

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANTULPEDIA MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Miftakhul Jannah, Yanuar Wicaksono, Asti Ratnasari, Eko Setiawan

Sistem Informasi, Universitas Alma Ata
Jl. Brawijaya 99, Yogyakarta, Indonesia
203100091@almaata.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi Bantulpedia merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dari Pemerintah Kabupaten Bantul, yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan ulasan pengguna di *Play Store*, terdapat berbagai tanggapan baik positif maupun negatif. Meskipun banyak yang memberikan ulasan positif, masih terdapat sejumlah pengguna yang memberikan ulasan negatif, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Bantulpedia masih perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk mendapatkan peringkat positif dari pengguna dengan meningkatkan kepuasan pengguna. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang bisa dimanfaatkan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersamaan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase mencapai 93%, sisanya 7% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap Bantulpedia. Berdasarkan hasil uji *t* variabel *content*, *format*, *ease of use*, *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara, variabel *accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pada variabel *accuracy* untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci : *E-government*, Bantulpedia, Kepuasan Pengguna, EUCS.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi kini telah membawa perubahan yang amat luas bagi kehidupan manusia. Teknologi memberikan kemudahan dalam mengakses dan menyebarkan informasi. Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu alternatif sebagai media informasi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi saat ini, pemerintah justru memanfaatkan kesempatan ini sebagai langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah perlu menerapkan *Electronic Government* atau *E-Government* guna mewujudkan pemerintahan yang efisien dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif [1].

Pemerintah Kabupaten Bantul mempunyai aplikasi pelayanan publik yaitu aplikasi Bantulpedia. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul adalah pihak yang mengembangkan aplikasi ini. Aplikasi ini dirilis pada tanggal 26 Juli 2022. Tujuan dari aplikasi Bantulpedia yaitu untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik yang disediakan Pemerintah Kabupaten Bantul. Aplikasi Bantulpedia merupakan aplikasi yang menyatukan berbagai aplikasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bantul. Aplikasi ini mencakup layanan kependudukan, layanan kesehatan, dan layanan publik lainnya [2].

Aplikasi Bantulpedia merupakan salah satu dari penerapan *e-government* di Kabupaten Bantul. Aplikasi Bantulpedia pada bulan Juli 2024 telah diunduh oleh lebih dari 10 ribu pengguna di Google

Play Store serta mendapatkan rating 4 dari 5 bintang berdasarkan 96 ulasan, baik positif maupun negatif, dari para pengguna aplikasi Bantulpedia. Meskipun banyak ulasan yang bersifat positif, namun masih terdapat sejumlah pengguna yang memberikan ulasan negatif. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan terhadap aplikasi Bantulpedia masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan rating dan ulasan tersebut dapat diketahui bahwa masih adanya kekurangan dalam penggunaan aplikasi Bantulpedia yang membuat pengguna memberikan penilaian dengan rating kecil. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memiliki kekurangan, masih banyak pengguna yang kurang puas dengan aplikasi Bantulpedia.

Salah satu cara untuk mendapatkan peringkat positif dari pengguna dengan meningkatkan kepuasan pengguna. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah salah satu cara yang bisa dimanfaatkan guna mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. Metode ini mencakup lima variabel, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Dengan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia dengan EUCS, peneliti dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan serta yang perlu dipertahankan pada aplikasi Bantulpedia.

Berdasarkan analisis permasalahan yang telah dibahas, peneliti berminat untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis

Analisis adalah kemampuan menyederhanakan materi agar lebih mudah dipahami. Analisis dapat diartikan sebagai upaya untuk pengamatan secara menyeluruh dengan menguraikan bagian-bagian yang membentuknya, atau menyusun bagian untuk dikaji lebih dalam [3].

2.2. Kepuasan Pengguna

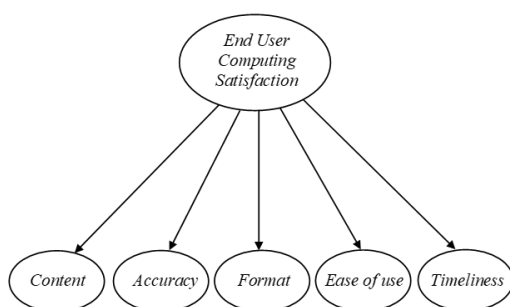
Kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau tidak puas yang dialami oleh pengguna setelah menggunakan suatu produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila kinerja mencapai atau melebihi harapan yang mereka miliki. Kepuasan pengguna memiliki manfaat untuk menilai bagaimana memenuhi keinginan pengguna dengan kinerja yang dihasilkan oleh sebuah sistem aplikasi. Kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi juga dapat menjadi tolak ukur untuk kesuksesan sebuah aplikasi [3].

2.3. Aplikasi Bantulpedia

Aplikasi Bantulpedia merupakan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan akses terhadap layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul. Bantulpedia dirilis oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul pada tanggal 26 Juli 2021 bertepatan dengan HUT Bantul ke-190. Tujuan dari aplikasi Bantulpedia adalah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Bantulpedia menawarkan berbagai layanan seperti kesehatan, kependudukan, agenda pemerintahan, investasi, hukum, investasi, pajak dan retribusi, CCTV Bantul, pariwisata, informasi area wi-fi, keluhan masyarakat, pengumuman, call center, berita tentang Bantul, galeri foto dan ILM yang dapat diakses seluruh masyarakat [4].

2.4. End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan pendekatan yang digunakan guna menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan membandingkan ekspektasi yang dimiliki dengan kenyataan. Pada awalnya, model EUCS diperkenalkan oleh Doll & Torkzadeh [5].



Gambar 1. End User Computing Satisfaction

Metode EUCS mencakup lima variabel yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berikut penjelasan untuk masing-masing variabel tersebut:

a. Isi (*content*)

Variabel *content* berfungsi mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna pada isi atau konten dari aplikasi.

b. Akurasi (*accuracy*)

Variabel *accuracy* berfungsi menilai kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan dan akurasi sistem data yang ditampilkan aplikasi. Pengguna dapat mengamati bagaimana sistem aplikasi memperoses data dengan benar dan meminimalkan kesalahan dan error.

c. Bentuk (*format*)

Variabel *format* berfungsi menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek visual yang menarik. Penampilan aplikasi memiliki potensi untuk menarik perhatian pengguna, sehingga dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menilai kepuasan mereka.

d. Kemudahan pengguna (*ease of use*)

Variabel *ease of use* berfungsi menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan. Ini mengukur seberapa mudah pengguna memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi

e. Ketepatan waktu (*timelines*)

Variabel *timeline* berfungsi menilai kepuasan pengguna terkait ketepatan waktu akses ketika aplikasi menyajikan informasi yang diperlukan oleh pengguna.

2.5. Statistical Package for the Social Sciences

SPSS, atau *Statistical Package for the Social Sciences* merupakan perangkat lunak dengan keterampilan analisis statistik yang sangat unggul, serta sistem manajemen data dalam antarmuka grafis yang dilengkapi dengan menu-menu deskriptif serta dialog yang mudah digunakan, sehingga memudahkan pengguna dalam pengoperasiannya. Salah satu keunggulan SPSS adalah kemudahan yang ditawarkannya dalam mengolah serta menganalisis data statistik [6].

2.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dikarenakan terdapat lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun rumus dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut [7].

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

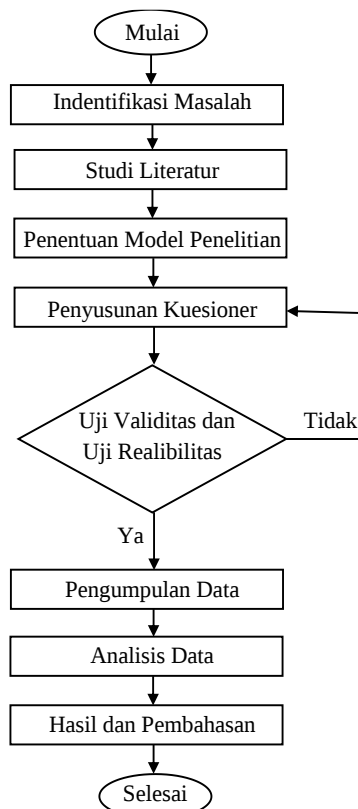
Y = variabel *satisfaction*

a = konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ = koefisien regresi

X_1 = variabel *content*
 X_2 = variabel *accuracy*
 X_3 = variabel *format*
 X_4 = variabel *ease of use*
 X_5 = variabel *timeliness*
 e = nilai residual

3. METODE PENELITIAN



Gambar 2. Alur Penelitian

Penelitian ini berfokus menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bantulpedia dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif.

Model penelitian yang diterapkan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan 5 variabel yang dianalisis, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data yang digunakan ialah data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan memanfaatkan *Google Form*. Proses pengolahan data dikerjakan dengan menggunakan *software* SPSS.

Alur penelitian dirancang untuk mempermudah peneliti dalam menyelesaikan proses penelitian, dan tahapan alur tersebut dapat diamati pada gambar 2.

3.1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pernyataan atau asumsi sementara yang digunakan untuk menemukan solusi dalam penelitian dan perlu diuji kebenarannya [8].

Dalam penelitian ini, terdapat 5 hipotesis yang diusulkan antara lain:

- H1: Variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia
- H2: Variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia
- H3: Variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia
- H4: Variabel *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia
- H5: Variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia.

3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang disusun berupa 18 indikator pertanyaan mengenai layanan aplikasi Bantulpedia berdasarkan variabel-variabel EUCS. Berikut instrumen pada penelitian ini:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
Isi (<i>content</i>) X_1	Variabel untuk menilai tingkat kepuasan pengguna pada isi atau konten dari aplikasi [5]	Informasi	Bantulpedia menyediakan Informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [9]
		Kelengkapan	Konten Bantulpedia berisi informasi yang lengkap [9]
		Manfaat	Bantulpedia menyediakan layanan yang bermanfaat [9]
		Transparansi	Informasi yang diberikan Bantulpedia jelas dan mudah dipahami [10]
Akurat (<i>accuracy</i>) X_2	Variabel untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan sistem pada aplikasi [5]	Kepercayaan	Bantulpedia memberikan informasi data yang terpercaya [10]
		Akurasi	Bantulpedia memberikan informasi data yang akurat [10]
		Kecakapan	Bantulpedia jarang mengalami <i>error</i> [10]
Bentuk (<i>format</i>) X_3	Variabel untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan tampilan antarmuka aplikasi [5]	Tampilan	Desain tampilan aplikasi Bantulpedia berkualitas dan menarik [9]
		Tata Letak	Bantulpedia memiliki layout yang memudahkan pengguna [10]
		Warna	Bantulpedia memiliki variasi warna yang bagus dan tepat [9]
		Kerapian	Struktur tampilan aplikasi Bantulpedia teratur dan rapi [7]

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) X4	Variabel untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa mudah digunakan [5]	Mudah diakses	Bantulpedia mudah ketika diakses [8]
		Mudah dipahami	Bantulpedia mudah untuk dipelajari atau dipahami oleh orang awam [9]
		User Friendly	Bantulpedia dapat digunakan atau dioperasikan dengan mudah [9]
Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) X5	Variabel untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan kecepatan akses [5]	Up to date	Penyediaan informasi dari aplikasi Bantulpedia selalu up to date [9]
		Kecepatan	Kecepatan dalam mengakses aplikasi Bantulpedia [10]
Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) Y	Pengalaman kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi	Kecukupan	Bantulpedia memberikan informasi/layanan yang dibutuhkan pengguna [8]
		Kepuasan	Bantulpedia secara keseluruhan telah memuaskan [8]

Penelitian ini mempergunakan skala *likert* sebagai alat ukur, yang dirancang untuk menilai sikap dengan memberikan pilihan setuju atau tidak setuju. pada penelitian ini, penyekoran skala *likert* menggunakan 5 alternatif jawaban yang dapat dilihat pada tabel 2. Responden hanya diperkenankan untuk memilih satu dari lima opsi yang ada [10].

Tabel 2. Skor Skala *Likert*

Skor	Alternatif Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Jumlah data responden yang digunakan sebanyak 100 responden dan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Data tersebut dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh para responden melalui *Google Form*, yang mencakup informasi seperti nama, alamat email, jenis kelamin, dan usia.

4.2. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	85
Perempuan	15
Total	100

Berdasarkan tabel 3, bisa dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini ialah perempuan dengan jumlah 85 responden, sementara responden laki-laki berjumlah 15 orang.

4.3. Usia Responden

Tabel 4. Usia Responden

Usia	Jumlah
17-25	75
26-40	24
26-40	1
Total	100

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa sebanyak 75 responden berusia 17-25 tahun, sementara sebanyak 24 responden berusia 26-40 tahun dan sisanya yaitu 1 berusia di atas 40 tahun.

4.4. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilaksanakan untuk memastikan kelayakan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Untuk melaksanakan pengujian awal, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang merupakan pengguna aplikasi Bantulpedia.

4.5. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk memastikan kuesioner yang digunakan memenuhi kriteria yang diharapkan. Penilaian validitas dilakukan melalui pengujian nilai signifikansi dari setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Apabila nilai *r*-hitung melebihi nilai *r*-tabel, maka dinyatakan valid [7].

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Content (X1)	C1	0,894	0,306	Valid
	C2	0,904	0,306	Valid
	C3	0,838	0,306	Valid
	C4	0,857	0,306	Valid
Accuracy (X2)	A1	0,878	0,306	Valid
	A2	0,856	0,306	Valid
	A3	0,917	0,306	Valid
Format (X3)	F1	0,873	0,306	Valid
	F2	0,886	0,306	Valid
	F3	0,848	0,306	Valid
	F4	0,900	0,306	Valid
Ease of Use (X4)	E1	0,865	0,306	Valid
	E2	0,909	0,306	Valid
	E3	0,886	0,306	Valid
Timeliness (X5)	T1	0,922	0,306	Valid
	T2	0,948	0,306	Valid
Satisfaction (Y)	Y1	0,923	0,306	Valid
	Y2	0,885	0,306	Valid

Berdasarkan tabel 5, dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan pada masing-masing variabel telah terbukti valid. Hal tersebut terjadi karena seluruh nilai *r*-hitung melebihi nilai *r*-tabel yang ditetapkan.

4.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengetahui seberapa efektif kuesioner sebagai instrumen penelitian. Untuk menguji reliabilitas, digunakan koefisien *Cronbach alpha*. Sebuah kuesioner bisa dianggap reliabel bila nilai koefisien alpha melebihi angka 0,60 [7].

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	N of Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Content (X1)	4	0,896	Reliabel
Accuracy (X2)	3	0,858	Reliabel
Format (X3)	4	0,898	Reliabel
Ease of use (X4)	3	0,863	Reliabel
Timeliness (X5)	2	0,848	Reliabel
Satisfaction (Y)	2	0,770	Reliabel

Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan oleh peneliti menunjukan reliabilitas yang baik, sebab nilai *Cronbach's alpha* tidak kurang dari 0,60. Oleh sebab itu, kuesioner ini dapat dianggap reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

4.7. Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk mengidentifikasi data distribusi normal ataupun tidak. Pada studi ini, uji normalitas dilaksanakan dengan menerapkan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut terdistribusi secara normal.

Tabel 7. Uji Normalitas

Test statistic	0,085
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	0,072

Berdasarkan tabel 7, hasil pengujian normalitas menunjukan nilai signifikansi sebesar 0,072 yang melebihi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal.

4.8. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diterapkan untuk mengetahui adanya hubungan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Apabila terdapat keterkaitan yang signifikan antara variabel bebas, maka interaksi antara variabel bebas dan variabel terikat dapat terganggu. Untuk mendeteksinya adanya multikolinearitas, metode yang diterapkan adalah *Variance Infation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (TOL). Apabila nilai $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,10$ maka bisa disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas [11].

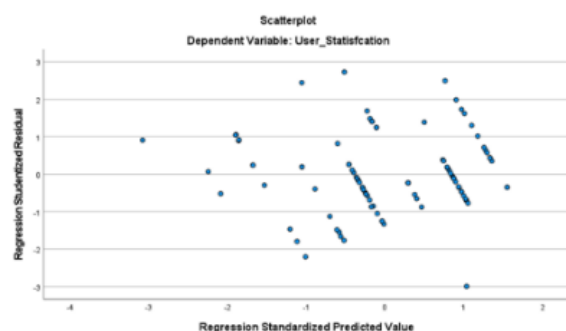
Tabel 8. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Content	0,138	7,222
Accuracy	0,305	3,273
Format	0,129	7,759
Ease_Of_Use	0,160	6,231
Timeliness	0,251	3,982

Berdasarkan tabel 8, bisa disimpulkan bahwa nilai toleransi semua variabel melebihi 0,10 serta nilai VIF berada di bawah 10,00. Oleh karena itu, bisa dinyatakan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas pada seluruh variabel didalam penelitian ini

4.9. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilaksanakan untuk menentukan adakah ketidakseragaman pada residual. Pengujian dianggap tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas jika sebaran plot tidak menunjukkan pola yang jelas (seperti bergelombang, melebar, atau menyempit) dan titik-titik tersebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3, bisa disimpulkan bahwa titik-titik data tersebar di atas serta di bawah angka nol, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.10. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda diterapkan pada penelitian ini untuk menentukan pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* terhadap kepuasan pengguna [4].

Tabel 9. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B
(Constant)	-0,679
Content	0,085
Accuracy	0,060
Format	0,099
Ease_Of_Use	0,196
Timeliness	0,346

Berdasarkan hasil regresi linier berganda yang terdapat pada tabel 9, dapat diketahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang dapat dirumuskan dalam persamaan ini:

$$Y = -0,679 + 0,085X_1 + 0,060X_2 + 0,099X_3 + 0,196X_4 + 0,346X_5 + e$$

- Nilai konstanta yang negatif -0,679 artinya apabila variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berada pada nilai nol (0), maka kepuasan pengguna menurun sebesar 0,679.
- Koefisien regresi untuk variabel *content* (X1) mempunyai nilai positif yakni 0,085, yang memperlihatkan bahwasanya tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,085 jika variabel *content* (X1) meningkat 1 satuan.
- Koefisien pada variabel *accuracy* (X2) mempunyai nilai positif yakni 0,060. yang memperlihatkan bahwasanya tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,060 jika variabel *accuracy* (X2) meningkat 1 satuan.
- Koefisien pada variabel *format* (X3) mempunyai nilai positif sebesar 0,099. yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,099 jika variabel *format* (X3) meningkat 1 satuan.
- Koefisien pada variabel *ease of use* (X4) mempunyai nilai positif yakni 0,196. yang memperlihatkan bahwasanya tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,196 jika variabel *ease of use* (X4) meningkat 1 satuan.
- Koefisien regresi pada variabel *timeliness* (X5) mempunyai nilai positif yakni 0,346. yang memperlihatkan bahwasanya tingkat kepuasan pengguna akan meningkat 0,346 jika variabel *timeliness* (X5) meningkat 1 satuan.

Hasil analisa regresi berganda memperlihatkan bahwasanya 5 variabel EUCS memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia, yang ditunjukan oleh nilai koefisien regresi bernilai positif. Variabel *timeliness* merupakan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien regresi tertinggi.

4.11. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi berfungsi untuk menilai sejauh mana variasi yang terjadi pada variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 10. Koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,964	0,930	0,926	0,461

Berdasarkan tabel 10, bisa dilihat bahwa koefisien determinasi (R²) mencapai 0,930 atau 93%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*) terhadap variabel terikat (*satisfaction*) sebesar 93%. Sementara itu, 7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk di dalam model penelitian ini.

4.12. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk mengidentifikasi apakah variabel independen secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. apabila signifikansi < 0,05 dan f-hitung > f-tabel, maka secara simulatan berpengaruh [7].

Tabel 11. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	263.343	5	52,669	247,958	0,000 ^b
Residual	19.967	94	0,212		
Total	283.310	99			

Berdasarkan tabel 11, menunjukan bahwa nilai F hitung, yaitu 247.958 > F tabel yang bernilai 2.31. Nilai signifikan yang diperoleh yakni 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini memperlihatkan bahwa seluruh variabel bebas (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*) secara simulatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*satisfaction*).

4.13. Uji Pengaruh Parsial (Uji T)

Uji T berfungsi menganalisis pengaruh setiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. ketika signifikansi kurang dari 0,05 dan t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat dinyatakan secara parsial berpengaruh.

Tabel 12. Uji T

Model	t	Sig.
(Constant)	-2,660	0,009
<i>Content</i>	2,004	0,048
<i>Accuracy</i>	1,591	0,115
<i>Format</i>	2,364	0,020
<i>Ease_Of_Use</i>	4,069	0,000
<i>Timeliness</i>	6,312	0,000

Berlandaskan hasil uji t pada tabel 12, diperoleh penjelasan sebagai berikut:

- Variabel *content* mempunyai nilai t-hitung 2,004 > t-tabel 1,985 serta nilai signifikansi yakni 0,048 < 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel *content* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- Variabel *accuracy* mempunyai nilai t-hitung 1,591 < t-tabel 1,985 serta nilai signifikansi yakni 0,115 > 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel *accuracy* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- Variabel *format* mempunyai nilai t-hitung 2,364 > t-tabel 1,985 serta nilai signifikansi yakni 0,020 < 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel *format* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- Variabel *ease of use* mempunyai nilai t-hitung 4,069 > t-tabel 1,985 serta nilai signifikansi yakni 0,000 < 0,05. dapat disimpulkan bahwa variabel *ease of use* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- e. Variabel *timeliness* mempunyai nilai t-hitung $6,312 > t\text{-tabel } 1,985$ serta nilai signifikansi yakni $0,000 < 0,05$. dapat disimpulkan bahwa variabel *timeliness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4.14. Uji Hipotesis

Peneliti telah melaksanakan serangkaian pengujian terhadap data dari responden. Dalam penelitian ini, terdapat 5 hipotesis yang diuji, dan hasil dari hipotesis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. H1: Variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia.

Variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia. Hal demikian didukung oleh hasil pengujian regresi yang menunjukkan nilai t-hitung $2,004 > t\text{-tabel } 1,985$ serta nilai signifikansi $0,048 < 0,05$. Oleh sebab itu, bisa dinyatakan H1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, konten yang lengkap, transparansi serta bermanfaat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut responden, isi konten pada aplikasi Bantulpedia sudah memuaskan pengguna.

- b. H2: Variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia.

Variabel *accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia. Hal demikian didukung oleh hasil pengujian regresi yang menunjukkan nilai t-hitung $1,591 < t\text{-tabel } 1,985$ serta nilai signifikansi $0,115 > 0,05$. Oleh sebab itu, bisa dinyatakan H2 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator kepercayaan, keakuratan dan kecakapan pada variabel *accuracy* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut responden, keakuratan pada aplikasi Bantulpedia belum memuaskan. Beberapa kemungkinan penyebabnya yakni informasi yang diberikan belum dipercaya, informasi yang dihasilkan kurang akurat, dan masih sering terjadi *error* ketika menggunakan aplikasi. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pada variabel *accuracy* agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya. Rekomendasi yang diberikan adalah melakukan pembaruan data secara rutin agar tidak terjadi kesalahan saat pengguna menerima informasi dari sistem. Pengguna akhir harus mendapatkan informasi yang sesuai. Dan memperbaiki pada bagian sistem yang mengalami *error*.

- c. H3: Variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia.

Variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia. Hal demikian didukung oleh hasil pengujian regresi yang menunjukkan nilai t-hitung $2,364 > t\text{-tabel } 1,985$ serta nilai signifikansi $0,020 < 0,05$. Oleh sebab itu, bisa dinyatakan H3 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa desain tampilan, tata letak, variasi warna dan kerapian pada aplikasi Bantulpedia mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut responden tampilan pada aplikasi Bantulpedia sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna, jadi pengguna merasa puas dengan tampilan aplikasi Bantulpedia.

- d. H4: Variabel *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia.

Variabel *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia. Hal demikian didukung oleh hasil pengujian regresi yang menunjukkan nilai t-hitung $4,069 > t\text{-tabel } 1,985$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, bisa dinyatakan H4 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator mudah diakses dan Bantulpedia yang *user friendly* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut responden aplikasi Bantulpedia sudah memuaskan yakni mudah untuk digunakan, dapat dioperasikan tanpa bantuan orang lain dan mudah untuk mempelajarinya.

- e. H5: Variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia.

Variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bantulpedia. Hal demikian didukung oleh hasil pengujian regresi yang menunjukkan nilai t-hitung $6,312 > t\text{-tabel } 1,985$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh sebab itu, bisa dinyatakan H5 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator *up to date* dan kecepatan pada Bantulpedia mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut responden kecepatan waktu aplikasi Bantulpedia dalam mengakses dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya sudah memuaskan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian sebagaimana telah dilaksanakan, kesimpulan yang bisa diambil bahwa secara bersamaan seluruh variabel independen (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 93%, sementara sisanya 7% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pengguna Bantulpedia merasa puas dengan aplikasi Bantulpedia. Berdasarkan hasil uji t didapatkan adanya pengaruh signifikan pada variabel *content*, *format*,

ease of use, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel *accuracy* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga bisa dikatakan bahwa hipotesis 1, 3, 4, 5 diterima, sedangkan hipotesis 2 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap variabel *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Sedangkan pengguna merasa tidak puas terhadap variabel *accuracy*. Menurut responden, keakuratan pada aplikasi Bantulpedia belum memuaskan. Beberapa kemungkinan penyebabnya yakni informasi yang diberikan belum dipercaya, informasi yang dihasilkan kurang akurat, dan masih sering terjadi *error*. Saran untuk variabel *accuracy* perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas karena belum memuaskan pengguna. Rekomendasi yang diberikan adalah melakukan pembaruan data secara rutin agar tidak terjadi kesalahan saat pengguna menerima informasi dari sistem. Pengguna akhir harus mendapatkan informasi yang sesuai. Dan memperbaiki pada bagian sistem yang mengalami *error*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Soetam Rizky Wicaksono, *Konsep Dasar e-Government*. Seribu Bintang, 2023. doi: 10.5281/zenodo.8004026.
- [2] Anonim, "Bantulpedia, Satu Aplikasi Untuk Beragam Layanan Publik dan Pemerintahan Kabupaten Bantul," Pemerintah Kabupaten Bantul. Accessed: Feb. 12, 2024. [Online]. Available: <https://bantulkab.go.id/berita/detail/4699/bantulpedia--satu-aplikasi-untuk-beragam-layanan-publik-dan-pemerintahan-kabupaten-bantul.html>
- [3] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <http://ditsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [4] Anonim, "Bantul dalam Satu Genggaman melalui Aplikasi Bantulpedia," Pemkab Bantul. Accessed: Feb. 25, 2024. [Online]. Available: <https://diskominfo.bantulkab.go.id/news/bantul-dalam-satu-genggaman-melalui-aplikasi-bantulpedia>
- [5] T. Y. R. Ar-Rasyid, B. T. Hanggara, and A. Rachmadi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, pp. 2308–2317, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [6] E. Haryono, M. Slamet, and D. Septian, "Statistika SPSS 28," *PT Elexmedia Komputindo. Jakarta.*, pp. 1–23, 2023.
- [7] N. Aprilliaa and M. Rudi Sanjayab, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, 2023.
- [8] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 34–42, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3217.
- [9] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- [10] S. A. Robbaniyah and A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 7–14, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46540%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- [11] M. S. Marhawati *et al.*, *Statistika Terapan dengan Sistem SPSS*. ITB Press, 2022.