

## ANALISIS KEPUASAN LAYANAN WEBSITE KELURAHAN RAKIT MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Fika Anggraeni Lestari, Resad Setyadi

Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Jalan DI. Panjaitan Purwokerto, Indonesia  
20103142@ittelkom-pwt.ac.id

### ABSTRAK

Banyak yang bisa dilakukan atau dikembangkan untuk mendorong perkembangan teknologi, seperti sistem atau website yang akan memudahkan masyarakat di kelurahannya untuk mendapatkan informasi terkini. Permasalahan yang muncul dalam layanan website adalah sejauh mana layanan sudah menjangkau dan dipahami pengguna. Kelurahan Rakit menginginkan analisis terhadap website yang dimilikinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta membuat rekomendasi yang sesuai dari analisis kepuasan penggunaan *website* kelurahan rakit menggunakan EUCS untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan *website* kelurahan Rakit. Model dalam penelitian ini menggunakan Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling. Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan pada penelitian ini terdapat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan layanan *website* kelurahan rakit yaitu variabel *format* dengan presentase 77,77%, variabel *Ease of Use* dengan presentase 73,47%, variabel *Timeliness* dengan presentase 72,74%.

**Kata kunci:** analisis, EUCS, Kelurahan Rakit, Kepuasan Layanan, website

### 1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi memiliki peran penting dalam adopsi teknologi saat ini [1]. Analisis sistem informasi penting dilakukan untuk mengetahui seberapa baik harapan terhadap kesempurnaan sistem tersebut [2]. Untuk memenuhi harapan pengguna, diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak [3]. Kebutuhan akan perangkat lunak berkualitas sangat diminati di kalangan manajemen, administrator perangkat lunak, dan pengguna akhir [4], [5]. Kualitas perangkat lunak yang baik dapat memengaruhi kepuasan pengguna akhir. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode penilaian terhadap keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna dalam kaitannya dengan pengalaman pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [6].

Model EUCS digunakan untuk menguji pengaruh konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna [7]. Kepuasan dapat diartikan sebagai kesesuaian sistem dengan harapan pengguna, yaitu konsep kepuasan yang konsisten dengan kesesuaian [8]. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin melihat bukti empiris dan menguji kesesuaian, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu isi. Model kepuasan pengguna menyatakan bahwa pengguna harus puas dengan hal-hal tertentu yang mereka inginkan dan butuhkan [9]. Tata Kelola layanan terhadap sistem merupakan faktor penting dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan teknologi tersebut [10]. Penggunaan sistem dianggap berpengaruh dalam menjelaskan

kepuasan pribadi terhadap teknologi informasi [11]. Hasilnya bisa berupa kepuasan dengan teknologi atau bahkan penolakan. Oleh karena itu, riset diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website [12].

Website Kelurahan Rakit merupakan sistem informasi yang dirancang untuk memfasilitasi pelayanan dan penyebaran informasi di kelurahan tersebut. Berdasarkan data dari operator website, setiap harinya ada sekitar 500-1000 pengunjung yang mengakses website untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Namun, terdapat kekurangan dalam tampilan website yang kurang menarik bagi pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website tersebut sebagai alat bantu dalam pelayanan dan penyebaran informasi secara cepat, dengan mengukur kepuasan pengguna menggunakan model analisis EUCS.

Metode kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Metode EUCS adalah teknik yang berfungsi mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel, yaitu konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu [13]. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi reaksi dan tanggapan pengguna setelah menggunakan media informasi. Penulis menggunakan EUCS untuk menguji apakah metode ini dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pelayanan tergantung pada tingkat pemakaian pengguna. Jika sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka sistem tersebut dapat dikatakan berkualitas baik [14].

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adanya keinginan dari pihak kelurahan untuk

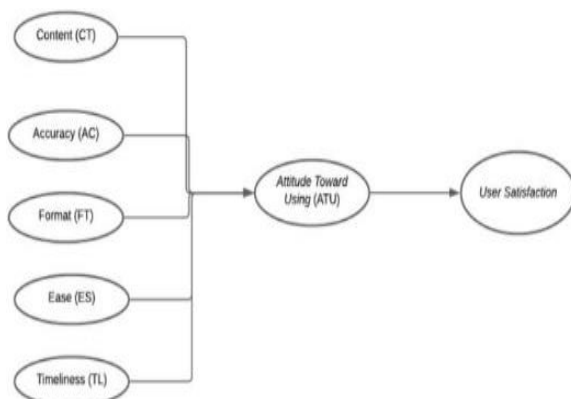
mengetahui sejauh mana masyarakat Desa Rakit puas saat menggunakan Website Kelurahan Rakit. Penelitian ini menggunakan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan saat menggunakan website tersebut dan memberikan rekomendasi yang sesuai atas penggunaan Website Kelurahan Rakit berdasarkan analisis menggunakan EUCS. Pertanyaan masalah yang ingin dijawab adalah apakah metode EUCS dapat menganalisis kepuasan saat menggunakan Website Kelurahan Rakit dan apa rekomendasi yang sesuai atas penggunaan Website Kelurahan Rakit dari analisis menggunakan EUCS. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna Website Kelurahan Rakit menggunakan metode EUCS dan membuat rekomendasi yang sesuai dari analisis kepuasan pengguna Website Kelurahan Rakit menggunakan metode EUCS.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, yaitu analisis berfokus pada kepuasan pengguna Website Kelurahan Rakit dan model analisis penelitian ini menggunakan EUCS untuk menganalisis kepuasan terhadap Website Kelurahan Rakit. Manfaat penelitian ini bagi Kelurahan Rakit adalah dapat menjadi bahan perbaikan layanan terhadap Website Kelurahan Rakit sehingga kepuasan masyarakat semakin baik. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang alur metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Bagi institusi, penelitian ini dapat menjadi model referensi analisis kepuasan Website Kelurahan Rakit menggunakan model EUCS.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. EUCS

Model EUCS (End User Computing Satisfaction) adalah model untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi, yang terdiri dari lima variabel: konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu. Doll dan Torkzadeh menekankan lima aspek tersebut untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 1. Model End User Computing Satisfaction

Berdasarkan dari Gambar 1, dijelaskan sebagai berikut. Konten: Mengukur kepuasan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem,

termasuk fitur dan model yang disajikan. Kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan menambahkan modul dan memperluas fungsionalitas sistem informasi. Akurasi: Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap ketepatan informasi yang diterima dari sistem. Sistem yang diatur dengan baik memastikan bahwa keluaran sesuai dengan masukan yang diberikan. Format: Fokus pada pengujian dan evaluasi format data yang digunakan oleh sistem, yang memengaruhi kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem dan meningkatkan efisiensinya. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use): Pertimbangan input pengguna dalam kaitannya dengan input sistem, termasuk proses pengumpulan, pengaturan, dan analisis data. Ketepatan Waktu: Menilai kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi. Sistem real-time memproses permintaan pengguna secara langsung dan menampilkan hasil dengan cepat tanpa penundaan.

### 2.2. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau perangkat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, yang mengukur nilai variabel yang diteliti guna menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Salah satu instrumen yang sering digunakan adalah survei dengan skala Likert, yang mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Responden mengisi survei menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi mereka. Data yang dikumpulkan kemudian dievaluasi secara statistik menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction), yang mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi melalui lima variabel: konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu [15]

Tabel 1. Instrumen Penelitian

| Dimensi EUCS | ID    | Pertanyaan                                                                                        |
|--------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content      | CON 1 | Isi informasi di website Kelurahan Rakit sesuai dengan kebutuhan Anda                             |
|              | CON 2 | Isi informasi pada website Rakit Kelurahan mudah dipahami                                         |
|              | CON 3 | Menu pada website kelurahan rakit sudah lengkap                                                   |
|              | CON 4 | Isi dari informasi terkini di Website Kelurahan Rakit sangat jelas untuk dipahami                 |
| Accuracy     | ACC 1 | Web kelurahan Rakit sudah memberikan data yang efisien                                            |
|              | ACC 2 | Setiap link web Kelurahan rakit di pilih selalu menampilkan yang sesuai dengan yang anda inginkan |
| Format       | FOR 1 | Format desain Web Kelurahan Rakit memiliki penampilan warna yang sangat bagus                     |
|              | FOR 2 | Tampilan web kelurahan rakit memiliki layout yang sangat meringankan dalam pengguna               |

| Dimensi EUCS | ID    | Pertanyaan                                                                                               |
|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | FOR 3 | Desain tampilan Web Kelurahan rakit mempunyai tampilan link yang sangat mudah dipahami pengguna          |
| Ease of Use  | EOU 1 | Web Kelurahan Rakit memudahkan saat digunakan                                                            |
|              | EOU 2 | Web kelurahan rakit mudah dibuka dimana saja                                                             |
| Timeliness   | TIM 1 | Informasi dari Web Kelurahan Rakit yang Anda perlukan sangat cepat diperoleh melalui Web Kelurahan Rakit |
|              | TIM 2 | Web Kelurahan Rakit selalu menampilkan informasi yang terbaru.                                           |

Berikut adalah rumus perhitungan EUCS yang terdiri dari tiga langkah [15]

- a. Menentukan besarnya skor kriteria

$$\Sigma SK = ST \times JP \times JR \quad (1)$$

- b. Menentukan skor hasil penelitian

$$\Sigma SH = (X1 + X2 + \dots + Xn) \quad (2)$$

- c. Menentukan presentase jawaban responden

$$p = \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (3)$$

- d. Menghitung interval

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor dalam skala likert} \quad (4)$$

Dimana:

ST = Skala Tertinggi

JP = Jumlah Pertanyaan

JR = Jumlah Responden

Xn = Skor Total Pengumpulan Data Variabel

SK = Skor Kriteria

SH = Skor Hasil

### 2.3. Analisis Perhitungan Smart-PLS

Penyusunan Alat Ukur, SEM (*Structural Equation Modeling*): Digunakan untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel yang dapat diamati dan laten. Data diproses menggunakan perangkat lunak Smart PLS 3.0. SEM menggabungkan analisis faktor dan regresi, memungkinkan peneliti menggambarkan koneksi antar variabel dalam model yang disebut diagram jalan. Lalu, untuk Smart PLS: Perangkat lunak untuk SEM yang menggunakan Partial Least Squares. Keunggulannya termasuk efisiensi, tidak bergantung pada asumsi tertentu, memerlukan sampel kecil, dan tidak memerlukan distribusi data normal. Berikut penjelasan perhitungan smart pls 03:

- Model Pengukuran (Outer Model): Langkah pertama dalam estimasi model adalah uji validitas konstruk, terdiri dari validitas konvergen dan diskriminan, yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dan indikatornya.
- Validasi Diskriminan: Memastikan setiap konsep dalam model laten terisolasi dari variabel lain, menggunakan nilai beban geser antar indikator dan

nilai AVE dibandingkan dengan hubungan antar konstruk.

- Uji Realibilitas: Menggunakan koefisien Cronbach Alpha dan Composite Reliability untuk menilai reliabilitas konstruk. Nilai reliabilitas tinggi jika > 0,7.
- Model Struktural (Inner Model): Model struktural memperkirakan hubungan sebab-akibat antar variabel laten. Skor model struktural diukur dengan R-squared dan koefisien jalur, dengan menggunakan *Coefficient of Determination* (R<sup>2</sup>) untuk mengukur variabilitas perubahan yang dilakukan oleh variabel independen terhadap variabel endogen. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,67 dianggap kuat, 0,33 sedang, dan 0,19 lemah.

### 2.4. Random Sampling

Metode yang umum digunakan untuk memilih sampel acak sederhana dari suatu populasi adalah pengambilan sampel acak sederhana [16]. Dengan metode ini, setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Semua anggota populasi dianggap sebagai bagian dari kerangka sampling. Pengambilan sampel acak sederhana biasanya digunakan ketika populasinya homogen. Melakukan pengambilan sampel secara acak, dengan individu yang diwawancarai dan lokasi yang mewakili populasi dan wilayah secara keseluruhan dipilih secara acak. Metode Random Sampling atau sering disebut sebagai Simple Random Sampling merupakan suatu metode pengambilan sampel di mana setiap anggota diberikan peluang yang setara untuk terpilih menjadi sampel [17].

Pengundian juga merupakan salah satu cara untuk melakukan pengacakan. Tujuan dari pengambilan sampel secara acak adalah untuk mewakili populasi yang ingin diestimasi. Meskipun pengambilan sampel dilakukan secara acak, terkadang masih ditemukan hasil sampel yang memiliki nilai unik dan terlihat teratur. Oleh karena itu, pengambilan sampel secara acak dapat diartikan sebagai pengambilan sampel yang dilakukan berulang-ulang, yang akan menghasilkan estimasi parameter yang akurat dan memiliki tingkat presisi yang tinggi [18].

### 2.5. Populasi

Perlu ditekankan kembali bahwa populasi merujuk pada keseluruhan kelompok individu (atau entitas, peristiwa, atau objek penelitian lainnya) yang ingin digambarkan dan dipahami [11]. Secara sederhana, populasi dapat diartikan sebagai kumpulan semua elemen yang ingin diteliti oleh peneliti [19]. Sampel merupakan kumpulan elemen yang peneliti teliti secara langsung [20]. Sampling terkait dengan pemilihan subset individu dari dalam populasi untuk memperkirakan karakteristik keseluruhan populasi.

### 2.6. Sampel

Sementara itu, penggunaan sampel diperlukan ketika populasi yang ingin diteliti sangat besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari

seluruh populasi. Pemilihan sampel dilakukan karena keterbatasan sumber daya seperti biaya, tenaga, dan waktu yang dimiliki oleh penulis. Terdapat beberapa faktor-faktor yang harus diperhatikan saat pengambilan sampel menetapkan tujuan penelitian dan membatasi populasi yang akan diteliti [21]

Untuk sampel yang di gunakan adalah menggunakan model solvin. Rumus Slovin digunakan untuk pengambilan jumlah sampel yang harus representatif supaya hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Berikut rumus solvin[22]

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (5)$$

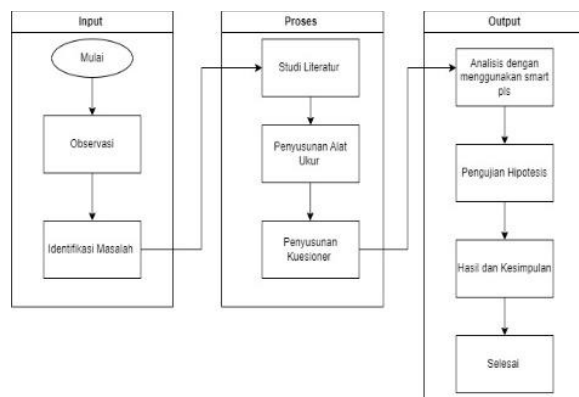
Keterangan:

N = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi = Persentase margin error yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan

### 3. METODE PENELITIAN

Langkah-langkah yang sistematis dan terencana yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

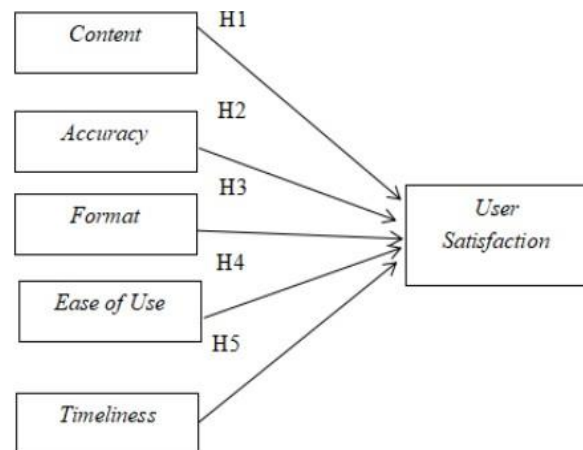
Subjek penelitian adalah individu yang telah atau berpotensi menggunakan website yang sedang diteliti, yaitu Website Kelurahan Rakit. Penelitian ini akan melibatkan responden yang sudah menggunakan website tersebut, dengan fokus pada kepuasan layanan dari website Kelurahan Rakit. Penjelasan Gambar 2, sebagai berikut:

- Observasi, Proses mengenali masalah dimulai dengan identifikasi masalah yang akan diteliti dan merumuskannya secara terperinci.
- Identifikasi Masalah, Tahap pertama adalah menganalisis permasalahan pada Website Kelurahan Rakit melalui observasi atau wawancara langsung dengan perangkat desa.
- Studi Literatur, Tahap kedua adalah eksplorasi literatur yang mengumpulkan data dari penelitian sebelumnya terkait EUCS (End User Computing Satisfaction).

- Populasi Sampel dan Pengambilan Sampel, Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden tentang pendapat, sikap, dan persepsi mereka terhadap penggunaan website.

#### e. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah pernyataan sementara yang diajukan oleh peneliti tentang hubungan yang diduga ada antara dua atau lebih variabel.



Gambar 3. Kerangka Metode hipotesis Model End User Computing Satisfaction

Berikut penjelasan dari Gambar 3 kerangka hipotesis berdasarkan variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki 5 hipotesis yaitu :

- Hipotesis *Content* = variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*
- Hipotesis *Accuracy* = variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*
- Hipotesis *Format* = variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*
- Hipotesis *Ease of Use* = variabel *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Uji Validitas Diskriminan

Uji Validitas dilakukan menggunakan software Smart PLS versi 3 untuk mengetahui nilai *r* hitung dari 240 responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil uji validitas diskriminan penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan

|     | ACC  | CON  | EOU  | EUC  | FOR  | TIM  |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| ACC | 0,91 |      |      |      |      |      |
| CON | 0,66 | 0,86 |      |      |      |      |
| EOU | 0,75 | 0,74 | 0,90 |      |      |      |
| EUC | 0,80 | 0,77 | 0,81 | 0,87 |      |      |
| FOR | 0,68 | 0,73 | 0,74 | 0,72 | 0,85 |      |
| TIM | 0,72 | 0,76 | 0,81 | 0,81 | 0,73 | 0,88 |

Tabel 3 menunjukan uji validitas diskriminan dari 240 responden dengan 6 variabel yang telah di uji menggunakan software Smart PLS versi 3. Pengujian diskriminan dilakukan dengan memeriksa hubungan antar penanda dan perkembangannya. Apabila hubungan antar indikator dengan indikator konstruksya lebih tinggi dari pada hubungan dengan konstruk blok lainnya, hal ini menandakan bahwa konstruk tersebut memprediksi ukuran pada blok merekalebh baik dari blok lain.

#### 4.2. Uji Validitas dan Realibitas

Pengujian uji Realibitas bertujuan untuk menentukan konsistensi dan reabilitas pertanyaan penelitian ini. Proses pengujian ini menggunakan software SmartPLS versi 3 dengan menggunakan *Cronchbach's alpha*. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Reabilitas

|     | Cronbach's Alpha | rho_A | Reliabilitas Komposit | AVE  |
|-----|------------------|-------|-----------------------|------|
| ACC | 0,79             | 0,79  | 0,90                  | 0,83 |
| CON | 0,83             | 0,83  | 0,89                  | 0,74 |
| EUO | 0,76             | 0,76  | 0,89                  | 0,81 |
| EUC | 0,84             | 0,84  | 0,90                  | 0,75 |
| FOR | 0,81             | 0,81  | 0,89                  | 0,73 |
| TIM | 0,71             | 0,71  | 0,87                  | 0,77 |

Table 4 Menunjukan bahwa *nilai cronchbach's alpha* melebihi 0,60 yang artinya uji reabilitas dinyatakan reliable. Dikatakan valid jika nilai sig-nya > 0,5 dan reliabel jika nilai sig-nya > 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 15 item instrument penelitian dinyatakan reliable dan valid. Menjadikan beberapa jawaban responden pada beberapa variabel penelitiannya dinyatakan reliable dan melakukan pemenuhan sebuah syarat reliabilitasnya.

#### 4.3. Outer Loadings

Tabel 5. Outer Loadings

|       | ACC   | CON   | EOU   | EUC   | FOR   | TIM   |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ACC 1 | 0,913 |       |       |       |       |       |
| ACC 2 | 0,912 |       |       |       |       |       |
| CON 1 |       | 0,870 |       |       |       |       |
| CON 2 |       | 0,825 |       |       |       |       |
| CON 3 |       | 0,900 |       |       |       |       |
| EOU 1 |       |       | 0,904 |       |       |       |
| EOU 2 |       |       | 0,899 |       |       |       |
| EUC 1 |       |       |       | 0,896 |       |       |
| EUC 2 |       |       |       | 0,851 |       |       |
| EUC 3 |       |       |       | 0,863 |       |       |
| FOR 1 |       |       |       |       | 0,876 |       |
| FOR 2 |       |       |       |       | 0,843 |       |
| FOR 3 |       |       |       |       | 0,849 |       |
| TIM 1 |       |       |       |       |       | 0,886 |
| TIM 2 |       |       |       |       |       | 0,875 |

Table 5 berdasarkan nilai AVE semua variable memiliki nilai >0,50 artinya seluruh variable penelitian dinyatakan valid dan dapat dinyatakan memenuhi syarat model yang baik untuk penelitian.

Berdasarkan Cronbach alpha seluruh variable memiliki nilai >0,60 sehingga seluruh variable penelitian dinyatakan valid.

#### 4.4. R<sup>2</sup>

Tabel 6. R<sup>2</sup>

|     | R Square | Adjusted R Square |
|-----|----------|-------------------|
| EUC | 0,790    | 0,785             |

Nilai R<sup>2</sup> konstruk dengan EUCS yang di hasilkan model structural memiliki hasil 0.790 yang mengindihasilkan model penelitian dikatakan baik. Nilai R<sup>2</sup> 0.790 dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk eksogen pada model hanya dapat menjelaskan konstruk EUC sebesar 79% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

#### 4.5. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pada penelitian ini menguji kebenaran dari hipotesis yang telah di ajukan sebelumnya. Berikut adalah Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

|            | Sampel Asli (O) | Rata-Rata Sampel (M) | STDEV | T Stast | P Values |
|------------|-----------------|----------------------|-------|---------|----------|
| ACC -> EUC | 0,287           | 0,305                | 0,115 | 2,488   | 0,013    |
| CON -> EUC | 0,227           | 0,229                | 0,071 | 3,201   | 0,001    |
| EOU -> EUC | 0,207           | 0,187                | 0,066 | 3,117   | 0,002    |
| FOR -> EUC | 0,057           | 0,073                | 0,082 | 0,697   | 0,486    |
| TIM -> EUC | 0,215           | 0,193                | 0,080 | 2,684   | 0,008    |

Penjelasan dari Table 7, sebagai berikut:

- Variabel ACC signifikan mempengaruhi EUC data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya 2.488 > 1,96. Nilai 1.96 adalah batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 240. Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable ACC signifikan mempengaruhi EUC nilai p value yang dihasilkan yaitu 0.13 < 0,005 menunjukan apabila data tersebut benar-benar valid signifikan mempengaruhi variable ACC terhadap EUC
- Variabel CON signifikan mempengaruhi EUC data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya 3.201 > 1,96. Nilai 1.96 adalah batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 240. Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable ACC signifikan mempengaruhi EUC nilai p value yang di hasilkan yaitu 0.001 < 0,005 menunjukan apabila data tersebut benar-benar valid signifikan mempengaruhi variable CON terhadap EUC
- Variabel EOU signifikan mempengaruhi EUC data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya 3.117 > 1,96. Nilai 1.96 adalah batas standar dari T Tabel dengan jumlah

responden 240. Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable ACC signifikan mempengaruhi EUC nilai p value yang dihasilkan yaitu  $0.002 < 0,005$  menunjukkan apabila data tersebut benar-benar valid signifikan mempengaruhi variable ACC terhadap EUC.

- d. Variabel FOR tidak signifikan mempengaruhi EUC data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya  $0.697 < 1,96$ . Nilai 1.96 adalah batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 240. Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable ACC signifikan mempengaruhi EUC nilai p value yang dihasilkan yaitu  $0.486 > 0,005$  menunjukkan apabila data tersebut benar-benar valid signifikan mempengaruhi variable ACC terhadap EUC.
- e. Variabel TIM signifikan mempengaruhi EUC data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya  $2.684 > 1,96$ . Nilai 1.96 adalah batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 240. Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable TIM signifikan mempengaruhi EUC nilai p value yang di hasilkan yaitu  $0.008 < 0,005$  menunjukkan apabila data tersebut benar-benar valid signifikan mempengaruhi variable CON terhadap EUC.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Metode EUCS bisa menganalisis kepuasan saat mempergunakan Website kelurahan Rakit. Hasil pengujian menggunakan tools smart pls terhadap EUCS dengan mempergunakan responden masyarakat kelurahan rakit memberikan respon hasil. Uji validitas diskriminan dari smart pls terhadap metode eucs dengan yang mempergunakan responden Masyarakat kelurahan rakit memberikan hasil variable  $ACC=0.912$ ,  $CON=0.865$ ,  $EOU=0.901$ ,  $EUC=0.870$ ,  $FOR=0.856$ ,  $TIM=0.881$ . Selanjutnya Uji validitas dan reliabilitas memberikan hasil bahwa variable  $ACC = 0.799$ ,  $CON = 0.832$ ,  $EOU = 0.769$ ,  $EUC = 0.840$ ,  $FOR = 0.817$ ,  $TIM = 0.711$  nilai cronbach's alpha melebihi 0,60 yang artinya uji reabilitas dinyatakan reliable. Dikatakan valid jika nilai sig-nya  $> 0,5$  dan reliabel jika nilai sig-nya  $> 0,7$ . Selanjutnya Outer Loadings dari smart pls terhadap metode eucs dengan mempergunakan responden Masyarakat kelurahan rakit memberikan hasil berdasarkan nilai AVE semua variable memiliki nilai  $> 0,50$  artinya seluruh variable penelitian dinyatakan valid dan dapat dinyatakan memenuhi syarat model yang baik untuk penelitian. Berdasarkan Cronbach alpha seluruh variable memiliki nilai  $> 0,60$  sehingga seluruh variable penelitian dinyatakan valid. Selanjutnya ada R<sup>2</sup> dari smart pls terhadap metode eucs dengan mempergunakan responden Masyarakat kelurahan rakit memberikan hasil dengan nilai 0.790 Nilai R<sup>2</sup> konstruk dengan EUCS yang di hasilkan model structural memiliki hasil 0.790 yang mengindikasi model penelitian dikatakan baik. Nilai R<sup>2</sup> 0.790 dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk

eksogen pada model hanya dapat menjelaskan konstruk EUC sebesar 79% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Metode EUCS bisa menganalisis kepuasan saat mempergunakan Website kelurahan Rakit. Hasil analisis pengguna Website kelurahan rakit berdas arkan perhitungan End User Computing Satisfaction pada setiap variable yaitu  $CON= 87,27 \%$ ,  $ACC= 82,37\%$ ,  $FOR= 77,77\%$ ,  $EOU= 73,47\%$   $TIM= 72,74 \%$ ,  $EUC= 86,38\%$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Setyadi, A. A. Rahman, and A. ' Ang Subiyakto, "The Role of Information Technology in Governance Mechanism for Strategic Business Contribution: A Pilot Study," *International Journal On Informatics Visualization*, vol. 7, no. 3–2, pp. 2135–2144, 2023, [Online]. Available: [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv)
- [2] R. Fauzan, I. Haq, R. Pandiya, and R. Setyadi, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEUANGAN TINGKAT RT MENGGUNAKAN METODE AGILE," 2024.
- [3] I. Rachmawati and R. Setyadi, "Sustainable Development Goals Analysis at Setu Village in Tegal Using COBIT 4.1," *Journal of Information Systems (e-Journal)*, vol. 10, no. 1, p. 34, 2023, doi: 10.24167/Sisforma.
- [4] E. P. Yudha, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK PERUSAHAAN," 2022.
- [5] A. Jayanti and R. Setyadi, "Information System Analysis at SMAN 1 Ajibarang Using COBIT 4.1 SISFORMA," *Journal of Information Systems (e-Journal)*, vol. 10, no. 1, 2023, doi: 10.24167/Sisforma.
- [6] R. Setyadi, A. Subiyakto, and A. A. Rahman, "Assessing the Information Technology Governance Trust Using Readiness and Usability Models," in *International Conference on ICT for Rural Development (IC-ICTRuDev): "Rural Development through ICT: Concept, Design, and Implication,"* 2018.
- [7] R. Setyadi and M. Hamzah Baqi, "ANALYSIS OF THE USE OF THE BEBUNGE APPLICATION USING END-USER COMPUTING SATISFACTION MODEL," *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, vol. 14, no. 2, 2021, doi: 10.24036/tip.v14i1.
- [8] E. Arribe and S. Aulia, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIGNAL NASIONAL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)," 2022.
- [9] I. Kurniasih, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online," 2021.
- [10] R. Setyadi, Y. Kristian, A. Afrijal, F. Deyantoro, and N. I. Prakoso, "Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V 3 Framework in NLAA

- Purbalingga,” *SISFORMA*, vol. 8, no. 1, pp. 7–14, May 2021, doi: 10.24167/sisforma.v8i1.3039.
- [11] V. Sekar Kinanti *et al.*, “Implementasi React JS dalam Mengembangkan Front-End Website PT XYZ,” *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen*, vol. 17, no. 2, 2023.
- [12] R. Agustina, “Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Website E-Rapat-annotated,” 2019.
- [13] A. Lattu, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP,” 2023.
- [14] 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.
- [15] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda,” *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, Sep. 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.
- [16] M. Kartika, A. Utomo, and J. J. C. Tambotih, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Riset Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 2407–389, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i1.5814.
- [17] I. Sirnajaya and A. Maulana Yusuf, “Inovasi & Adopsi Teknologi Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen SMAN 5 Karawang (AMS5K) Di SMAN 5 Karawang Menggunakan Webqual,” in *Prosiding Seminar Nasional LPPM STMIK ROSMA*, 2022.
- [18] D. Pibriana and L. Fitriyani, “Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang,” 2022.
- [19] R. Diyah Saputri *et al.*, “Perancangan Website E-Commerce IFSTORE Dengan Metode Waterfall,” *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen*, vol. 17, no. 2, 2023.
- [20] R. Setyadi, “Assessing Trust Variable Impact on the Information Technology Governance Using Business-IT Alignment Models: A Model Development Study,” in *ISCECC 2019 : International Conference on Sustainable Engineering and Creative Computing*, 2019.
- [21] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, I. Ketut Resika Artha, K. Kunci, K. Pengguna, and S. Negeri, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA,” 2023. [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [22] I. Sulistyaningsih, “Analisis Penerimaan Pengguna Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa) Menggunakan Task Technology Fit (TTF) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Di Masa Pandemi COVID-19 Indra Sulistyaningsih,” 2022, [Online]. Available: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>