

## Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango

Uga Theresia Gobel, Muhammad Rifai Katili, Muchlis Polin

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

\*Penulis korespondensi, email: ugaagobel321@gmail.com

### **Abstract**

*The Social Welfare Information System- Next Generation (in Indonesian abbreviated as SIKS-NG) is a management application for the process of correcting and proposing new data for the Integrated Database (in Indonesian abbreviated as BDT). The database also includes a module for correcting and proposing Food Social Assistance (in Indonesian abbreviated as BSP) data for the non-PKH programs. This study aimed to determine the level of satisfaction of SIKS-NG users by employing a quantitative descriptive method and using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The EUCS method covered five aspects, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The population comprised the SIKS-NG users in Bone Bolango Regency. The sample consisted of selected 66 respondents from the population. The results of the EUCS evaluation showed that overall user satisfaction from the content aspect was 36% (bad category). This percentage indicated that the level of user satisfaction towards the SIKS-NG application was stated to be dissatisfied. Further, the accuracy aspect obtained 36.8% (poor category), the format aspect was 54.3 % (fair category), the ease of use aspect acquired 52.9% (fair category), and timeliness got 36% (poor category)*

**Keywords:** User Satisfaction, SIKS-NG, EUCS

### **Abstrak**

Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS- NG) adalah aplikasi manajemen untuk proses perbaikan dan pengusulan data baru Basis Data Terpadu (BDT) yang mana didalamnya juga terdapat modul untuk perbaikan dan pengusulan data Bantuan Sosial Pangan (BSP) non PKH. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIKS-NG. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS mencakup lima aspek yaitu isi, keakuratan, format, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna SIKS-NG yang berada di Kabupaten Bone Bolango. Sampel yang dipilih dari populasi tersebut sebanyak 66 responden. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna secara keseluruhan berdasarkan evaluasi EUCS yaitu aspek *content* 36% yang berada pada kategori tidak baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan tidak puas, aspek *accuracy* 36.8% yang berada pada kategori kurang baik, aspek *format* 54.3% yang berada pada kategori cukup baik, aspek *ease of use* 52.9% yang berada pada kategori cukup baik, *timeliness* 36% yang berada pada kategori kurang baik.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, SIKS-NG, EUCS

## PENDAHULUAN

Setiap desa memiliki tanggung jawab dan peranan penting dalam sarana pengelolaan satu data terpadu nasional untuk pengentasan kemiskinan. Kementerian Sosial RI menerapkan sistem satu data terpadu nasional dalam penyaluran bantuan sosial bagi Penerima Manfaat dan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* yang selanjutnya disingkat menjadi SIKS-NG sehingga bantuan sosial tepat sasaran. SIKS-NG adalah sistem informasi yang mendukung proses Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). SIKS-NG sendiri adalah aplikasi yang di kelola oleh kaur pelayanan Desa. Fungsi dari aplikasi SIKS-NG adalah menyediakan data kemiskinan yang akurat dan terintegrasi. Perbaikan data dari lapangan dikelola melalui SIKS-NG dan dimanfaatkan untuk perencanaan, pengambilan keputusan dan penyaluran bantuan sosial/subsidi dapat tersalurkan dengan tepat sasaran.

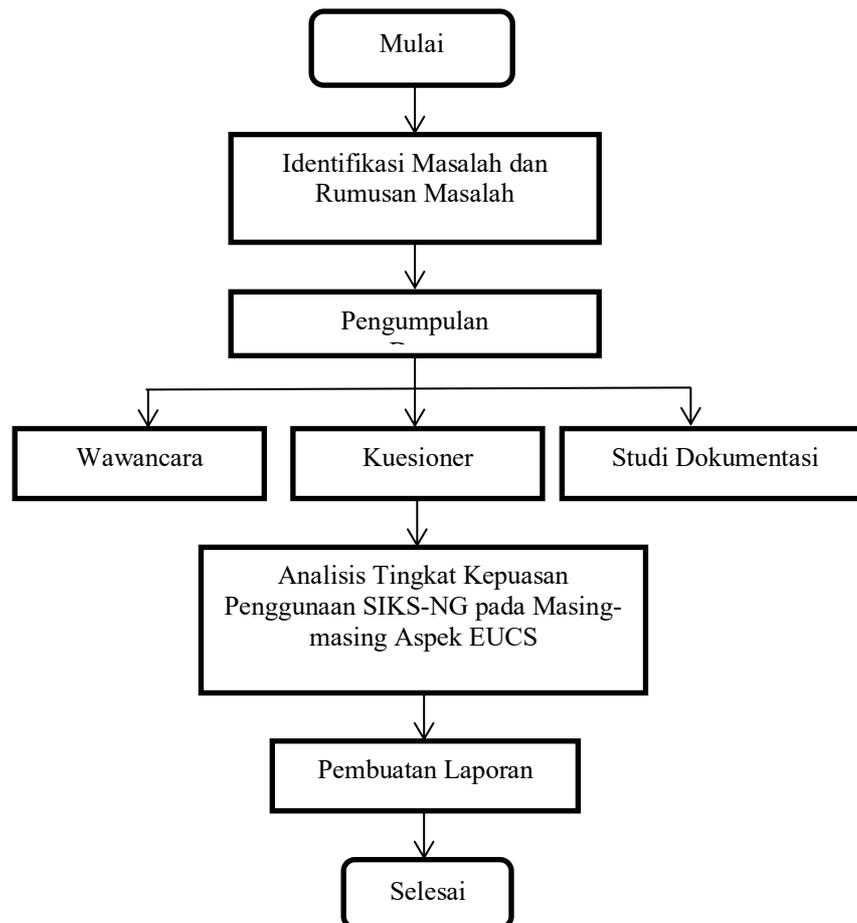
Permasalahan yang kemudian muncul dalam penggunaan aplikasi SIKS-NG dari hasil wawancara dengan kaur pelayanan dalam penggunaan aplikasi SIKS-NG dari kemensos yaitu hasil input data dimasing-masing desa setelah dilaporkan ternyata banyak data yang belum valid dengan apa yang sudah dikerjakan oleh kaur pelayanan. Selain itu dari aplikasi setelah hasil kerja diekspor kaur pelayanan merasa kesulitan karena banyak fitur aplikasi yang kurang sempurna diantaranya tidak bisa mengetahui jumlah data masyarakat meninggal, masyarakat yang pindah, tidak ditemukan. Kaur pelayanan harus menghitung ulang secara manual. Ini kemudian menjadi persoalan tersendiri karena dengan adanya aplikasi SIKS-NG ini, diharapkan data yang dibutuhkan bisa muncul secara otomatis. Aplikasi juga dirasa berat ketika dijalankan, ketika kaur pelayanan memasukan data secara terus menerus aplikasi mengalami *error*. Hal ini juga yang menghambat *progress* pelaksanaan BDT.

Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem. Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Pada model EUCS terdapat lima aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Aspek-aspek tersebut yaitu, isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

## METODE

### Tahapan Penelitian

penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode EUCS untuk mengevaluasi SIKS-NG yang menjadi sistem pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Tahapan penelitian di tunjukan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 18 Kecamatan yang berada di Kabupaten Bone Bolango dengan jumlah 165 Desa. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampling purposive. Pemilihan sampling purposive dikarenakan terdapat beberapa kriteria dan tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan. Adapun yang dijadikan kriteria yaitu Kecamatan yang aktif dan efektif dalam penggunaan SIKS-NG. Adapun Kecamatan yang aktif dan efektif yaitu Kecamatan Tilong Kabila, Kecamatan Kabila, Kecamatan Bulango Selatan, Kecamatan Bulango Timur, Kecamatan

Suwawa, Kecamatan Suwawa Tengah, Kecamatan Botupingge. Berdasarkan 7 kecamatan yang aktif dan efektif jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 66 sampel.

### Analisis Data

Adapun tehnik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data statistic deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran angket dianalisis dengan menggunakan metode statistic deskriptif. Dengan statistik deskriptif data yang terkumpul dianalisis dengan perhitungan rata-rata dan persentase, sehingga dapat menggambarkan tingkat kepuasan penggunaan SIKS-NG pada masing-masing aspek yang terdapat pada metode EUCS data diolah dan ditafsirkan dengan menggunakan interpretasi skor pada tabel 1.

Tabel 1. interpretasi skor (Fitriani dalam Munthe, 2019)

No	Interpretasi Skor	Kriteria
1	0% - 20,99%	Sangat Rendah/Tidak Baik
2	21% - 40,99%	Rendah/Kurang Baik
3	41% - 60,99%	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	71% - 80,99%	Tinggi/Baik
5	81% - 100%	Sangat Tinggi/Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan masa kerja. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin keseluruhan, responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 18 orang atau 27% dari total responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 48 orang atau 73% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa pengguna SIKSNG didominasi oleh perempuan.

Untuk karakteristik responden berdasarkan umur, responden dengan umur 20-29 tahun berjumlah 29 orang atau 44% dari keseluruhan, responden dengan umur 30-39 tahun berjumlah 26 orang atau 39% dari keseluruhan, responden dengan umur 40-49 tahun berjumlah 11 orang atau 17% dari keseluruhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna SIKSNG didominasi oleh pengguna dengan umur 20- 29 tahun.

Untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA berjumlah 31 orang atau 47% dari keseluruhan, responden dengan pendidikan terakhir D3 berjumlah 9 orang atau 14% dari keseluruhan, responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 26 orang atau 26%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna SIKSNG didominasi oleh pengguna dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA.

Untuk karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, responden dengan masa kerja <1 tahun berjumlah 14 orang atau 21%, responden dengan masa kerja 1-3 tahun berjumlah 23 orang atau 35%, responden dengan masa kerja 4-6 tahun berjumlah 29 orang atau 44%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna SIKSNG didominasi oleh pengguna dengan masa kerja 4-6 tahun.

## **Pembahasan**

### **Evaluasi Tingkat Kepuasan SIKS-NG Berdasarkan Aspek *Content***

Dari hasil presentase skor capain untuk aspek *content* 36% yang berada pada kategori tidak baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan tidak puas. Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek *content* mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi suatu sistem. Cheung dan Lee (2005) menjelaskan bahwa isi merupakan relevansi dan kelengkapan dari informasi. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi lengkap dan informasi yang dihasilkan jarang terjadi masalah pada kebutuhan pengguna. Menurut responden yang telah mengisi kuesioner SIKS-NG masih memiliki kekurangan yaitu informasi yang dihasilkan oleh SIKS-NG tidak dapat memberikan isi informasi yang relevan sehingga tidak dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Pengguna berharap hal tersebut tidak terjadi karena pengguna sangat bergantung pada kelengkapan atau relevansi isi laporan. Secara logis dapat dipersepsikan bahwa sistem yang *content* atau isinya sesuai dengan kebutuhan pengguna maka akan lebih memberikan kepuasan pada pengguna sistem.

### **Evaluasi Tingkat Kepuasan SIKS-NG Berdasarkan Aspek *Accuracy***

Dari hasil presentase skor capain untuk aspek *accuracy* 36.8% yang berada pada kategori kurang baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan kurang puas. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) keakuratan menyatakan kehandalan atau reliabilitas sistem dalam mengolah dan menghasilkan informasi yang akurat bagi pemakainya. Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek keakuratan (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan. Menurut responden meskipun SIKS-NG telah menghasilkan laporan yang dapat digunakan

untuk pengambilan keputusan hal tersebut masih membuat responden tidak merasa puas dikarenakan informasi yang dihasilkan tidak bersifat akurat, tidak dapat diandalkan dan sistem informasi masih sering mengalami error dalam proses pengolahan data sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi data atau informasi yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keakuratan sistem maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

#### **Evaluasi Tingkat Kepuasan SIKS-NG Berdasarkan Aspek *Format***

Dari hasil presentase skor capain untuk aspek *format* 54.3% yang berada pada kategori cukup baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan cukup puas. Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas kerja dari pengguna.

#### **Evaluasi Tingkat Kepuasan SIKS-NG Berdasarkan Aspek *Ease of Use***

Dari hasil presentase skor capain untuk aspek *ease of use* 52.9% yang berada pada kategori cukup baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan cukup puas. Doll dan Torkzadeh (1991) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem dapat dengan mudah dipahami. Menurut Torkzadeh (1991), kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah dipahami. Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek *ease of use* adalah mengukur pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data dan mengolah data. Menurut sebagian responden SIKS-NG mudah untuk di gunakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya, tersedia petunjuk yang jelas untuk penggunaannya.

#### **Evaluasi Tingkat Kepuasan SIKS-NG Berdasarkan Aspek *Timeliness***

Dari hasil presentase skor capain untuk aspek *timeliness* 36% yang berada pada kategori tidak baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan kurang puas. Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai pada waktu informasi tersebut dibutuhkan. Komponen ini juga menyatakan kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang up-to-date. Menurut responden jika sistem informasi tidak mampu menyediakan informasi yang up-to-date maka sistem tersebut tidak dapat memberikan nilai tambah bagi pemakainya. semakin up to date data yang

dihasilkan oleh sistem informasi maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari evaluasi tingkat kepuasan pengguna SIKS-NG menggunakan metode EUCS di Kabupaten Bone Bolango adalah dari lima aspek yang terdapat pada EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pada aspek *content*, *accuracy*, dan *timeliness* tingkat kepuasan sangat rendah untuk ketiga aspek tersebut sedangkan untuk aspek *format* dan *ease of use* tingkat kepuasan berada pada tingkat cukup puas terhadap sistem informasi kesejahteraan sosial next-generation (SIKS-NG).

## REFERENSI

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End User Computing Satisfaction*. MIS Quaterly: Vol.12, No.2. 259-274.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). *Measure of End-User Computing Satisfaction Theoretical Consideration*. International journal of u and e service, sienceand technology: Vol.6, No.6. 21-30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (2004). *The Meaning and Measurement of User Satisfaction A Multigroup Invariance Analysis of the End User Computig Satisfaction Instrument*. Journal of Management Information Sysytem. Vol.1, No.1. 228-262.
- Munthe, N. S. (2019). *Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode EUCS di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempana Banda Aceh*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Informasi.
- Syahrullah, Ngemba, & Hendra. (2016). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS*. Universitas Bina Darma Palembang: Vol.1, No.1. 6-11
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1991). *Test Reliability of End User Computing Satisfaction Instrument*. Decision Sciences: Vol.22.