Dilakukannya uji ini adalah untuk menentukan apakah terdapat masalah asumsi klasik didalam model regresi linear. Dalam penelitian ini, uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas adalah jenis uji asumsi klasik yang digunakan.
- Uji Hipotesis**
Uji T digunakan dengan tujuan apakah ada atau tidaknya pengaruh antara variabel 1 dengan yang lainnya didalam penelitian. dengan derajat kebebasan (n-k) dan nilai signifikansi 5% (0,05), kita dapat membuat perbandingan antara nilai T hitung dengan nilai t tabel. untuk menentukan signifikansi statistik dari hasil uji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Deskriptif

Perlunya dilakukan analisis ini ialah sebagai bentuk untuk menjelaskan secara statistik dan data terkait hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan. Berdasarkan penyebaran kuesioner data hasil dapat di kelompokkan menjadi beberapa bagian diantaranya berdasarkan unit

kerja, jenis kelamin, usia, dan lama penggunaan. Data responden berdasarkan unit kerja dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Responden Didasarkan pada Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah	Persentase
Sekretariat	9	60%
E-Government	1	7%
Aplikasi Informatika	1	7%
Informasi Komunikasi Publik	0	0%
Persandian dan Keamanan Informasi	0	0%
Statistik	1	7%
Unit Pelayanan Teknis Daerah	0	0%
Pendidikan	1	7%
Mahasiswa	2	13%
Total	15	100%

Berdasar tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden didominasi oleh bidang sekretariat sebesar 60% atau 9 orang dari keseluruhan dengan E-Government sebesar 7% atau 1 orang Aplikasi Informatika 7% atau 1 orang Statistik 7% atau 1 orang dan bidang Pendidikan dan mahasiswa disini termasuk kedalam program magang berjumlah 3 orang dengan persentase 7% dan 13%.

Tabel 3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Data Gender	Jumlah	Persentase
Perempuan	7	47%
Laki-Laki	8	53%
Total	15	100%

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dengan jumlah sebanyak 8 orang atau 53% dibanding dengan perempuan sebesar 47% atau 7 orang.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<=24 Tahun	14	93%
25 - 30 Tahun	1	7%
>=31 Tahun	0	0%
29-31	0	0%
Total	15	100%

Berdasar tabel 4 terdapat bahwa jumlah responden rentang usia <=24 tahun sebanyak 14 orang atau 93% dari keseluruhan dan untuk rentang 25 - 30 Tahun sebanyak 1 orang atau 7%.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Lama Penggunaan

Rentang Waktu	Jumlah	Persentase
<1 tahun	15	100%
1 - 2 tahun	0	0%
>2 tahun	0	0%
Total	15	100%

Berdasar tabel 5 bahwa jumlah responden dengan waktu penggunaan website kurang dari 1 tahun <1 sebanyak 15 orang atau 100% bisa disimpulkan juga bahwa penggunaan website itso masih kurang dari 1 tahun.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mendukung kesimpulan yang dibuat. Uji validitas menunjukkan apakah instrumen pengukur yang dipakai sudah benar mengukur objek yang diteliti dengan membandingkan nilai r hasil perhitungan dengan r tabel.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Dengan Software Spss

Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Content (Konten)			
sC1	0,774	0,514	berlaku
C2	0,690	0,514	berlaku
C3	0,758	0,514	berlaku
C4	0,307	0,514	Tidak berlaku
C5	0,738	0,514	berlaku
Accuracy (Akurasi)			
A1	0,884	0,514	berlaku
A2	0,747	0,514	berlaku
A3	0,836	0,514	berlaku
Format (Format)			
F1	0,823	0,514	berlaku
F2	0,894	0,514	berlaku
F3	0,880	0,514	berlaku
Ease Of Use (kemudahan)			
E1	0,672	0,514	berlaku
E2	0,797	0,514	berlaku
E3	0,839	0,514	berlaku
E4	0,811	0,514	berlaku
Timelines (ketepatan)			
T1	0,970	0,514	berlaku
T2	0,881	0,514	berlaku
T3	0,631	0,514	berlaku
Perceived Usefulness (manfaat)			
PU1	0,492	0,514	Tidak berlaku
PU2	0,876	0,514	berlaku
PU3	0,750	0,514	berlaku
Service (service)			
S1	0,912	0,514	berlaku
S2	0,854	0,514	berlaku
S3	0,869	0,514	berlaku
EUCS (Kepuasan pengguna)			
EUCS	0,719	0,514	berlaku
EUCS	0,738	0,514	berlaku
EUCS	0,633	0,514	berlaku

Variabel	r hitung	r tabel	Kesimpulan
EUCS	0,673	0,514	berlaku

Pada hasil uji validitas yang dapat dilihat dari tabel 6, menunjukkan bahwa dengan nilai r tabel sebesar 0,514 dengan begitu dapat dikatakan cukup valid dengan persentase sebesar 92.8% atau 26 variabel yang ada hasilnya valid dan 2 variabel atau 7.14% yang tidak valid dengan itu untuk variabel yang valid akan dilanjutkan dalam pengujian dan yang tidak valid harus dibuang.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Dengan Software Spss

Reliability		
Variabel	Cronbach's alpha	N of Items
Content	0,799	4
Accuracy	0,753	3
Format	0,823	3
Ease of Use	0,765	4
Timelines	0,790	3
Perceived Usefulness	0,692	2
Service	0,848	3
EUCS	0,649	4

Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas pada tabel 3.6 terlihat bahwa dari seluruh variabel yang berjumlah 8 yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timelines*, *perceived usefulness*, *service*, *eucs* semua nilai *Cronbach's alpha* mendapatkan hasil yang reliabel yaitu diatas kriteria sebesar 0,60. Maka berdasarkan hasil diatas disimpulkan bahwa variabel penelitian ini dapat dipercaya dan reliabel dengan tingkat baik.

3.3 Uji Asumsi Klasik

Terdapat tiga jenis pengujian yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dengan rincian:

a) Uji Normalitas

Dilakukannya Uji Normalitas agar mengetahui apakah normal atau tidaknya pendistribusian data pada setiap variabel penelitian, dengan memakai software SPSS serta standar pengambilan keputusan menggunakan model Shapiro Wilk dimana jika nilai Sig > 0,05 maka data dapat dikatakan terdistribusi normal, dengan rincian:

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Shapiro Wilk

	Test of normality					
	Kolmogorov Smirnov			Shapiro Wilk		
	Statistic	df	Sig,	Statistic	df	Sig,
Var 1	0.198	15	0.117	0.9	15	0.095
Var 2	0.199	15	0.113	0.942	15	0.412
EUCS	0.23	15	0.031	0.897	15	0.085

Berdasarkan pada pada tabel 8 diatas terlihat bahwa untuk 7 (5+2) variabel mendapatkan nilai sig > 0.05 berdasarkan hal tersebut didapat kesimpulan bahwa data sudah terdistribusi normal.

b) Uji multikolinearitas

Uji normalitas dilakukan sebagai cara agar mengetahui adanya multikolinearitas ada setiap variabel penelitian, multikolinearitas pada data dapat dilihat pada nilai Tolerance dan VIF dimana jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

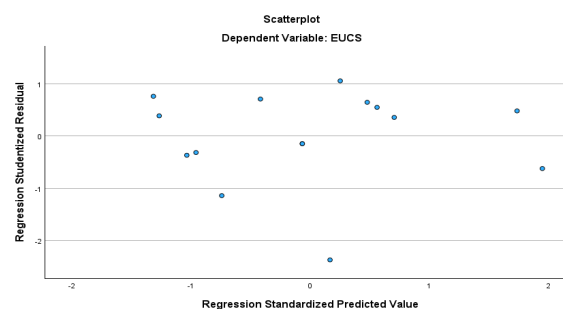
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.146	3.236		1.281	0.241		
	Content	-0.009	0.305	-0.011	-0.029	0.978	0.135	7.403
	Accuracy	-0.384	0.233	-0.473	-1.646	0.144	0.261	3.825
	Format	0.595	0.305	0.739	1.949	0.092	0.15	6.661
	Eou	0.011	0.265	0.014	0.04	0.969	0.173	5.793
	Timelines	0.295	0.238	0.452	1.241	0.255	0.162	6.158
	perceived usefulness	0.32	0.172	0.423	1.868	0.104	0.42	2.38
	Service	0.235	0.303	0.322	0.776	0.463	0.125	7.996
Dependent Variable: EUCS								

Berdasarkan tabel 9 terlihat bahwa tidak adanya ciri-ciri terjadinya multikolinearitas yaitu Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka dengan itu peneliti bisa menyimpulkan tidak adanya multikolinearitas dalam data penelitian ini.

c) Uji heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan sebagai bentuk penentuan apakah model regresi memiliki varians residual yang tidak sama antara satu pengamatan dengan yang lainnya.



Gambar 1. Scatterplot pada Variabel EUCS

Berdasar gambar 1 grafik scatterplot dapat terlihat bahwa tidak adanya pengumpulan data pada satu titik, data menyebar di sekitaran angka 0. Pada sebaran data juga tidak adanya tanda-tanda membentuk sebuah pola yang teratur, melebar, menumpuk pada satu titik koordinat saya.

3.4 Uji Hipotesis

Dilakukannya Uji T atau *T-Test* diantaranya untuk mengetahui apakah adanya pengaruh antara variabel penelitian terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian.

Tabel 10. Hasil Uji T

Variabel	T hitung	T tabel	hasil
<i>Content</i>	3.195	2.160	Berpengaruh
<i>Accuracy</i>	2.240	2.160	Berpengaruh
<i>Format</i>	4.848	2.160	Berpengaruh
<i>Eou</i>	3.632	2.160	Berpengaruh
<i>Timelines</i>	3.203	2.160	Berpengaruh
<i>perceived usefulness</i>	-.226	2.160	Tidak Berpengaruh
<i>Service</i>	3.666	2.160	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 10 didapatkan luaran nilai sebagai berikut :

1. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *Content* didapatkan nilai T sebesar $3.632 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *content* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna
2. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *accuracy* dengan nilai T sebesar $2.240 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *accuracy* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna
3. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *Format* dengan nilai T sebesar $4.848 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *Format* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna
4. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *ease of use* dengan nilai T sebesar $3.632 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *ease of use* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna
5. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *timelines* dengan nilai T sebesar $3.632 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *timelines* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna
6. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *perceived usefulness* dengan nilai T sebesar $-.226 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *perceived usefulness* tidak adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna
7. Berdasar Uji T yang dilakukan kepada variabel *Format* dengan nilai T sebesar $3.666 > 2.160$ sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan maka dikatakan variabel *Format* adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna

3.5 Ringkasan penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat di katakan bahwa sebagian besar pengguna itso cukup puas menggunakan website dengan nilai kepuasan sebesar 73,75%. Dengan itu bisa disimpulkan bahwa sistem cukup membantu sesuai apa yang diharapkan oleh pengembang. Maka dengan itu tingkat kepuasan pengguna ITSO berada pada tingkat cukup baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap website ITSO, didapatkan kesimpulan bahwa dari 7 variabel penelitian hanya *perceived usefulness* yang tidak

berpengaruh pada kepuasan pengguna akhir website ITSO dengan nilai $T - .226 < 2.160$, dengan artian bahwa kemanfaatan website tersebut sudah cukup dalam melaksanakan kebutuhan pengguna di lingkungan Diskominfo Jabar.

Adapun saran dari peneliti untuk prospek penelitian lanjutan dapat menggunakan metode yang berbeda atau dengan metode yang sama namun dengan kombinasi antar metode agar mendapatkan hasil yang didapatkan lebih variatif dan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Z. A. Aan, "Digitalisasi Dokumen Dan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa," *APJKM*, vol. 5, no. 1, 2020.
- [2] A. Nurkholis, A. Budiman, D. Pasha, S. Ahdan, R. Andika, and Z. Amalia, "Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari," *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, vol. 3, no. 1, pp. 21–28, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoabdimas>
- [3] M. G. Witri, "Digitalisasi Pelayanan Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website," *ULIL ALBAB*, vol. 1, no. 6, 2022.
- [4] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [5] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *JEISBI*, vol. 3, no. 4, 2022.
- [6] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmiko, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs," *JURSISTEKNI*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.
- [7] D. Novita, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, 2020.
- [8] R. Rachman, N. Hunaifi, and R. D. Sulatriningsih, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Punten Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi," *JURNAL RESPONSIF*, vol. 2, no. 2, pp. 158–167, 2020, [Online]. Available: <http://peraturan.go.id>
- [9] R. Agustina and L. A. Abdillah, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *ArXiv*, 2022, doi: 10.48550/arXiv.2207.00642.
- [10] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, Apr. 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.
- [11] P. K. Kusumah, "Metode Penelitian Bisnis: Analisis Data Melalui SPSS Dan Smart-PLS," in *Deepublish Publisher*, 1st ed., Deepublish, 2023, pp. 129–137. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=Q54DEQAAQBAJ>
- [12] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK," *INDEX*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2022, [Online]. Available: <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>
- [13] R. Sholihah and A. Dwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *JEISBI*, vol. 3, no. 3, 2022.
- [14] R. D. Putra and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JEISBI*, vol. 02, p. 2021.
- [15] T. Hidayat and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 472, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4088.
- [16] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *JUST-IT*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>

- [17] S. Sarosa, "Analisis Data Penelitian Kualitatif," M. Maharani, Ed., Depok: PT Kanisius, 2021, p. 7. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=YY9LEAAQBAJ>