

EVALUASI SISTEM INFORMASI PRODESKEL MENGUNAKAN METODE EUCS DI KABUPATEN BONE BOLANGO PROVINSI GORONTALO

David Ansari Lubis^a, Muhammad Rifai Katili^b, Sitti Suhada^c

Jurusan Informatika, Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo

Email davidansari123@gmail.com, rifai.teachlearn.katili@gmail.com, sittisuhada@ung.ac.id

Abstract

User satisfaction is an important thing in the implementation of an information system. This is important because to get an idea of the level of user satisfaction as well as an evaluation material for future decision making. This study was conducted to measure the level of user satisfaction with the PRODESKEL Information System in Bone Bolango Regency, Gorontalo Province. The method used in this study is the end user computing satisfaction (EUCS) method. The variables used include content (content), accuracy (accuracy), form (format), ease of use (Ease of Use) and time (Timelines). The results showed that of the 5 variables used all had a significant value, which means that users are satisfied with the Prodeskel information system and can be accepted because the percentage value of each variable shows the results agree.

Keywords: EUCS, Kepuasan Pengguna, PRODESKEL, Sistem Informasi.

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan suatu hal yang penting dalam penerapan suatu sistem informasi. Hal itu menjadi penting karena untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengguna sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk pengambilan keputusan kedepan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi PRODESKEL di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *end user computing satisfaction* (EUCS). Dengan variabel yang digunakan meliputi isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan waktu (*Timelines*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang digunakan semua mempunyai nilai yang signifikan yang berarti bahwa pengguna merasa puas terhadap sistem informasi Prodeskel dan dapat diterima karena nilai persentase dari setiap variabel menunjukkan hasil setuju.

Keywords: EUCS, Kepuasan Pengguna, PRODESKEL, Sistem Informasi.

1. Pendahuluan

Pemerintah Desa (PEMDES) adalah Lembaga pemerintah yang bertugas di lingkup desa yang memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik Kemenkumham (2005). Untuk bagian administrasi pemerintahan, yang dimana administrasi pemerintahan ini dianggap proses yang paling rumit dan memerlukan waktu yang lama untuk mengurusnya. Pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah membantu Pemdes dalam hal administrasi dengan cara membuat aplikasi yang bernama Profil Desa dan Kelurahan (PRODESSEL), yang sesuai dengan undang-undang panduan administrasi pemerintahan desa pada Permendagri Nomor 47 Tahun 2016.

Aplikasi yang dibuat kemendagri yaitu aplikasi berbasis website yang digunakan untuk pembinaan administrasi pemerintahan desa yang laporannya langsung ke pusat yang bernama Prodeskel. Permasalahan yang kemudian muncul dalam penggunaan aplikasi dari hasil awal wawancara dengan aparat desa bagian Kasubag Pemerintahan yang menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi prodeskel masih terdapat data yang tidak lengkap, tampilannya masih kurang menarik untuk bekerja dalam waktu lama, data dalam aplikasi masih ada yang belum diupdate. walaupun di aplikasi prodeskel sudah tersedia fitur untuk update data, dalam memproses data masih lambat dan masih sering terjadi aplikasinya keluar sendiri. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi SISKEUDES dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Permasalahan yang kemudian muncul dalam penggunaan aplikasi Prodeskel dari hasil Penelitian terdahulu yang mengukur kinerja dari kepuasan pelanggan oleh Latifah (2021) di kabupaten Purbalingga. Adalah hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial terdapat tiga variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SISKEUDES, yaitu variabel content, variabel accuracy dan variabel format sedangkan dua variabel lainnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SISKEUDES yaitu variabel *ease of use* dan variabel *timelines*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Tavarest, (2020). Pada Kelurahan Oebufu, Berdasarkan hasil evaluasi oleh pengguna terhadap sistem menunjukkan capaian indikator variabel konten dan format pada kategori baik dan variabel *accuracy*, *Ease of Use* dan *Timelines* berada pada kategori cukup. Dan juga evaluasi sistem prodeskel di kabupaten bone bolango sendiri belum pernah dilakukan sejak diluncurkan dan digunakan pada 2017 lalu oleh Bapak Camat Bulango Selatan.

2. Metode

2.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan prodeskel di desa.
2. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap prodeskel menggunakan metode EUCS.

2.2 Tahapan Penelitian

1. **Tahapan pertama**, yang dilakukan yaitu mencari studi pendahuluan yang sesuai dengan topik pada penelitian saat ini, yang berisi tentang dasar-dasar teori yang bersumber dari jurnal, buku dan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna, dan metode EUCS yang digunakan sebagai pedoman untuk penulisan.
2. **Tahapan kedua**, yaitu merumuskan permasalahan berdasarkan masalah yang ada, baik yang sering terjadi di lapangan atau yang sering terjadi di aplikasi, yang nantinya akan digunakan pada latar belakang penulisan dalam penelitian.
3. **Tahapan Ketiga**, melakukan menyebarkan angket yang dilakukan setelah mengetahui jumlah sampel dari pengguna Aplikasi Prodeskel yang berjumlah 90 orang. Oleh karena itu diperlukan teknik sampling dalam penelitian. Metode sampling yang digunakan adalah Non probability sampling dengan jenis sampling Convenience sampling. Convenience adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara kebetulan yaitu populasi yang ditemui peneliti dapat dijadikan sampel (Siregar dan Sofian, 2014).
4. **Tahapan Keempat**, proses berikutnya data akan dikumpulkan kemudian dilakukan analisis dan pengolahan data dengan metode EUCS yaitu dengan mengukur tingkat normalitas data. Selanjutnya mengkategorikan nilai mean, di mana nilai mean harus diubah menjadi persen dahulu sebelum dikategorikan. Setelah data angket didapatkan, kemudian yang dilakukan oleh peneliti adalah mengolah data. Metode olah data yang digunakan oleh peneliti adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mengumpulkan data, menyajikan data, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai suatu hal, di mana data disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dibaca.
5. **Tahapan Kelima**, Langkah berikutnya yaitu membahas evaluasi dan memberikan saran yang diperoleh dari pengolahan data guna mendapatkan informasi yang dapat digunakan oleh staf TI dan pengguna Aplikasi Prodeskel untuk mengetahui dan memperbaiki aplikasi sesuai dengan rekomendasi dari peneliti untuk meningkatkan layanan pada setiap variabel dengan kategori yang belum mencapai kategori sangat tinggi. Pembahasan dilakukan pada setiap indikator pada variabel yang terdapat pada model evaluasi EUCS.
6. **Tahap Keenam**, Atau tahapan terakhir yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyusunan laporan atau membuat laporan yang berisi pembahasan, hasil, kesimpulan dan saran dari hasil pengolahan serta analisis data yang sudah dilaksanakan. Kesimpulan ditulis sesuai dengan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, Sedangkan saran merupakan usulan untuk penelitian selanjutnya.

2.3 Hipotesis penelitian

Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

- H1 : terdapat pengaruh yang signifikan Content (Konten) dalam kepuasan pengguna sistem informasi prodeskel.
- H2 : terdapat pengaruh yang signifikan Accuracy (Akurat) dalam kepuasan pengguna sistem informasi prodeskel.
- H3 : terdapat pengaruh yang signifikan Format (Isi) dalam kepuasan pengguna sistem informasi prodeskel.
- H4 : terdapat pengaruh yang signifikan Ease of Use (Kemudahan Pengguna) dalam kepuasan pengguna sistem informasi prodeskel.
- H5 : terdapat pengaruh yang signifikan Timelines (Waktu) dalam kepuasan pengguna sistem informasi prodeskel.
- H6 : terdapat pengaruh yang signifikan Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4) dan Timelines (X5) secara bersama-sama akan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi prodeskel(Y).

2.4 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang akan diukur adalah variabel kepuasan pelanggan dari variabel yang dalam EUCS yaitu variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timelines*.

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian Ini adalah seluruh aparat desa Yang ada di provinsi Gorontalo Kabupaten Bone Bolango Kecamatan Bulango Selatan yang berjumlah 117 orang.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 117 orang, persentase kelonggaran yang digunakan adalah 5% dan hasil perhitungannya dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui jumlah sampel penelitian berikut perhitungannya dengan rumus slovin:

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini mengumpulkan data menggunakan Teknik Observasi, Wawancara dan angket.

2.7 Instrumen Pengumpulan Data

Tabel 1. Komponen Instrumen Penelitian

| Dimensi EUCS | ID | Indikator |
|----------------|----|---|
| <i>Content</i> | C1 | Isi dari informasi di situs web Prodeskel sesuai kebutuhan anda |
| | C2 | Isi dari informasi di Situs Web Prodeskel mudah dipahami |

| | | |
|--------------------|----|---|
| | C3 | Isi dari informasi di Situs Web Prodeskel sudah lengkap |
| | C4 | Isi dari informasi di Situs Web Prodeskel sangat jelas |
| <i>Accuracy</i> | A1 | Situs Web Prodeskel sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat |
| | A2 | Setiap link di situs web Prodeskel yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai |
| <i>Format</i> | F1 | Desain tampilan Situs Web Prodeskel memiliki pengaturan warna yang menarik |
| | F2 | Desain tampilan situs web Prodeskel memiliki layout yang memudahkan pengguna |
| | F3 | Desain tampilan Situs Web Prodeskel memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami |
| <i>Ease of Use</i> | E1 | Situs Web Prodeskel sangat mudah digunakan |
| | E2 | Situs Web Prodeskel mudah diakses dari mana saja dan kapan saja |
| <i>Timeliness</i> | T1 | Informasi tentang Prodeskel yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web Prodeskel |
| | T2 | Situs Web Prodeskel selalu menampilkan informasi yang terbaru |

2.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif. Penyajian data yang dilakukan dengan mencari frekuensi mutlak, frekuensi relatif (mencari persentase), serta mencari ukuran tendensi sentralnya yaitu: mode, median dan mean, serta melakukan uji hipotesis F,T dan R.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 2. Data Responden

| Kategori | Keterangan | Jumlah | persen |
|---------------|------------|-----------------|-------------|
| Jenis Kelamin | Pria | 28 | 31,1% |
| | Wanita | 62 | 68,9% |
| Jumlah | | 90 orang | 100% |
| Umur | <= 20 | - | - |
| | 21-29 | 17 | 18,9% |
| | 30-39 | 41 | 45,6% |
| | 40-49 | 23 | 25,6% |
| | >= 50 | 9 | 10,1% |
| Jumlah | | 90 orang | 100% |
| Pendidikan | SD | - | - |

| | | | |
|---------------|---------|-----------------|-------------|
| | SMP | - | - |
| | SMA/SMK | 60 | 66,7% |
| | S1 | 30 | 33,3% |
| Jumlah | | 90 orang | 100% |

Adapun rincian mengenai rangkuman data responden penelitian dengan jabatan dari Kepala Desa sampai Staf Desa ini ditunjukkan pada tabel 3.1.

3.2 Pengujian Data

a. Skala Tingkat Kepuasan Pengguna

Untuk menentukan tingkat Kepuasan Pengguna akhir terhadap aplikasi Prodeskel, peneliti mengkonversi pernyataan puas dan tidak puas pada angket pengguna menjadi sebagai berikut Fitriansyah (2008):

Tabel 3. Skala tingkat Kepuasan Pengguna

| Level | Skor (0-4) | Tingkat kepuasan |
|-------|------------|-------------------|
| 1 | 0 – 1.5 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | 1.6 – 2.5 | Tidak Puas |
| 3 | 2.6 – 3.0 | Netral |
| 4 | 3.1 – 3.5 | Puas |
| 5 | 3.6 – 4.0 | Sangat Puas |

Nilai skor didapatkan dari nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden sesuai dengan skala pengukuran yang ada dengan menggunakan skala pengukuran positif.

Tabel 4. Tabel Statistics untuk mencari tendensi sentral

| | | C1 | C2 | C3 | C4 | A1 | A2 | F1 |
|--------|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| N | Valid | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.27 | 3.23 | 3.20 | 3.26 | 3.16 | 3.18 | 3.11 |
| Median | | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| Mode | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | F2 | F3 | E1 | E2 | T1 | T2 |
|--------|---------|------|------|------|------|------|------|
| N | Valid | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.22 | 3.19 | 3.28 | 3.28 | 3.27 | 3.20 |
| Median | | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| Mode | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

b. Tabel TCR (Tingkat Capaian Responden)

Data kuesioner diolah untuk memperoleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Prodeskel dari indikator TCR (Tingkat Capaian Responden) Sugiono (2014).

Tabel 5. Tabel TCR tiap variabel

| Variabel | Nilai TCR |
|--------------------|---------------|
| Content | 80.97% |
| Accuracy | 79.17% |
| Format | 79.35% |
| Ease of Use | 81.94% |
| Timeliness | 80.83% |
| Rata – Rata | 80.85% |

Jadi berdasarkan tabel nilai rata – rata TCR (Tingkat Capaian Responden) didapatkan nilai rata-rata dari semua variabel EUCS adalah 80.85% yang berarti responden sudah merasa puas sekali dalam menggunakan aplikasi prodeskel.

3.3 Analisis Data

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam menggunakan angket sebagai alat ukur akan diuji tingkat validitasnya dengan hasil perhitungannya (r_{hitung}) akan dibandingkan dengan nilai (r_{tabel}). Dalam penelitian ini mengambil responden(N) = 90, maka r-tabel dengan taraf signifikan 0.05 adalah 0.207. berikut ini tabel korelasi dan hasil uji validitas. Dengan hasil semua variabel valid.

b. Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas diukur dengan cara membandingkan angka Cronbach's Alpha. Menurut Eisingerich, dkk (2010). Jika nilai alpha berkisar antara 0.0 sampai 0.20 maka data tersebut kurang reliabel, jika nilai alpha > dari 0.20 sampai 0.40 maka data tersebut agak reliabel, jika nilai alpha > dari 0.40 sampai 0.60 maka data tersebut cukup reliabel, jika nilai alpha > dari 0.60 sampai 0.80 maka data tersebut dinyatakan reliabel, dan jika nilai alpha > dari 0.80 sampai 1.00 maka data tersebut dinyatakan sangat reliabel. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas masing-masing variabel dengan hasil reliabel dan sangat reliabel:

c. Uji F Parsial

Tabel 6. Tabel Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 54.566 | 5 | 10.913 | 353.950 | .000 ^b |
| | Residual | 2.590 | 84 | .031 | | |
| | Total | 57.156 | 89 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), timelines, akurat, ease of use, Format, Content | | | | | | |

berdasarkan tabel 3.2 di atas diketahui bahwa nilai sig. Adalah sebesar 0,000. karena nilai sig 0,000 < 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain

Content(CT), Accuracy(AC), Format(FT), Ease of Use(ES) dan Timeline(TL) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

d. Uji T Simultan

Tabel 7. Tabel Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.467 | .183 | | 8.000 | .000 |
| | Content | .138 | .028 | .267 | 5.001 | .000 |
| | akurat | .117 | .032 | .113 | 3.650 | .000 |
| | Format | .312 | .027 | .493 | 11.492 | .000 |
| | ease of use | .106 | .033 | .114 | 3.220 | .002 |
| | timelines | .112 | .037 | .115 | 2.993 | .004 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

berdasarkan tabel 3.3 diketahui nilai sig. dari variabel CT adalah sebesar 0,000 dan nilai t_{Hitung} sebesar 5.001. hal ini menunjukkan bahwa nilai sig 0,000 < probabilitas 0,05. Begitu pula dengan pengujian menggunakan perbandingan t_{Hitung} dengan t_{Tabel} dimana nilai t_{Hitung} 5,001 > nilai t_{tabel} 2,371. Artinya variabel CT mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

e. Koefisien Determinasi(R²)

Tabel 8. Tabel Hasil Uji Determinasi R

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .977 ^a | .955 | .952 | .176 |

a. Predictors: (Constant), timelines, akurat, ease of use, Format, Content

Berdasarkan tabel 3.4, diketahui nilai koefisien atau determinasi atau R Square adalah sebesar 0.955. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu $0,977 \times 0,977 = 0,955$ atau sama dengan 95,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel CT, AC, FT, ES dan TL Secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 95,5%. sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dari luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

3.4 Pembahasan

Pembahasan berikut bertujuan menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari hasil yang telah dilakukan. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi PRODESKEL yaitu dinyatakan setuju atau sudah merasa puas. Hasil persentase yang dihasilkan dari setiap pernyataan yang tertera dalam angket menunjukkan hasil yang memuaskan. Dari tiga belas pernyataan yang terbagi dalam lima variabel yaitu Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dan Ketepatan waktu (*Timelines*) rata-rata yang menjawab setuju merupakan jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden dan hasil itu menunjukkan bahwa aplikasi PRODESKEL terbilang memuaskan/puas dan sesuai dengan harapan pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Pelaksanaan atau penggunaan aplikasi Prodeskel di Desa se kabupaten Bone Bolango sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan aturan penggunaan aplikasi untuk administrasi desa. Namun setiap aplikasi yang digunakan harus dilakukan evaluasi sistem, minimal dua tahun sekali sejak diluncurkan atau digunakan, agar diketahui aplikasi sudah berjalan dengan baik atau malah mendapat masalah dalam menggunakan aplikasi.

Evaluasi terhadap penerapan aplikasi prodeskel di desa se kecamatan bulango selatan, menunjukkan bahwa variabel EUCS yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *Timelines* secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel User Satisfaction sebesar 0.952 atau 90.5%. Artinya Dari 90 responden menghasilkan 81 responden merasa puas dengan Aplikasi Prodeskel dan sudah sesuai dengan harapan pengguna.

Daftar Pustaka

- Doll, W.J. dan Torkzadeh, G. (1998). Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini adalah model EUCS (End User Computing Satisfaction) dari kepuasan penerimaan dan pengguna sistem informasi berbasis computer. 259-272.
- Latifah, A.U. (2021) Analisis Kepuasan Siskeudes di Kabupaten Purbalingga Menggunakan Metode EUCS. Universitas Amikom Purwokerto.
- Republik Indonesia. (2005). Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa Tahun 2005 Nomor 158. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Tavarest, M.I.O., dan Tjiptabudi, F.M.H. (2020). Inovasi Pemerintahan Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu. Vol.3 No.1. 2655-7460.