

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ILANG JARINGAN MENGGUNAKAN METODE *EUCS* (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIKA

Anisa Fadilah Lakepo, Jihan Khoirun Nisa, Moh. Ramdhan Arif Kaluku S.Kom M.Kom, Indhitya R. Padiku S.Kom M.Kom

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia
Email: Anisafadilahlakepo01@gmail.com, Jihanknisa@gmail.com, indipadiku@ung.ac.id, aliaskaluku@ung.ac.id

Abstract

This Network Loss information system was created to assist employees of the Gorontalo Province Kominfo Service and other OPDs in conveying internet network disturbances, because the problems that often occur in delivering internet service information are still very ineffective and complaints are still limited to being delivered directly to the Head of Service and Administrator Officers so that potential forgot and re-checking of assignments by superiors is no longer carried out. So with the existence of an Information Loss information system it is very helpful for employees in conveying internet network disturbances. The purpose of this research is to be taken into consideration by the founder of the system in repairing and enhancing the Lost Network Application system using the *EUCS* method. Results Measurement of user satisfaction is based on 5 predefined dimensions, namely: Content, Accuracy, Format, Easy of Use, and Timeliness. Based on evaluation results. the total level of satisfaction for all dimensions felt by users of the IlangNetwork application using the *EUCS* model approach is 68.21% with a gap/difference of 31.79% meaning that the level of user satisfaction is in the satisfied category range of the five dimensions analyzed, 3 dimensions are in very satisfied category namely; content, accuracy, format and 2 dimensions which are in the dissatisfied category, namely; ease of use and timeliness.

Keywords : *Evaluation; Information Systems; EUCS; Lost Network;*

Abstrak

Sistem informasi Ilang Jaringan ini dibuat untuk membantu pegawai Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo serta OPD lainnya dalam menyampaikan gangguan jaringan internet, karena permasalahan yang sering terjadi penyampaian informasi layanan internet masih sangat kurang efektif dan pengaduan masih terbatas disampaikan secara langsung ke Kepala Dinas dan Pejabat Administrator sehingga potensi lupa dan pengecekan kembali tugas oleh atasan tidak lagi dilaksanakan. Maka dengan adanya sistem informasi Ilang Informasi sangat membantu pegawai dalam menyampaikan gangguan jaringan internet. Tujuan penelitian adalah untuk bisa menjadi bahan pertimbangan oleh pendiri sistem dalam perbaikan dan peningkatan sistem Aplikasi Ilang Jaringan menggunakan metode *EUCS*. Hasil Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan 5 dimensi yang sudah ditetapkan yaitu: *Content, Accuracy, format, Easy of Use, dan Timeliness*. Berdasarkan hasil evaluasi. total tingkat kepuasan untuk keseluruhan dimensi yang dirasakan pengguna aplikasi Ilang Jaringan dengan menggunakan pendekatan model *EUCS* sebesar 68,21% dengan gap/selisih sebesar 31,79% artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada rentang kategori puas dari kelima dimensi yang dianalisis, 3 dimensi berada pada kategori sangat puas yaitu; *content, accuracy, format* dan 2 dimensi yang berada pada kategori tidak puas yaitu; *ease of use dan timeliness*.

Kata Kunci: Evaluasi; Sistem Informasi; *EUCS*; Ilang Jaringan;

Pendahuluan

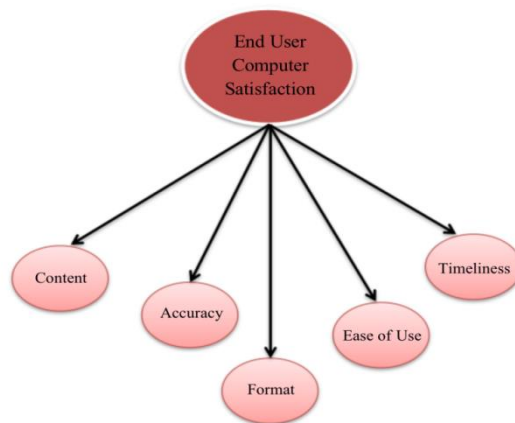
Aplikasi Ilang Jaringan (Sistem Layanan Pengaduan Jaringan Internet) merupakan salah satu sistem informasi berbasis web yang pedoman tatacara perencanaan, pengendalian, evaluasi pembangunan daerah tata cara evaluasi rancangan peraturan daerah tentang rencana pembangunan jangka panjang daerah dan rencana pembangunan jangka menengah daerah, berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI Nomor 22/PER/M.KOMINFO/12/2010 tanggal 20 Desember 2010 tentang standar pelayanan minimal bidang komunikasi dan informatika di Kabupaten/Kota. Dan Peraturan Kepla Lemsaneg nomor 7 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan persandian untuk pengalaman informasi di lingkungan pemerintah daerah.

Sistem informasi Ilang Jaringan ini dibuat untuk membantu pegawai Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo serta OPD lainnya dalam menyampaikan gangguan jaringan internet, karena permasalahan yang sering terjadi penyampaian informasi layanan internet masih sangat kurang efektif dan pengaduan masih terbatas disampaikan secara langsung ke Kepala Dinas dan Pejabat Administrator sehingga potensi lupa dan pengecekan kembali tugas oleh atasan tidak lagi dilaksanakan. Maka dengan adanya sistem informasi Ilang Informasi sangat membantu pegawai dalam menyampaikan gangguan jaringan internet.

Pada penerapannya ada beberapa permasalahan yang dihadapi pada layanan Ilang Jaringan, yaitu Pengguna tidak bisa mengkonfirmasi langsung pada sistem mengenai layanan yang telah diterima, tidak terdapat petunjuk mengenai prosedur pelaporan pada sistem, Masih ditemukan kesalahan ketika melacak id tiket dan pada fitur pencarian artikel, aplikasi secara otomatis memberikan respon artikel tidak ditemukan, walaupun artikel sudah ada pada aplikasi. Tujuan penelitian adalah untuk bisa menjadi bahan pertimbangan oleh pendiri sistem dalam perbaikan dan peningkatan sistem Aplikasi Ilang Jaringan.

Metode

Metode evaluasi yang digunakan pada aplikasi Ilang Jaringan yaitu model *EUCS*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dari suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Menurut Doll (1988) dan Torkzadeh (1991) sebagai pengembang metode ini, *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 evaluasi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dan memiliki beberapa dimensi yaitu : isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).



Gambar 1. Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)

Model EUCS memiliki alat ukur dengan menggunakan 5 dimensi, berikut penjelasan dari dimensi tersebut.

1. Dimensi isi (Content)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan (Pitt, R.T, & C.B, 1995) oleh sistem. Content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Dimensi ketepatan (Accuracy)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengelolanya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengelola input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi bentuk (Format)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antar muka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi kemudahan pengguna (Ease of Use)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengelola data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi ketepatan waktu (Timeliness)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama.

Objek dalam laporan ini terdiri dari 5 (lima) dimensi meliputi: (1) content, (2) accuracy, (3) format, (4) ease of use, (5) timeliness. Item-item pertanyaan tiap dimensi yang di disajikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1. Item-Item Pertanyaan Tiap Dimensi

Item Pertanyaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Ilang Jaringan memberikan informasi terkait layanan internet yang jelas 2. Aplikasi Ilang Jaringan menyediakan informasi yang mencukupi 3. Aplikasi Ilang Jaringan memberikan hasil yang relevan 4. Aplikasi Ilang Jaringan menyediakan layanan pengaduan internet sesuai kebutuhan anda
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Ilang Jaringan memberikan informasi yang akurat dan andal 2. Anda puas dengan kinerja dari aplikasi Ilang Jaringan 3. Output aplikasi Ilang Jaringan sudah teruji
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Ilang Jaringan menyediakan fitur penilaian layanan 2. Tampilan desain aplikasi Ilang jaringan menarik 3. Tata letak aplikasi mudah dimengerti 4. Layanan Aplikasi Ilang Jaringan praktis 5. Hasil dari aplikasi Ilang Jaringan disajikan dalam format yang berguna
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Ilang Jaringan mudah dimengerti 2. Penggunaan aplikasi Ilang Jaringan mudah diakses 3. Aplikasi Ilang Jaringan bersifat user friendly (ramah pengguna)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Durasi penanggulangan masalah jaringan dilakukan secara efisien 2. Konfirmasi laporan pengguna ditindaklanjuti dengan cepat 3. Aplikasi Ilang Jaringan menyediakan informasi terkini 4. Output tiket aplikasi Ilang Jaringan diberikan tepat waktu

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik pengumpulan pada laporan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner/angket kepada 15 OPD Pemerintah Provinsi Gorontalo. Setiap OPD di bagi 2 kuesioner sehingga keseluruhan responden berjumlah 30 orang. Kuesioner terdiri dari 2 bagian. Bagian pertama memuat tentang penilaian responden terhadap kinerja dari aplikasi Ilang Jaringan. Bagian kedua untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan (kepuasaan) pengguna terhadap kinerja aplikasi Ilang Jaringan. Pilihan jawaban untuk kuesioner ini menggunakan modifikasi skala likert dilakukan dengan menghilangkan pilihan jawaban ditengah yaitu ragu-ragu, sehingga pilihan jawaban yang ada adalah, untuk penilaian kinerja (kenyataan) pilihan jawabannya; Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP),

Sangat Tidak Puas (STP). Dan untuk penilaian harapan pilihan jawabannya; Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pilihan jawaban ragu-ragu dihilangkan karena menurut Hadi (1991), kategori jawaban ditengah memiliki arti ganda yang tidak diharapkan dalam suatu instrumen yang digunakan pada suatu penelitian, karena hal ini dapat diartikan netral, sehingga menimbulkan kecenderungan responden untuk menjawab ke tengah, terutama pada responden yang ragu atas arah jawabannya, antara jawaban setuju atau tidak setuju.

UJI VALIDITAS

Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam laporan ini diuji tingkat validitasnya dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Dalam uji validitas ini ini kami mengambil sebanyak 12 responden sehingga N=12, maka R tabel dengan taraf signifikan 5% (artinya tingkat kepercayaan 95% atau alpha 0,05) adalah 0,576.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Id Pertanyaan	rtabel	Rhitung kenyataan	Rhitung harapan	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0,576	0,957	0,699	VALID
	C2	0,576	0,957	0,711	VALID
	C3	0,576	0,841	0,776	VALID
	C4	0,576	0,954	0,673	VALID
<i>Accuracy</i>	A1	0,576	0,843	0,588	VALID
	A2	0,576	0,648	0,736	VALID
	A3	0,576	0,807	0,613	VALID
<i>Format</i>	F1	0,576	0,680	0,653	VALID
	F2	0,576	0,839	0,709	VALID
	F3	0,576	0,917	0,642	VALID
	F4	0,576	0,731	0,731	VALID
	F5	0,576	0,779	0,666	VALID
<i>Ease Of Use</i>	E1	0,576	0,805	0,691	VALID
	E2	0,576	0,746	0,739	VALID
	E3	0,576	0,762	0,809	VALID
<i>Timeliness</i>	T1	0,576	0,757	0,611	VALID
	T2	0,576	0,757	0,754	VALID
	T3	0,576	0,777	0,752	VALID
	T4	0,576	0,579	0,582	VALID

UJI REALIBITAS

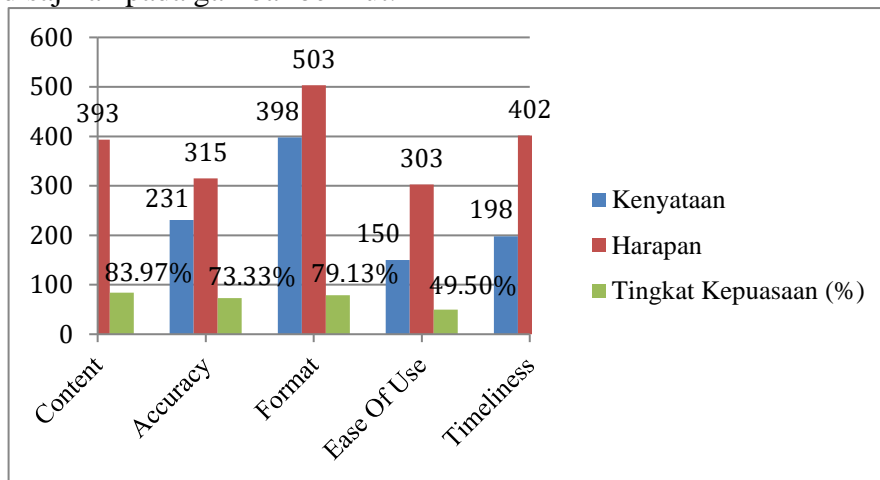
Pada laporan ini uji reliabilitas diukur dengan cara membandingkan angka *Cronbach's Alpha*. Menurut Eisingerich, dkk (2010). Jika nilai *alpha* berkisar antara 0.0 sampai 0.20 maka data tersebut kurang reliabel, jika nilai *alpha* > 0.20 sampai 0.40 maka data tersebut agak reliabel, jika nilai *alpha* > dari 0.60 sampai 0.80 maka data tersebut dikatakan reliabel, dan jika nilai *alpha* < dari 0.80 sampai 1.00 maka data tersebut dinyatakan sangat reliabel. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas kenyataan dan harapan.

Tabel 3. Reliabilitas Kenyataan & Reliabilitas Harapan

Reliabilitas Kenyataan		Reliabilitas Harapan	
Cronbach's Alpha	N of items	Cronbach's Alpha	N of items
798	19	898	19

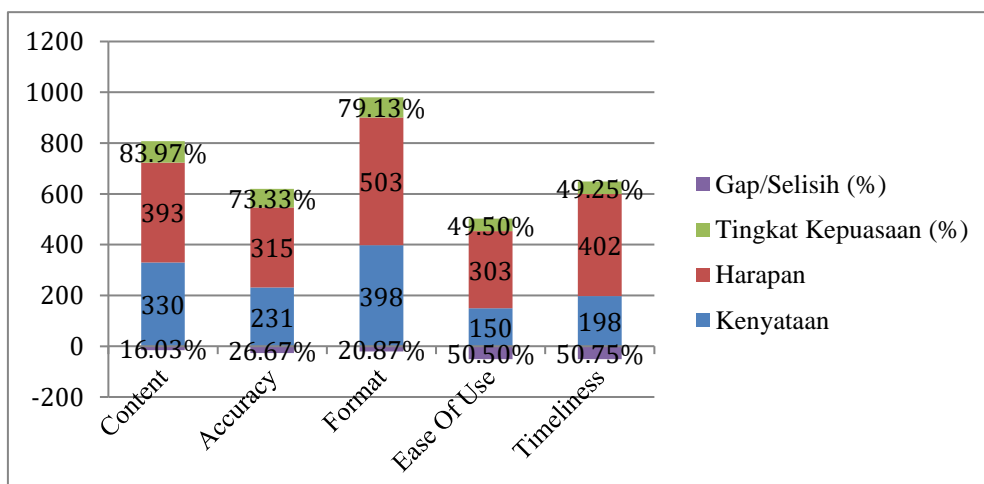
Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan jumlah total skor pengumpulan data, besarnya presentase tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan pengguna aplikasi Ilang Jaringan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 2. Grafik presentase tingkat kepuasan tiap dimensi

Hasil analisis tingkat kepuasan responden terhadap kenyataan dan harapan dari setiap dimensi diatas akan dioleh lebih lanjut untuk mendapatkan nilai *gap*/selisih pada tiap-tiap dimensi. Hal ini dilakukan agar dapat dilakukan evaluasi terhadap aplikasi Ilang Jaringan yang akan disajikan pada grafik berikut.



Gambar 3. Grafik nilai *gap*/selisih tiap dimensi

Tabel 4. Hasil Total Perhitungan Setiap Dimensi

Dimensi	Skor Total		Tingkat Kepuasan (%)	Gap/Selisih (%)
	Kenyataan	Harapan		
Content	330	393	83,97%	16,03%
Accuracy	231	315	73,33%	26,67%
Format	398	503	79,13%	20,87%
Ease of use	150	303	49,50%	50,50%
Timeliness	198	402	49,25%	50,75%
Total	1.307	1.916	68,21%	31,79%

Berdasarkan grafik total tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna aplikasi Ilang Jaringan dengan menggunakan pendekatan model EUCS sebesar 68,21% dengan *gap/selisih* sebesar 31,79% artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada rentang kategori puas. Adapun penjelasan perolehan tingkat kepuasan untuk setiap dimensi dijelaskan sebagai berikut:

1) Dimensi *Content*

Pada dimensi *content* memperoleh tingkat kepuasan sebesar 83,97% dengan *gap/selisih* sebesar 16,03% yang artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas. Hal ini diketahui karena berdasarkan kenyataan (kinerja) yang dirasakan pengguna terhadap isi dan layanan informasi dari aplikasi Ilang Jaringan sudah memenuhi kebutuhan dari pengguna sistem dan memberikan hasil yang relevan.

2) Dimensi *Accuracy*

Pada dimensi *accuracy* memperoleh tingkat kepuasan sebesar 73,33% dengan *gap/selisih* sebesar 26,67% yang artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas. Hal ini diketahui karena berdasarkan kenyataan (kinerja) yang dirasakan pengguna terhadap keakuratan data dari aplikasi Ilang Jaringan sudah teruji dan dapat diandalkan.

3) Dimensi *Format*

Pada dimensi *format* memperoleh tingkat kepuasan sebesar 79,13% dengan *gap/selisih* sebesar 20,88% yang artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas. Hal ini diketahui karena berdasarkan kenyataan (kinerja) yang dirasakan pengguna terhadap tampilan dan bentuk dari aplikasi Ilang Jaringan sudah jelas dan mudah dipahami.

4) Dimensi *Ease Of Use*

Pada dimensi *ease of use* memperoleh tingkat kepuasan sebesar 49,50% dengan *gap/selisih* sebesar 50,50% yang artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori tidak puas. Hal ini diketahui karena berdasarkan kenyataan (kinerja) yang dirasakan pengguna terhadap kemudahan penggunaan dari aplikasi Ilang Jaringan masih memiliki beberapa kendala seperti pengguna kesusahan dalam memahami penggunaan aplikasi Ilang Jaringan, aplikasi Ilang Jaringan sulit diakses dan belum bersifat *user friendly* (ramah pengguna).

5) Dimensi *Timeliness*

Pada dimensi *timeliness* memperoleh tingkat kepuasan sebesar 49,25% dengan *gap/selisih* sebesar 50,75% yang artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori tidak puas. Hal ini diketahui karena berdasarkan kenyataan (kinerja) yang dirasakan pengguna terhadap ketepatan waktu dari aplikasi Ilang Jaringan masih memiliki beberapa kendala seperti konfirmasi laporan terlalu lama ditindak lanjuti, waktu penanggulangan tidak efisien, informasi yang disajikan belum diperbaharui dan email konfirmasi penyelesaian tidak diberikan tepat waktu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi aplikasi Ilang Jaringan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo menggunakan model EUCS dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil evaluasi. total tingkat kepuasan untuk keseluruhan dimensi yang dirasakan pengguna aplikasi Ilang Jaringan dengan menggunakan pendekatan model EUCS sebesar 68,21% dengan *gap*/selisih sebesar 31,79% artinya tingkat kepuasan pengguna berada pada rentang kategori puas.
- Dari kelima dimensi yang dianalisis, 3 dimensi berada pada kategori sangat puas yaitu; *content*, *accuracy*, format dan 2 dimensi yang berada pada kategori tidak puas yaitu; *ease of use* dan *timeliness*.
- Hasil evaluasi aplikasi Ilang Jaringan yang digunakan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo, sudah memuaskan dalam menjalankan fungsinya akan tetapi aplikasi Ilang Jaringan masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki.

Daftar Pustaka

- Damayanti, & Shofi, A. (n.d.). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TAPP MARKET MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION). Brawijaya Knowledge Garden.*
- Dinas Komunikasi, I. d. (2017). RENCANA STRATEGIS.*
- Dukalang, R., & Sayakulu, S. N. (2021). Evaluasi Aplikasi PRODESKEL Menggunakan Model EUCS di Kantor Desa Pilobuhuta Kecamatan Batudaa.*
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode. QUERY: Jurnal Sistem Informasi, Vol. 02, 1-8.*
- Nurmaini, D., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, 71-75.*
- Setiawan, A. B. (2016). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction). ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA.*