

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Agnes Wuda Jawa¹, Lanto Ningrayati Amali², Salahudin Olii³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

^b email : agnesjawa@gmail.com, ning.amali@gmail.com, salahudin@ung.ac.id

Abstract

The Work Performance Measurement System (Siransija) is a new formula initiated by the Gorontalo Provincial Government to assess the performance of Civil Servants (ASN) and Government Employees (PNS). The Department of Agriculture of Gorontalo Province is one of the departments that implement the Siransija System. This research aims to determine the effect of user satisfaction levels on the Siransija information system. It applied the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which includes five variables: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The study involves 107 respondents as the sample. The hypothesis testing results indicated that three variables, namely Content, Accuracy, and Timeliness, significantly influenced user satisfaction with the Siransija information system. However, the variables' Format and Ease of Use do not have a significant impact on user satisfaction. The user satisfaction calculation results showed that four variables, namely Content, Format, Ease of Use, and Timeliness, were categorized in the Satisfied category, while the Accuracy variable was in the Neutral category.

Keywords: Work Performance Measurement System, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction Level.

Abstrak

Sistem Pengukuran Prestasi Kerja (Siransija) merupakan formula baru yang diupayakan Pemerintah Provinsi Gorontalo untuk mengukur kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo merupakan salah satu Dinas yang menerapkan Sistem Siransija. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi siransija. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS mencakup 5 variabel yaitu Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Dengan sampel sebanyak 107 responden. Hasil pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness* dan terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu *Format* dan *Ease of Use* terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi siransija. Dan hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna dari kelima variabel terdapat 4 variabel yang berada pada kategori **Puas** yaitu *Content*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dan untuk variabel *Accuracy* berada pada Kategori **Netral**

Keywords : Sistem Pengukuran Prestasi Kerja (Siransija), End User Computing Satisfaction, Tingkat Kepuasan Pengguna.

Pendahuluan

Pemerintah Provinsi Gorontalo memiliki komitmen besar untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) maka komitmen Pemerintah Provinsi Gorontalo untuk memberantas KKN adalah dengan menerapkan sistem pengukuran prestasi kerja (Siransija). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor

53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Gorontalo dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Gorontalo membentuk Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Sistem Pengukuran Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara berbasis revolusi mental di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.

Siransija berbasis revolusi mental ini, sebagai penjabaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Sistem ini juga merupakan ide Gubernur Gorontalo Bapak Rusli Habibie dan kemudian menjadi proyek perubahan Sekda Provinsi Gorontalo. Dalam Peraturan Gubernur Nomor 50 tahun 2016 ini Pemerintah Provinsi Gorontalo sangat mengupayakan tahap-tahap peningkatan kualitas ASN dan PNS baik dari segi disiplin dan kinerja yang diupayakan dalam Siransija. Peraturan Gubernur ini berlaku pada seluruh instansi dalam lingkup Pemerintah Provinsi Gorontalo salah satunya pada Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo. Siransija bertujuan untuk menerapkan revolusi mental bagi ASN/PNS dalam hal peningkatan kinerja pelayanan bagi masyarakat agar tercipta pembangunan daerah yang baik menuju kesejahteraan masyarakat Provinsi Gorontalo. Manfaat dari Siransija mencakup banyak aspek demi peningkatan disiplin dan kinerja ASN/PNS, agar kedisiplinan lebih optimal dan kinerja lebih berkembang dan terarah. Hasil wawancara dengan beberapa pegawai selaku pengguna dari sistem siransija mengenai permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem siransija yaitu terdapat beberapa fitur pada sistem yang sering mengalami error dan adanya kendala seperti masalah koneksi pada penginputan (mengalami gangguan atau loading) dalam mengakses aplikasi.

Kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dinilai sangat penting karena nantinya dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi tersebut. Tentunya baik pengembang dan pengguna pasti ingin menjadikan aplikasi tersebut sempurna. Menurut Prehanto, dkk (2019) menyatakan bahwa nilai tambah dapat dicapai dalam bentuk informasi berdasarkan data nyata yang diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi penerimanya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

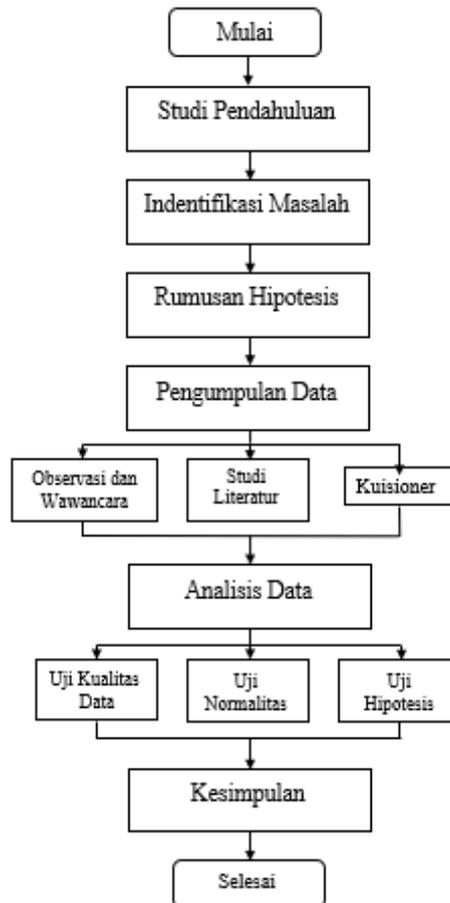
Berdasarkan kondisi yang ada, ternyata belum pernah dilakukannya analisis terhadap sistem Siransija. Sehingga tidak diketahui seberapa besar pengaruh Siransija terhadap tingkat kepuasan pengguna. Maka dari itu perlu dilakukannya analisis terhadap sistem yang ditinjau dari sudut pandang pengguna dengan memperhatikan indikator-indikator sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi yang membandingkan antara harapan dan kenyataan, yang mana harapan yang dimaksud adalah harapan pengguna pada sistem informasi agar bisa lancar tanpa adanya kendala yang bisa menghambat pengguna dalam menggunakan sistem informasi ini. Dalam hal ini metode EUCS digunakan karena dapat mengukur kepuasan pengguna dari berbagai sisi yakni dari sisi isi sistem, sisi keakuratan data, sisi antarmuka sistem, sisi kemudahan penggunaan sistem dan sisi ketepatan waktu dalam menyajikan data pada sistem.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS adalah metode dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) keduanya menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir dari aspek teknologi. Penilaian

kepuasan tersebut dilihat dari 5 variabel yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), format (format), kemudahan pengguna (ease of use) dan ketepatan waktu (timeliness).

Adapun tahapan penelitian ini seperti ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kawasan generalisasi yang terdiri dari objek yang memperoleh karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipahami serta kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini yakni semua pegawai yang menggunakan sistem informasi Siransija yang terdiri dari 147 pegawai. Pada penelitian ini sampel yang diperoleh dari semua pengguna sistem informasi Siransija di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo untuk diteliti berdasarkan karakteristik yang dimiliki pengguna sistem. Berdasarkan hasil rumus slovin diatas maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 107 orang.

Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Siransija maka perlu dilakukan perhitungan untuk rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan rumus sebagai berikut dalam jurnal Kinanti dkk (2021).

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK : Rata-rata Tingkat Kepuasan

JSK : Jumlah Skor Kuesioner

JK : Jumlah Kuesioner

Penentuan tingkat kepuasan dapat menggunakan model yang dinyatakan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan kepuasan berikut ini :

Tabel 1 Tingkat Kepuasan

Rentang Nilai	Kategori
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Netral
3.4 – 4.19	Puas
4.2 - 5	Sangat Puas

Hasil dan Pembahasan

Data responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan 4 karakteristik responden yaitu, jenis kelamin, pendidikan, usia dan berapa lama menggunakan sistem Siransija.

Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin keseluruhan, responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 53 orang atau 49.5% dari total responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 54 orang atau 50.5% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa pengguna Siransija didominasi oleh perempuan.

Untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan, responden dengan pendidikan terakhir SMA/MA berjumlah 9 orang atau 8.4% dari keseluruhan, responden dengan pendidikan terakhir D3 berjumlah 6 orang atau 5.6 % dari keseluruhan, responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 80 orang atau 74.8% dari keseluruhan, responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 12 orang atau 11.2% dari keseluruhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna Siransija didominasi oleh pengguna dengan pendidikan terakhir S1.

Untuk karakteristik responden berdasarkan usia, responden dengan usia 26-35 tahun berjumlah 6 orang atau 5.6% dari keseluruhan, responden dengan usia 36-45 tahun berjumlah 53 orang atau 49.5% dari keseluruhan, responden dengan usia diatas 45 tahun berjumlah 48 orang atau 44.9% dari keseluruhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna Siransija didominasi oleh pengguna dengan usia 36-45 tahun.

Untuk karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan, responden dengan lama penggunaan 1-2 tahun berjumlah 30 orang atau 28%, responden dengan lama penggunaan 2-3 tahun berjumlah 77 orang atau 72%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna Siransija didominasi oleh pengguna dengan lama penggunaan 2-3 tahun.

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Namun sebelum melakukan analisis regresi berganda dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji linearitas, uji multikolinearitas.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Statistik uji yang digunakan adalah *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* didasarkan pada nilai *Asymp.sig (2-tailed)* dengan ketentuan *Asymp.sig (2-tailed) > 0,05* maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi juga dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau residualnya, Dapat dilihat pada gambar 2 berikut.

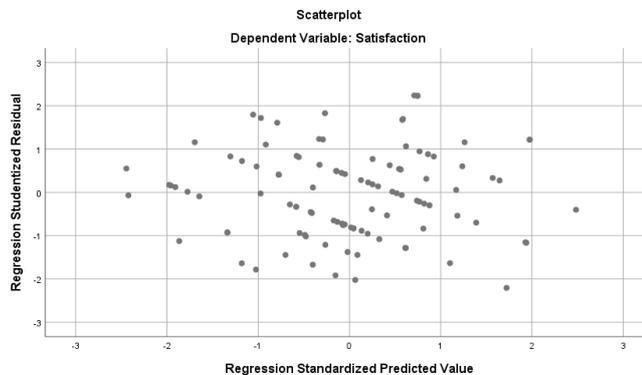
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69790579
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.049
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov Smirnov*

b. Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas digunakan grafik scatterplot antara nilai variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Untuk menguji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dapat dilihat pada Gambar 6 berikut.



Gambar 4 hasil uji heteroskedastisitas

c. Uji Linearitas

Pada penelitian ini uji linearitas dilakukan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi *deviation from linearity* > 0.05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat dan jika nilai signifikansi *deviation from linearity* < 0.05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dapat dilihat pada gambar 5, 6, 7, 8, dan 9 berikut.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
satisfaction * content	Between Groups	(Combined)	79.493	7	11.356	2.711	.013
		Linearity	35.044	1	35.044	8.366	.005
		Deviation from Linearity	44.449	6	7.408	1.768	.113
Within Groups			414.713	99	4.189		
Total			494.206	106			

Gambar 5 Hasil Uji Linearitas Variabel *Content*

Diketahui hasil nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0.113. berdasarkan acuan dari nilai signifikan jika skor lebih besar dari 0.05 maka dikategorikan sebagai linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan untuk variabel *content* adalah $0.113 > 0.05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *content* dengan *user satisfaction*.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
satisfaction * accuracy	Between Groups	(Combined)	161.748	7	23.107	6.881	.000
		Linearity	136.419	1	136.419	40.623	.000
		Deviation from Linearity	25.329	6	4.222	1.257	.284
Within Groups			332.457	99	3.358		
Total			494.206	106			

Gambar 6 Hasil Uji Linearitas Variabel *Accuracy*

Diketahui hasil nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0.284. berdasarkan acuan dari nilai signifikan jika skor lebih besar dari 0.05 maka dikategorikan sebagai linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan untuk variabel *accuracy* adalah $0.284 > 0.05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *accuracy* dengan *user satisfaction*.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
satisfaction * format	Between Groups	(Combined)	84.136	8	10.517	2.513	.016
		Linearity	35.368	1	35.368	8.452	.005
		Deviation from Linearity	48.768	7	6.967	1.665	.127
Within Groups			410.070	98	4.184		
Total			494.206	106			

Gambar 7 Hasil Uji Linearitas Variabel *Format*

Diketahui hasil nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0.127. berdasarkan acuan dari nilai signifikan jika skor lebih besar dari 0.05 maka dikategorikan sebagai linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan untuk variabel *format* adalah $0.127 > 0.05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *format* dengan *user satisfaction*.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
satisfaction * ease of use	Between Groups	(Combined)	102.268	9	11.363	2.812	.006
		Linearity	49.220	1	49.220	12.181	.001
		Deviation from Linearity	53.048	8	6.631	1.641	.123
Within Groups			391.938	97	4.041		
Total			494.206	106			

Gambar 8 Hasil Uji Linearitas Variabel *Ease of Use*

Diketahui hasil nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0.123. berdasarkan acuan dari nilai signifikan jika skor lebih besar dari 0.05 maka dikategorikan sebagai linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan untuk variabel *ease of use* adalah $0.123 > 0.05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *ease of use* dengan *user satisfaction*.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
satisfaction * timeliness	Between Groups	(Combined)	84.683	7	12.098	2.925	.008
		Linearity	36.593	1	36.593	8.846	.004
		Deviation from Linearity	48.090	6	8.015	1.938	.082
	Within Groups		409.522	99	4.137		
Total			494.206	106			

Gambar 9 Hasil Uji Linearitas Variabel *Timeliness*

Diketahui hasil nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0.082. berdasarkan acuan dari nilai signifikan jika skor lebih besar dari 0.05 maka dikategorikan sebagai linearitas. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan untuk variabel *timeliness* adalah $0.082 > 0.05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *timeliness* dengan *user satisfaction*.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* > 0.10 atau nilai *VIF* < 10 maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas. Dapat dilihat pada Gambar 10 berikut.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9.513	3.974		-2.394	.019		
	Content	.275	.108	.229	2.549	.012	.761	1.315
	Accuracy	.558	.100	.473	5.571	.000	.849	1.178
	Format	.061	.079	.071	.776	.440	.723	1.384
	Ease of Use	.024	.087	.025	.273	.786	.737	1.357
	Timeliness	.199	.098	.166	2.028	.045	.910	1.098

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Regresi Linier Berganda

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kemanfaatan dan variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel penerimaan. Dapat dilihat pada Gambar 11 berikut.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-9.513	3.974		-2.394	.019
	Content	.275	.108	.229	2.549	.012
	Accuracy	.558	.100	.473	5.571	.000
	Format	.061	.079	.071	.776	.440
	Ease of Use	.024	.087	.025	.273	.786
	Timeliness	.199	.098	.166	2.028	.045

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 11 Hasil Uji t

Berdasarkan Gambar 11 hasil uji t maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel *content* (X1) terhadap variabel satisfaction adalah sebesar $0.012 < 0.05$ (signifikan 5%) dan nilai $t_{hitung} 2.549 > t_{tabel} 1.983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yaitu variabel *content* berpengaruh terhadap satisfaction.
2. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel *accuracy* (X2) terhadap variabel satisfaction adalah sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan 5%) dan nilai $t_{hitung} 5.571 > t_{tabel} 1.983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 yaitu variabel *accuracy* berpengaruh terhadap satisfaction.
3. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel *format* (X3) terhadap variabel satisfaction adalah sebesar $0.440 < 0.05$ (signifikan 5%) dan nilai $t_{hitung} 0.776 > t_{tabel} 1.983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 yaitu variabel *format* berpengaruh terhadap satisfaction.
4. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel *ease of use* (X4) terhadap variabel satisfaction adalah sebesar $0.786 < 0.05$ (signifikan 5%) dan nilai $t_{hitung} 0.273 > t_{tabel} 1.983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yaitu variabel *content* berpengaruh terhadap satisfaction.
5. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel *timeliness* (X5) terhadap variabel satisfaction adalah sebesar $0.045 < 0.05$ (signifikan 5%) dan nilai $t_{hitung} 2.028 > t_{tabel} 1.983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yaitu variabel *content* berpengaruh terhadap satisfaction.

b. Uji F

uji f dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.dapat dilihat pada Gambar 12 berikut.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188.620	5	37.724	12.468	.000 ^b
	Residual	305.586	101	3.026		
	Total	494.206	106			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Accuracy, Ease of Use, Format

Gambar 12 Hasil Uji F

Berdasarkan gambar 4.10 di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12.468 dan nilai F_{tabel} 2.30 yang artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12.468 > 2.30$). Selain itu dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ maka, hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama yang signifikan antara Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* Dan *Timeliness* terhadap *satisfaction*.

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. uji koefisien determinasi mengukur seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted r-square*. Dapat dilihat pada Gambar 13 berikut.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 ^a	.382	.351	1.739

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Accuracy, Ease of Use, Format

Gambar 13 Hasil Koefisien Determinasi

Berdasarkan pengujian hipotesis dinyatakan sebagai berikut :

Pengaruh variabel content (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti H1 diterima. dengan demikian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi siransija sudah memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Pengaruh variabel accuracy (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel accuracy berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti H2 diterima. dengan demikian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi siransija sudah memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Pengaruh variabel format (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel format tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti H3 ditolak. dengan demikian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi siransija belum memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Pengaruh variabel ease of use (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ease of use tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti H4 ditolak. dengan demikian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi siransija belum memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Pengaruh variabel timeliness (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel timeliness berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti H5 diterima. dengan demikian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi siransija sudah memberikan kepuasan terhadap pengguna.

demikian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi siransija sudah memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Tingkat Kepuasan Pengguna

1. Isi (*Content*), merupakan dimensi pertama dari metode EUCS dimana dimensi ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang dilihat dari kelengkapan isi sebuah sistem. Banyak pertanyaan dan hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Rata-Rata Jawaban Kuesioner Variabel *Content*

Content				
Resp.	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
C1	64	43	0	0
C2	63	44	0	0
C3	81	26	0	0
C4	72	35	0	0
C5	64	42	1	0
C6	57	49	1	0
C7	52	54	1	0
Jumlah	453	293	3	0

$$RK = \frac{(4 \times 453) + (3 \times 293) + (2 \times 3) + (1 \times 0)}{759}$$

$$RK = \frac{2,697}{759} = 3,55$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3,55 pada dimensi *content* (isi) dan berdasarkan pada tabel penilaian berada di kategori **Puas**. Sehingga dapat disimpulkan dimensi *Content* (isi) berindikasi secara positif yaitu pengguna sudah merasa puas dengan isi dari sistem informasi siransija.

2. Keakuratan (*Accuracy*), merupakan dimensi kedua dari metode EUCS dimana dimensi ini dimaksudkan sebagai keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Banyaknya pernyataan dan hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3 Rata-Rata Jawaban Kuesioner Variabel *Accuracy*

Accuracy				
Resp.	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
A1	0	0	49	58
A2	0	0	39	68
A3	0	6	77	24
A4	41	66	0	0
A5	70	37	0	0
A6	40	67	0	0
A7	89	18	0	0
A8	41	58	8	0
A9	64	42	1	0
Jumlah	345	294	174	150

$$RK = \frac{(4 \times 345) + (3 \times 294) + (2 \times 174) + (1 \times 150)}{963}$$

$$RK = \frac{2,760}{963} = 2,86$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 2,86 pada dimensi *accuracy* (keakuratan) dan berdasarkan pada tabel penilaian berada di kategori **Netral**. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *accuracy* dari sistem informasi Siransija belum memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

3. Format merupakan dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan pada sistem informasi. Banyaknya pernyataan dan hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4 Rata-Rata Jawaban Kuesioner Variabel *Format*

Format				
Resp.	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
F1	84	23	0	0
F2	79	28	0	0
F3	78	29	0	0
F4	69	37	1	0
F5	69	38	0	0
F6	70	36	1	0
F7	81	26	0	0
F8	57	47	3	0
Jumlah	587	264	5	0

$$RK = \frac{(4 \times 587) + (3 \times 264) + (2 \times 5) + (1 \times 0)}{856}$$

$$RK = \frac{3150}{856} = 3,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3,67 pada dimensi *format* (format) dan berdasarkan pada tabel penilaian menurut Kaplan dan Norton berada di kategori **Puas**. Sehingga dapat disimpulkan dimensi *format* berindikasi secara positif yaitu pengguna sudah merasa puas dengan tampilan dari Sistem Informasi Siransija.

4. *Ease of Use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data atau mencari informasi yang dibutuhkan. Banyaknya pernyataan dan hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5 Rata-Rata Jawaban Kuesioner Variabel *Ease of Use*

Ease of Use				
Resp.	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
E1	81	25	1	0
E2	82	24	1	0

E3	78	28	1	0
E4	62	45	0	0
E5	55	50	2	0
E6	88	19	0	0
E7	84	23	0	0
E8	87	20	0	0
E9	79	28	0	0
Jumlah	696	262	5	0

$$RK = \frac{(4 \times 696) + (3 \times 262) + (2 \times 5) + (1 \times 0)}{963}$$

$$RK = \frac{3580}{963} = 3,71$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3,71 pada dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) dan berdasarkan pada tabel penilaian menurut Kaplan dan Norton berada di kategori **Puas**. Sehingga dapat disimpulkan dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) berindikasi secara positif yaitu pengguna sudah merasa puas dengan kemudahan dalam menggunakan Sistem Informasi Siransija.

5. *Timeliness* yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Banyaknya pernyataan dan hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6 Rata-Rata Jawaban Kuesioner Variabel *Timeliness*

Timeliness				
Resp.	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1
T1	50	55	0	0
T2	65	42	0	0
T3	41	64	2	0
T4	71	36	0	0
T5	91	16	0	0
T6	83	24	0	0
T7	87	20	0	0
Jumlah	488	257	2	0

$$RK = \frac{(4 \times 488) + (3 \times 257) + (2 \times 2) + (1 \times 0)}{747}$$

$$RK = \frac{2727}{747} = 3,65$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3,65 pada dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) dan berdasarkan pada tabel penilaian menurut Kaplan dan Norton berada di kategori **Puas**. Sehingga dapat disimpulkan dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) berindikasi secara positif yaitu pengguna sudah merasa puas dengan ketepatan waktu dari sistem informasi siransija dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), maka dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis yang dilakukan terdapat 3 variabel yang memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap *user satisfaction* yaitu variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), dan *Timeliness* (X5) sedangkan *Format* (X3), *Ease of Use* (X4) tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *user satisfaction*. Dan berdasarkan hasil uji f variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi siransija.

Daftar Pustaka

- Doll, W. J and Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly, June, Page 259-274.
- Kinanti, N., Putri, A., & Indriyanti, A. D. (2021). *Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya*. 02(02), 78–84.
- Prehanto, D. R., Indriyanti, A. D., Permadi, G. S., Vitadiar, T. Z., & Jayanti, F. D. (2019). Library book modeling data using the association rule method with apriori algorithm in determining book placement and analysis of book loans. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29 (5).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.