**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* DI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN MUSI RAWAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *EUCS***

**Elyza Shaphita1, Andri Anto Tri Susilo2, Satrianansyah3**

1Program Studi Sistem Informasi, UniversitasBinaInsan, LubukLinggau, Indonesia

2,3Program Studi Sistem Informasi, UniversitasBinaInsan, LubukLinggau, Indonesia

**Email:**1elyzashapita@gmail.com, 2satria.bleng@gmail.com, 3Andri.lubuklinggau@gmail.com

**Abstrak**

Website atau juga bisa dikatakan Kumpulan dari halaman- halaman situs yang terdapat dalam sebuah domain atau sub domain yang berada didalam world wide web internet) atau merupakan sistem bisa digunakan untuk civitas di dinas DPPKB tersebut sebagai wadah untuk mencari informasi yang lebih cepat dan tetap melalui jaringan website. Sistem ini dapan di harapkan dapat memberikan sebuah kemudahan dalam melakukan setiap aktivitas seperti mencari tau tentang latar belakang, tempat, kegiatan dan lain sebagainya. Berdasarkan tujuan penelitian ternyata website Dinas jugsa perlu dilakukan analisa terhadap kepuasan pengguna website yang ditinjau dari sudut pandang pengguna berdasarkan tujuan pengguna. Dalam melakukan analisa terhadap suatu website, ada banyak metode-metode analisis yang bisa digunakan dalam melakukan analisa suatu website, namun hal ini peneliti akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna website dengan menggunakan metode EUCS atau *End User Computing Satisfaction.* Metodeinimerupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website. EUCS merupakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan mempertimbngkan antara kenyataan dengan harapan dari sebuah sistem tersebut. Analisis menggunakan metode EUCS ini lebih terarah kepada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi.

**Kata Kunci :** *EUCS* *( End User Computing Satisfaction),* Kepuasan

***Abstract***

*Website ( A collection of web page contained in a domain or sub domain that is in the World Wide Web ( www) on the internet) or is a system used by the community of the Office of Population Control and Family Planning in the Musi Rawas Regency as a forum to find relevant information. faster and fixed through a network of websites. This system can be expected to provide an convenience in carrying out every activity such as finding out about the background, place, activity and so on. Based on the research objectives, it turns out that the website of the Department of Population and Family Planning in musi rawas Regency needs to analyze the satisfaction website users from the user's point of view based on user goals. In analyzing a website, there are many analytical methods that can be used to analyze a website, but in this case the researcher will analyze the level of user satisfaction of the website for the Department of Population and Family Planning in Musi Rawas Regency using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The EUCS method is one of the methods used to measure the level of user satisfaction with the website. EUCS is a meansure of the level of satisfaction users of an information system, by comparing the expectations and reality of a system. Evaluation using the eucs model is more focused on end user satisfaction with technolohical aspects.*

***Keywords:*** *EUCS (End User Computing Satisfaction, Satisfaction)*

# PENDAHULUAN

Komputerisasi yang efektif menyediakan informasi kepada pengguna secara tepat waktu dan akurat yang tersimpan dalam suatu data. Ketika data itu diperlukan untuk di update maupun diperbaiki, pengguna dapat mengakses dan mengambil informasi berupa data pegawai tersebut secara mudah dengan bantuan komputer melalui suatu program aplikasi. Sementara ini kepuasan *website* kepegawai yang terjadi pada bagian besar instansi bersifat moderen yaitu dilakukan secara *Online.* kepuasan *website* kepegawai yang moderen tersebut dapat menyimpanan berkas secara online dan sangat praktis. selanjutnya mengatasi kepuasan *website* kepegawai dapat diperlukan dengan sistem komputerisasi yang efektif sehingga data dapat dikelola dengan sangat baik.

Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DPPKB) memiliki beberapa bagian dan fasilitas yang fungsinya berbeda – beda sehingga lebih efesien. Dinas pengendalian penduduk dan keluarga juga membantu akses pelayanan KB terhadap masyarakat diseluruh kabupaten musirawas, selain itu dinas juga berperan sebagai unsur penunjang pemerintah kabupaten musi rawas. Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana juga terdapat *website,* sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk mencari informasi tentang dinas DPPKB tersebut, Pada penelitian ini didapatkan permasalahan yang ada yaitu tentang kepuasan pengguna *website* DPPKB. Saat ini, DPPKB belum mengetahui tingkat kepuasan penguna *website* sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pada *website* di dinas (DPPKB) untuk membantu dalam memaksimalkan kepuasan dan pelayanan penngunanya secara keseluruhannya.

Analisis kepuasan penggunaan terhadap *Website* menggunakan metode EUCS. Eucs juga dapat disebut dengan metode yang menggunakan 5 kompenen yaitu, *content* ( isi ), *accuracy* ( keakuratan ), *format* ( bentuk ), *ease of use* ( kemudahan ), *timeliness* ( ketepatan waktu ). Metode ini dapat digunakan unruk mengevaluasi prosedur operasional dalam sebuat organisasi maupun lembaga pemerintahan. Hasil analisis tersebut berupa pertanyaan yang menilai kelemahan dan kekurangan *website* Portal tersebut.

Berdasarkan uraian yang ada, maka penulis mencoba membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang ada yang tuangkan dalam bentuk penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna*Website* Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dppkb) Kabupaten Musi Rawas Dengan Menggunakan Metode *Eucs*”.**

## METODOLOGI PENELITIAN

1. **Populasi**
2. **Populasi**

Berdasarkan contoh Populasi penelitian ini yaitu seluruh masyarakat dan pegawai sebagai pengguna website di dinas pengendalian penduduk dan keluarga berancana Kabupatn Musi Rawas. Terdapat 78 pegawai dalam mengoperasikan Website di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Musi Rawas.

1. **Sampel**

Telah diketahui terdapat jumlah populasi 78 pegawai DPPKB Kabupaten Musi Rawas dalam mengoperasikan Website, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah 78 responden karena jumlah populasinya kurang dari 100 responden.

𝑁

N =

1 + (𝑁.𝑒2)

Sehingga 𝑛 = 250

1 + 250.0,12

𝑛 = 250

1 + (250.0,01)

𝑛 = 250

1 + ,2,5

𝑛 = 250

3,5

𝑛 = 71,42

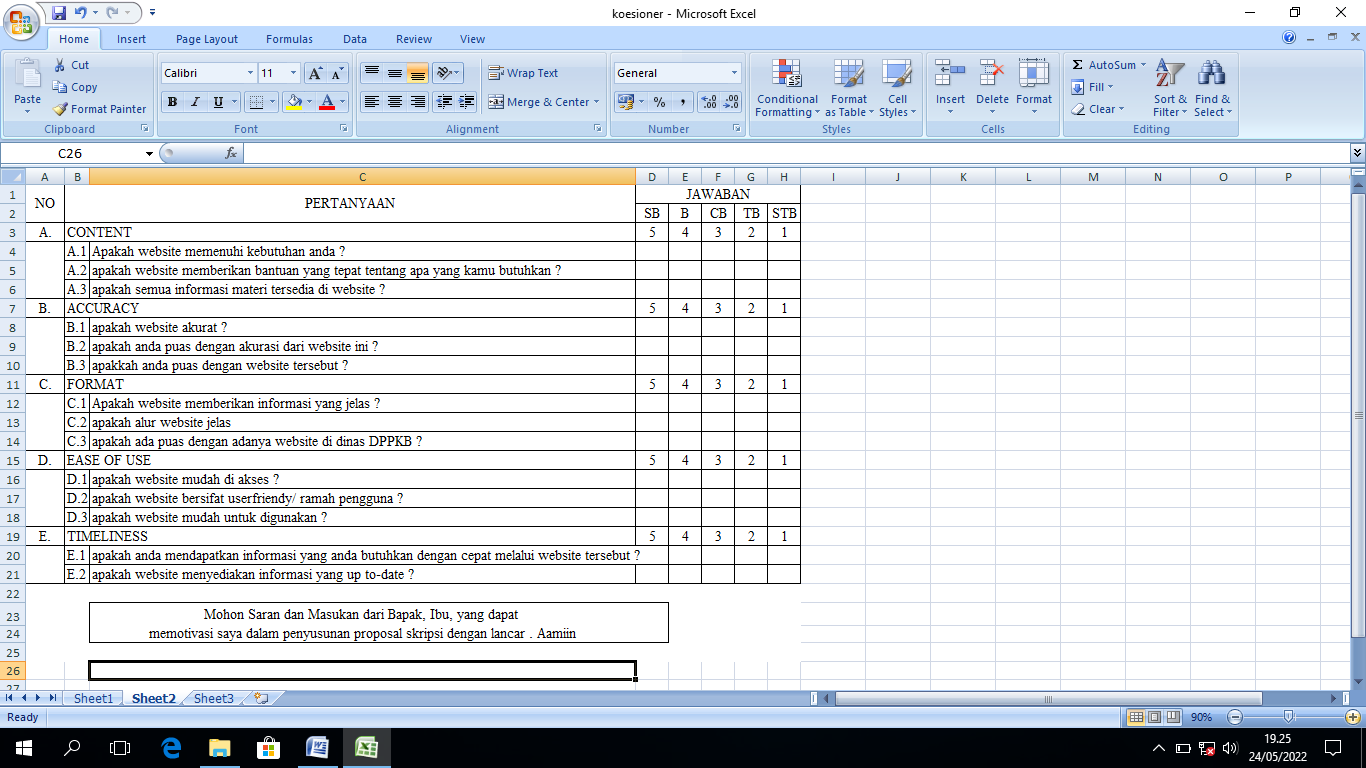
Hasil dari jumlah populasi tersebut 250 dengan tingat kesalahan 10%, maka dengan menggunakan rumus sovin diproleh sampel sebesar 71 sampel atau responden.

1. **Metode Analisa**

Dalam melakukan peneliian terhadan pengguna kepuasan website di Dinas pengendalian penduduk dan keluarga berancana atau juga disebut dengan DPPKB Kabupaten Musi Rawas Pada peneltian ini mahasiswa dengan menggunakan metode EUCS atau juga bisa disebut dengan (*end user computing satisfaction ).* Ada 5 (lima) skala dengan total item pertanyaan yang harus di perhatikan:

1. Dimensi *Content (* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi informasi dari suatu *website*.
2. Dimensi *Accuracy (* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data. )
3. Dimensi *Format* ( mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika)
4. Dimensi *Ease of Use (* Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user *frindly* dalam menggunakan sistem seperti proses pencairian data akademik seperti jurnal dan lain-lain.)
5. Dimensi *Timeliness. (* Mengukur kepuasan pengguna dari sisi efektifitas.)

Berikut ini kuesioner terdapat dalam penelitian yang dibuat, yang terdiri dari 14 pertanyaan dalam 5 variabel metode EUCS.



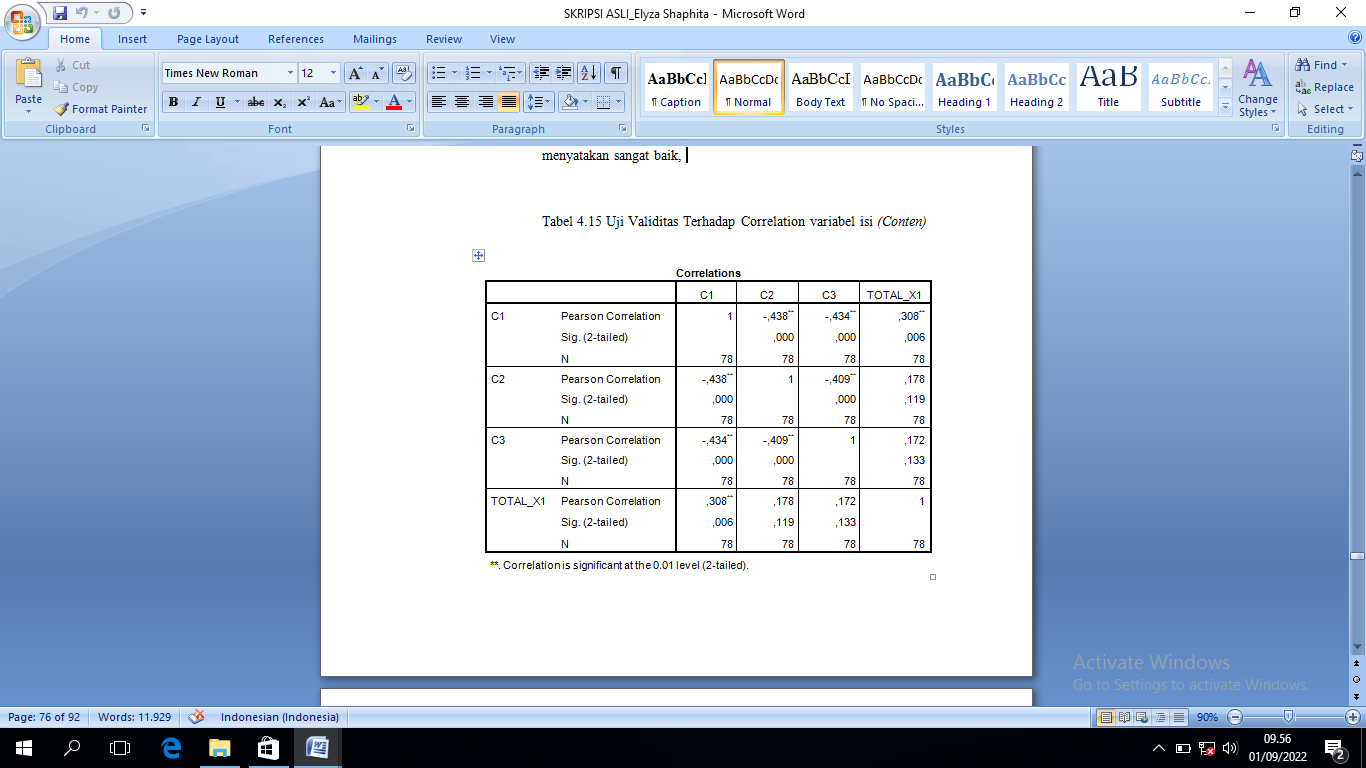
**Gambar 1. Koesioner Eucs**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Hasil dan Pembahasan**

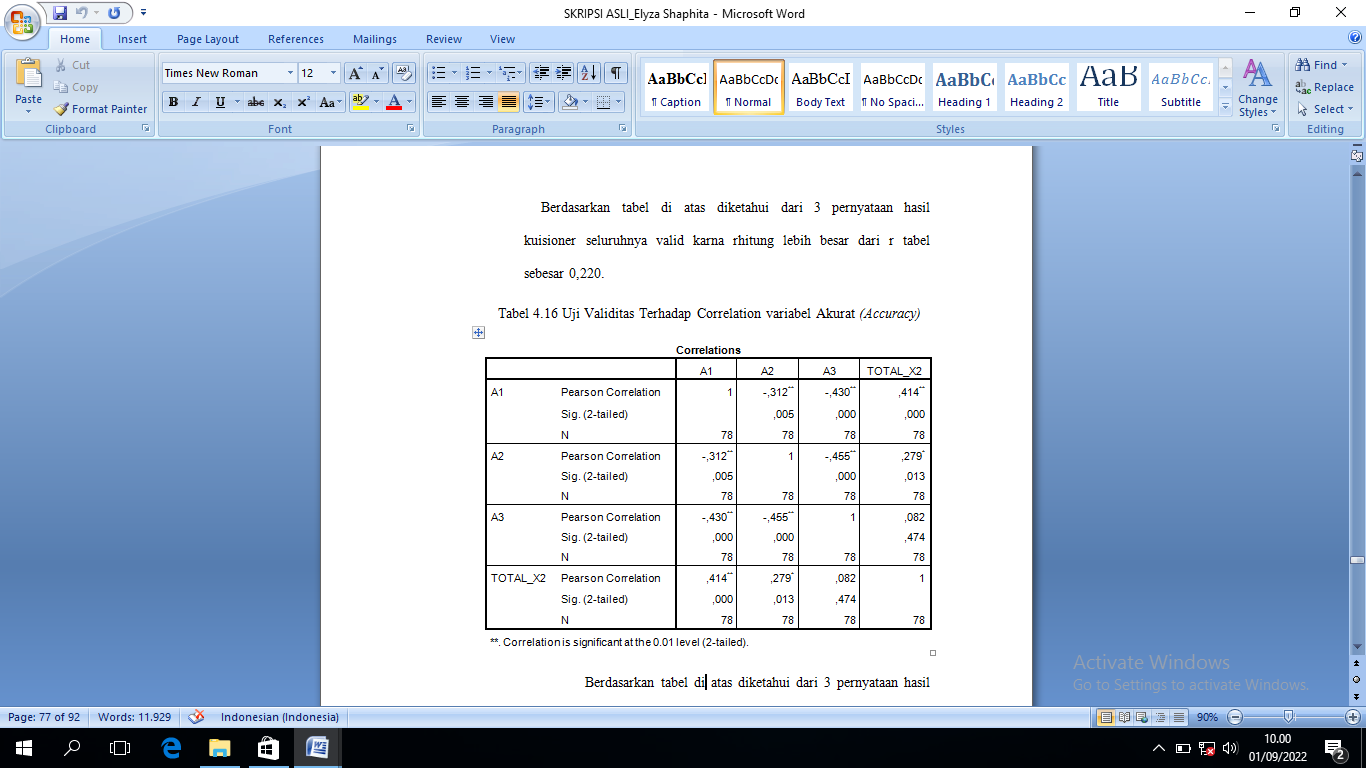
**Uji Validitas**

Uji Validitas Terhadap Correlation variabel isi *(Conten)*

****

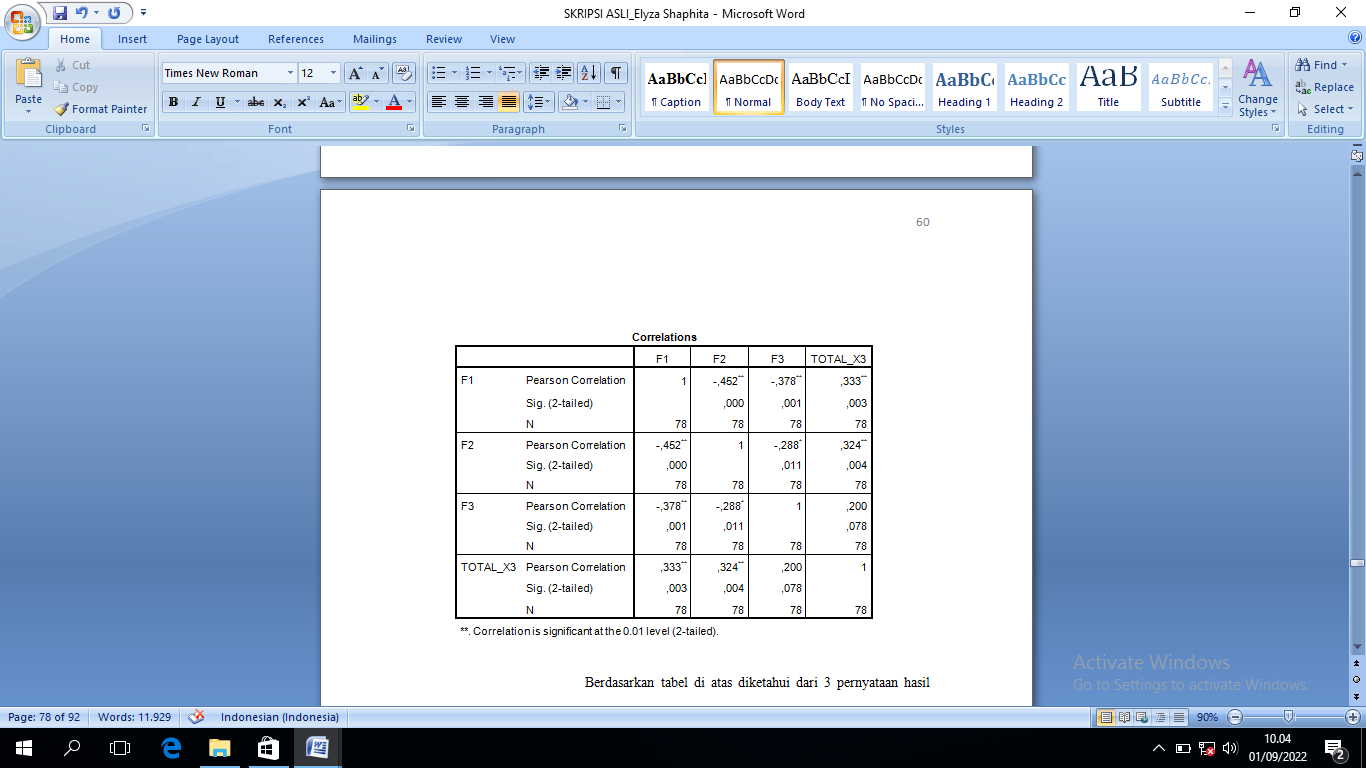
Berdasarkan tabel di atas diketahui dari 3 pernyataan hasil kuisioner seluruhnya valid karna rhitung lebih beser dari rtabel yaitu 0,220.

Uji Validitas Terhadap Correlation variabel Akurat *(Accuracy)*



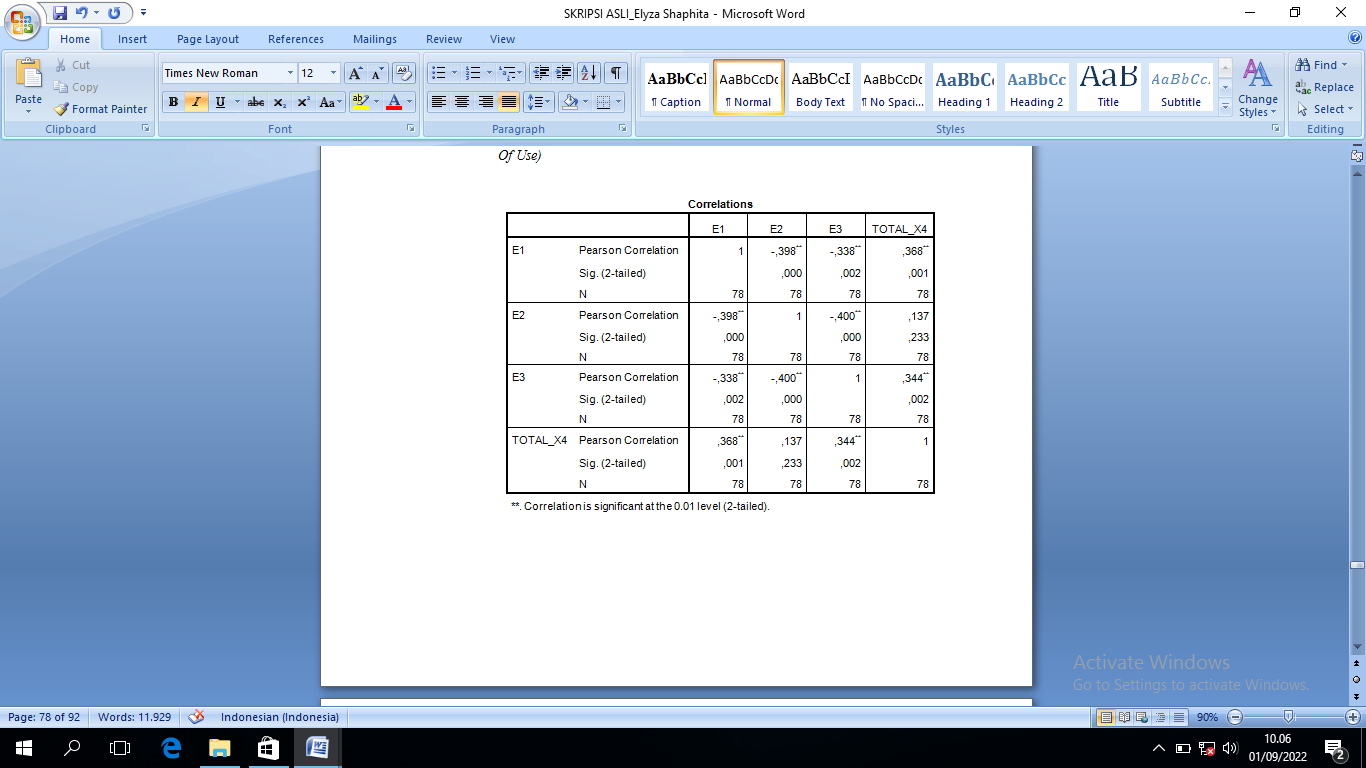
Berdasarkan tabel di atas diketahui dari 3 pernyataan hasil kuisioner seluruhnya valid karna rhitung lebih beser dari rtabel yaitu 0,220.

Uji Validitas Terhadap Correlation variabel Format *(Format)*



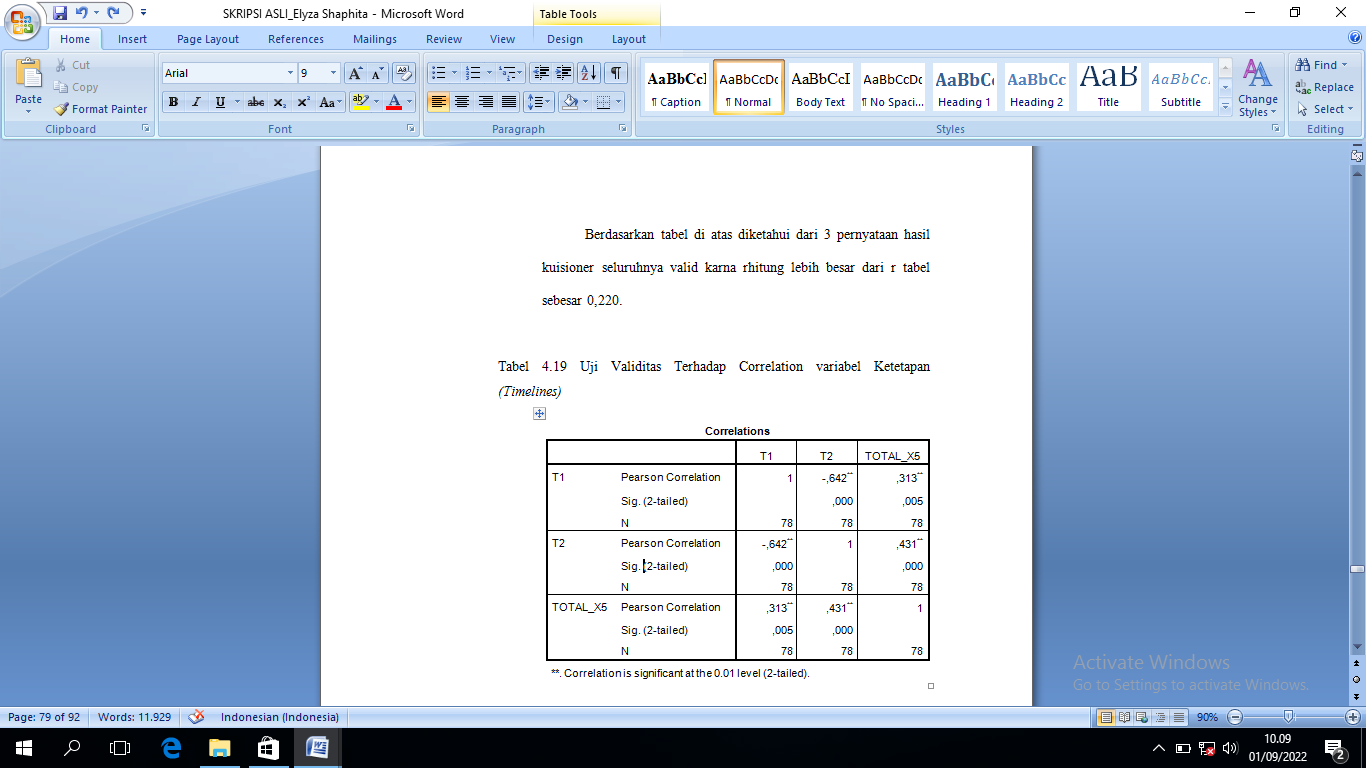
Berdasarkan tabel di atas diketahui dari 3 pernyataan hasil kuisioner seluruhnya valid karna rhitung lebih beser dari rtabel yaitu 0,220.

Uji Validitas Terhadap Correlation variabel Kemudahan *(Ease Of Use)*



Berdasarkan tabel di atas diketahui dari 3 pernyataan hasil kuisioner seluruhnya valid karna rhitung lebih beser dari rtabel yaitu 0,220.

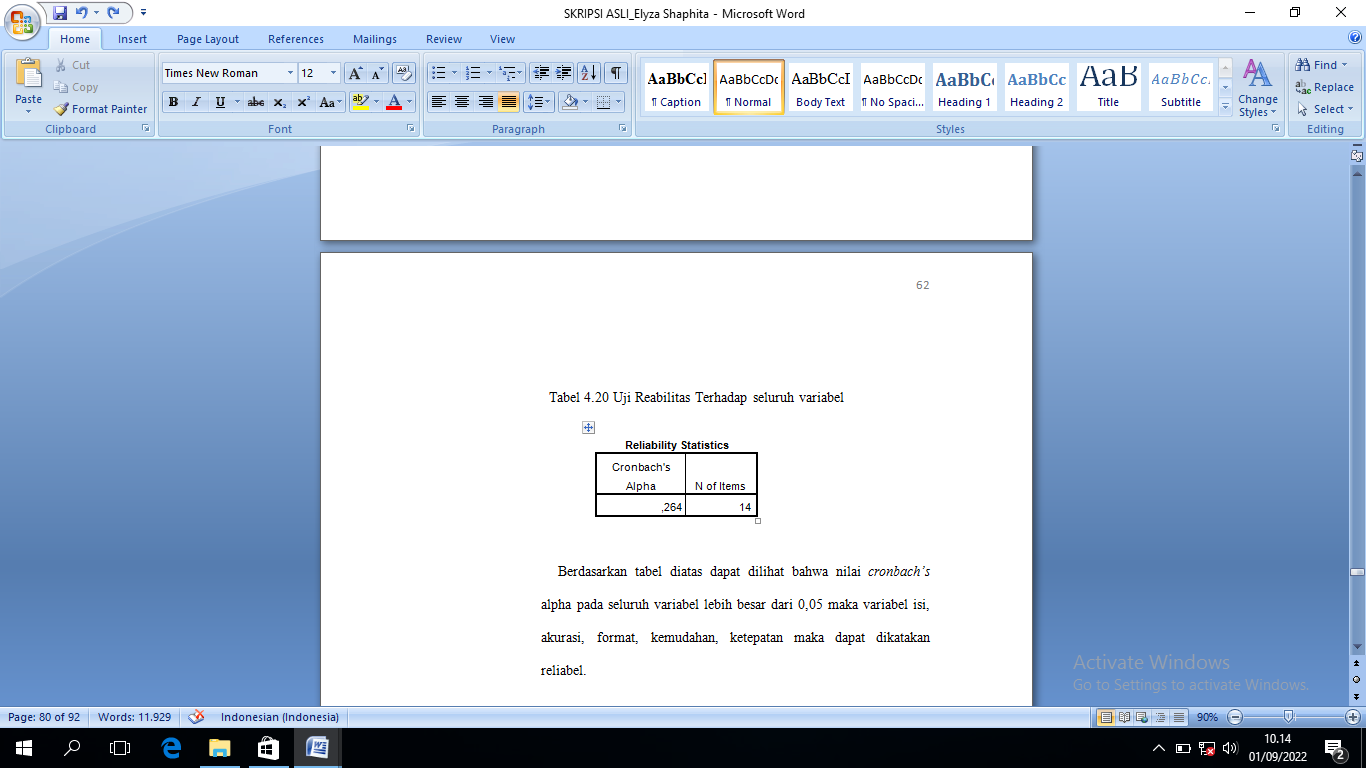
Uji Validitas Terhadap Correlation variabel Ketetapan *(Timelines)*



Berdasarkan tabel di atas diketahui dari 2 pernyataan hasil kuisioner seluruhnya valid karna rhitung lebih beser dari rtabel yaitu 0,220

**Uji Reabilitas**

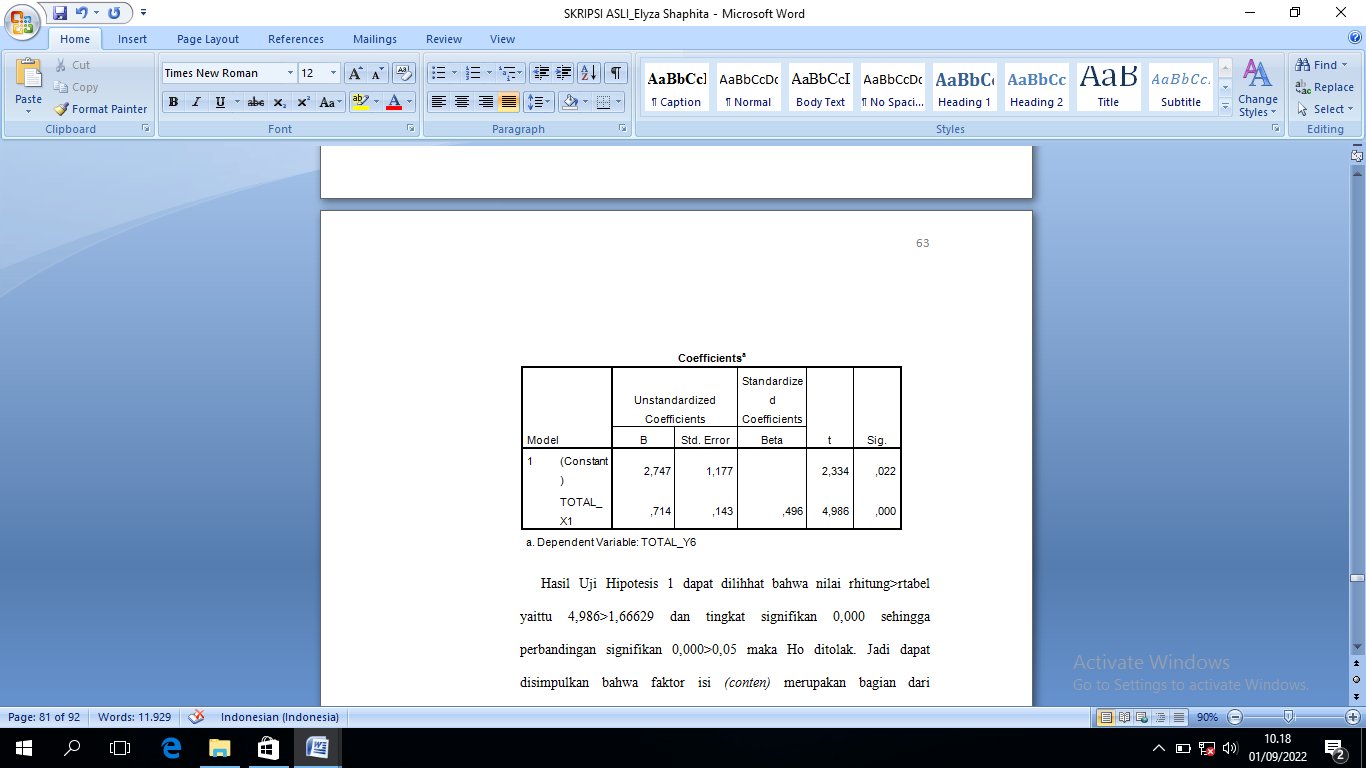
Uji Reabilitas Terhadap seluruh variabel



Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dengan inilai cronbach`s alpha dari seluruh variabel lebih besar dari 0,05 maka dari itu variabel isi, akurasi, format, kemudahan, ketepatan maka dapat dikatakan reliabel.

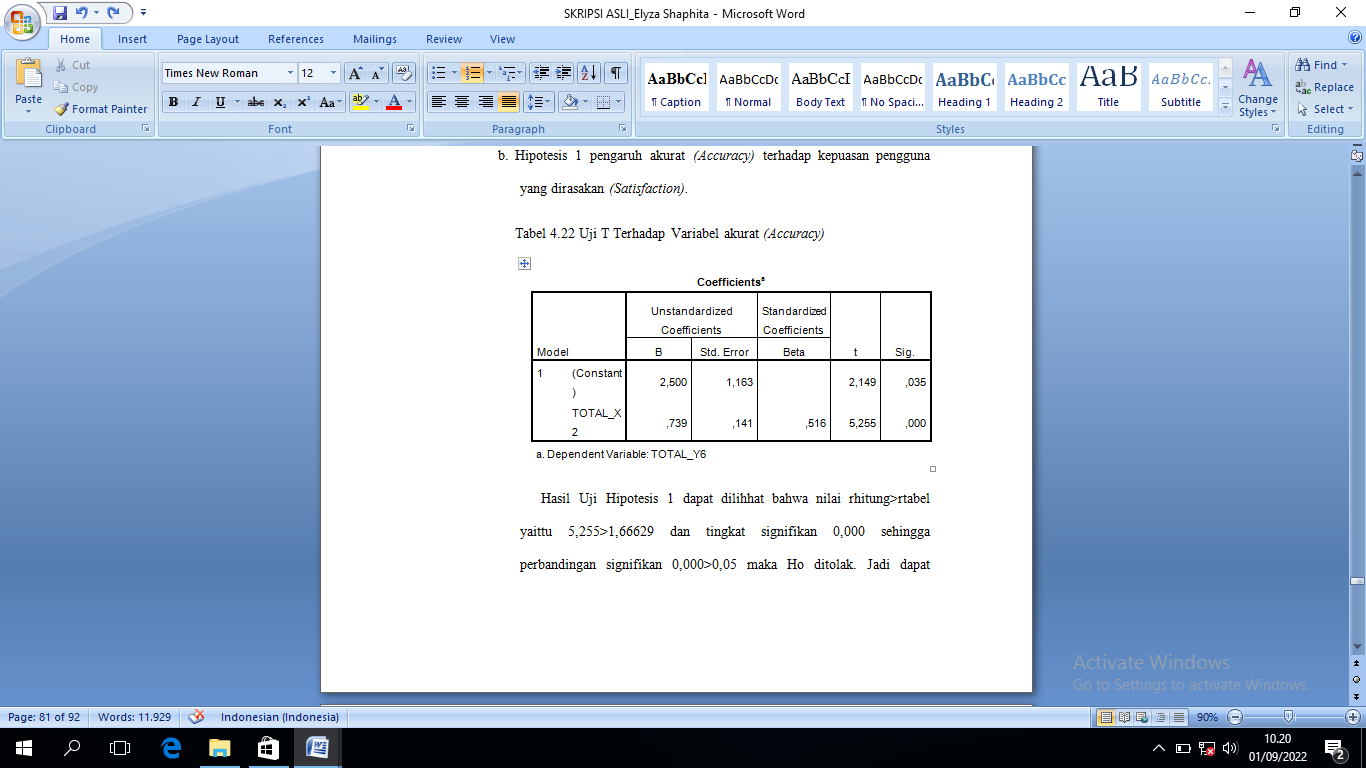
**Uji Persial (Uji T)**

Uji T Terhadap Variabel Isi (*Conten)*



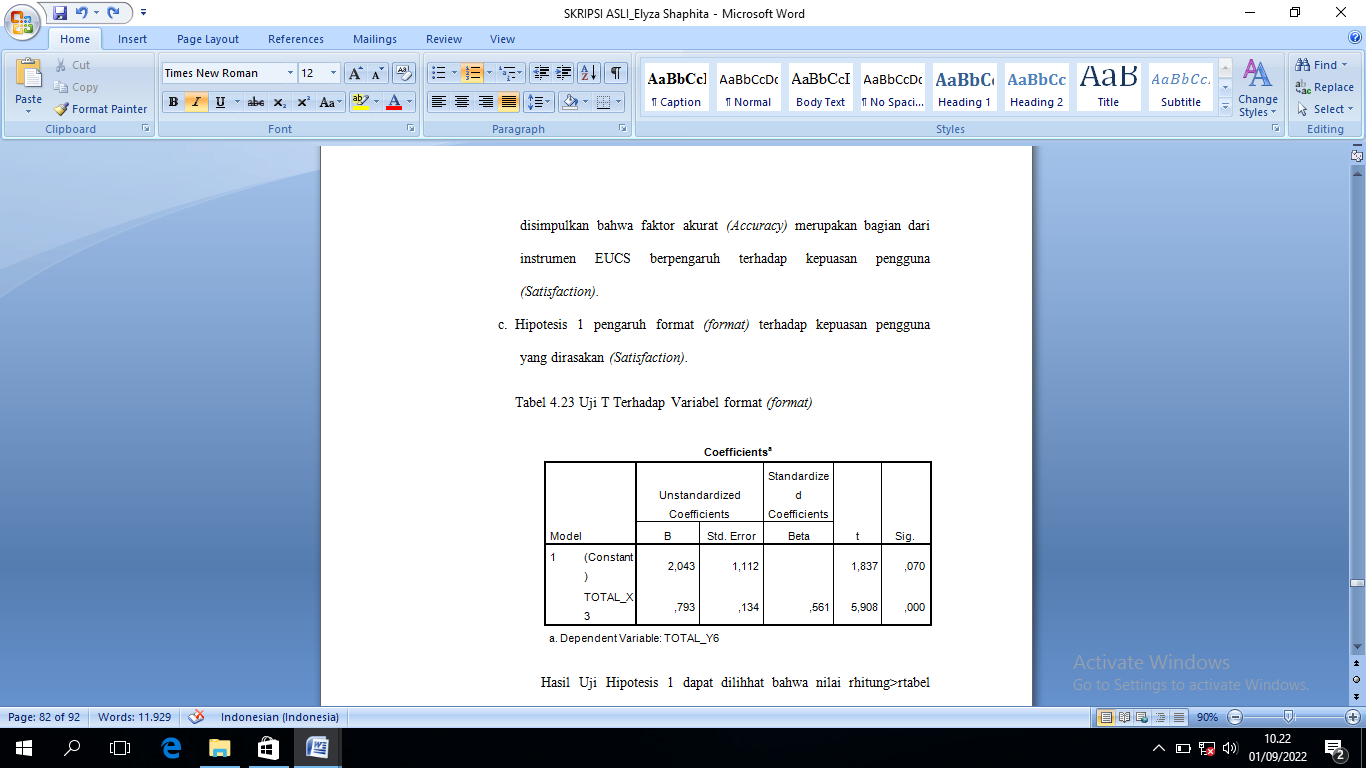
Hasil Uji Hipotesis 1 dapat dilihhat bahwa nilai rhitung>rtabel yaittu 4,986>1,66629 dan tingkat signifikan 0,000 sehingga perbandingan signifikan dari 0,000 > 0,05 maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor isi *(conten)* merupakan bagian dari instrumen EUCS yaitu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(Satisfaction)*

Uji T Terhadap Variabel akurat *(Accuracy)*



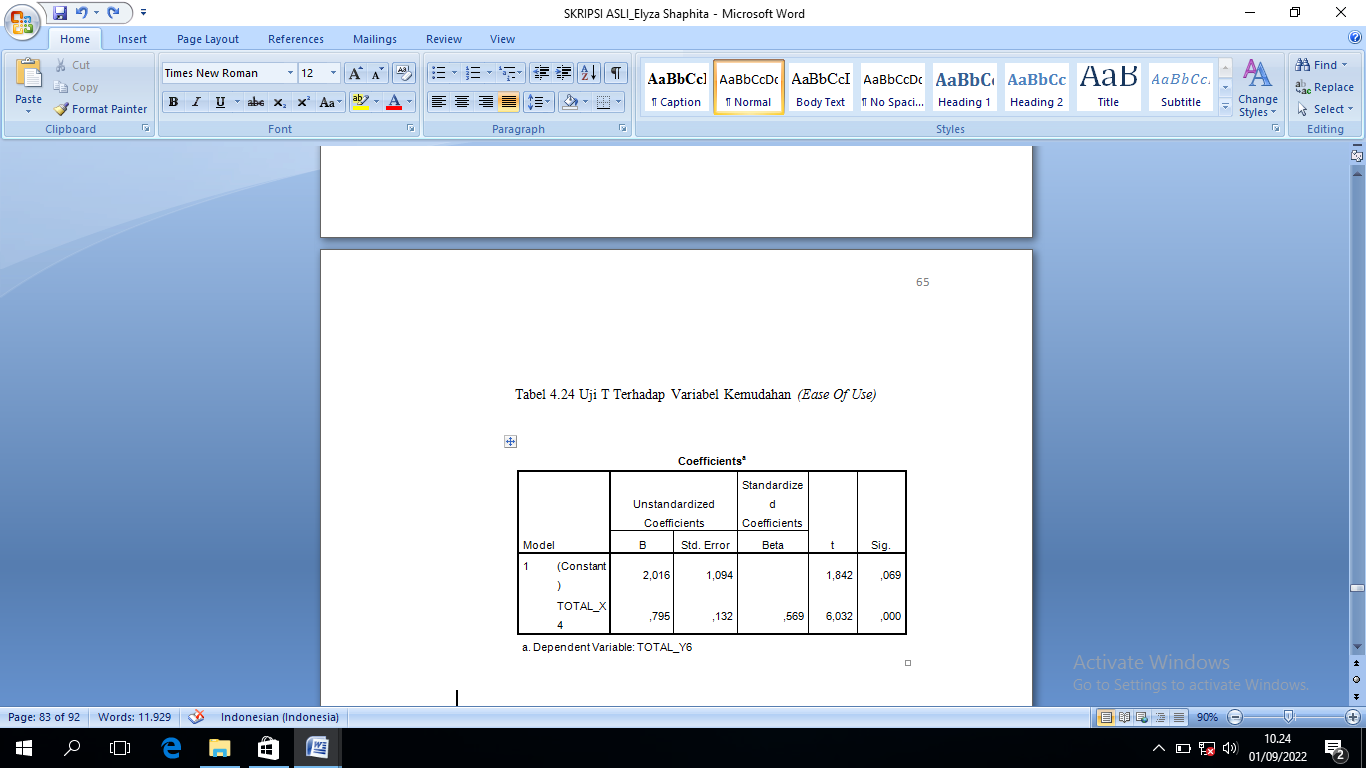
Hasil Uji Hipotesis 1 dapat dilihhat bahwa nilai rhitung>rtabel yaittu 5,255>1,66629 dan tingkat signifikan 0,000 sehingga perbandingan signifikan dari 0,000 > 0,05 maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor akurat *(Accuracy)* merupakan bagian dari instrumen EUCS yaitu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(Satisfaction).*

Uji T Terhadap Variabel format *(format)*



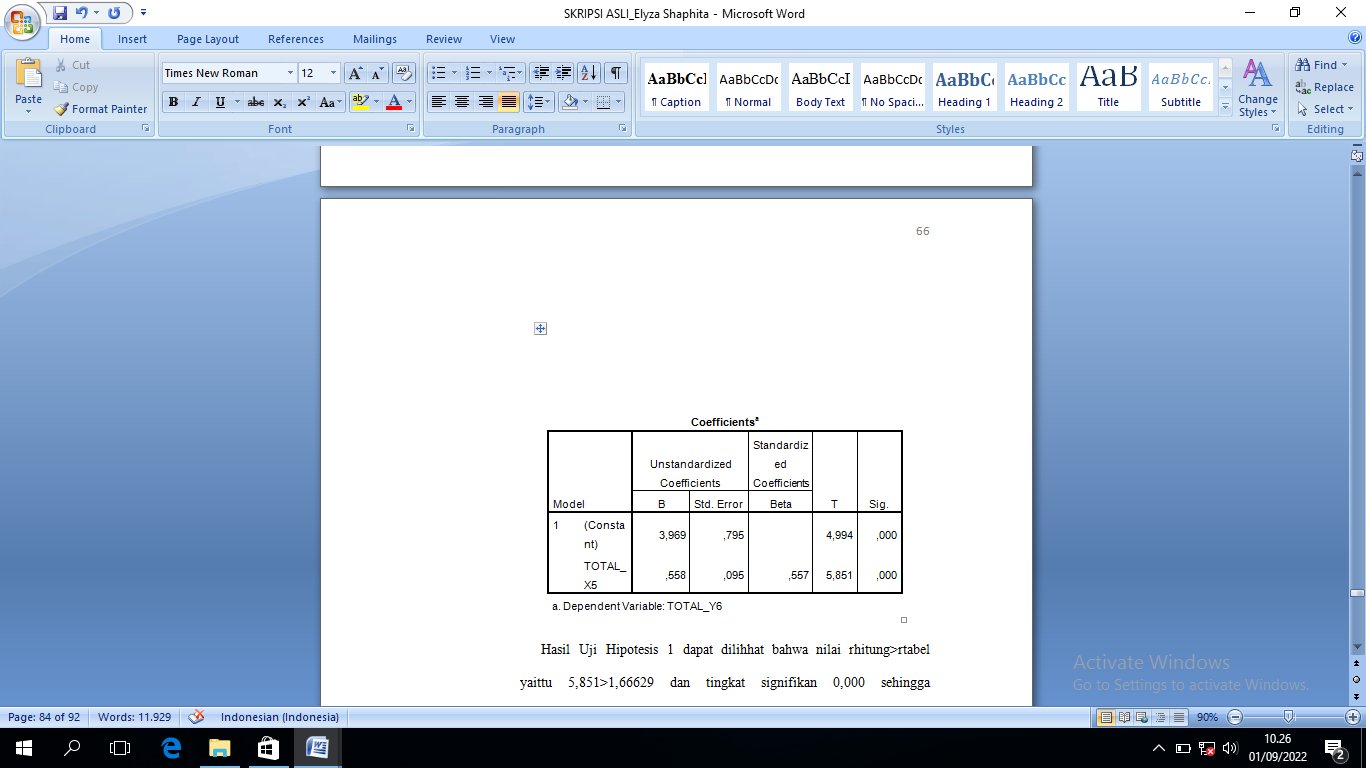
Hasil Uji Hipotesis 1 dapat dilihhat bahwa nilai rhitung>rtabel yaittu 5,908>1,66629 dan tingkat signifikan 0,000 sehingga perbandingan signifikan dari 0,000 > 0,05 maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor format *(format)*merupakan bagian dari instrumen EUCS yaitu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(Satisfaction).*

Uji T Terhadap Variabel Kemudahan *(Ease Of Use)*



Hasil Uji Hipotesis 1 dapat dilihhat bahwa nilai rhitung>rtabel yaittu 6,032>1,66629 dan tingkat signifikan 0,000 sehingga perbandingan signifikan dari 0,000 > 0,05 maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor Kemudahan *(Ease Of Use)* merupakan bagian dari instrumen EUCS yaitu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(Satisfaction).*

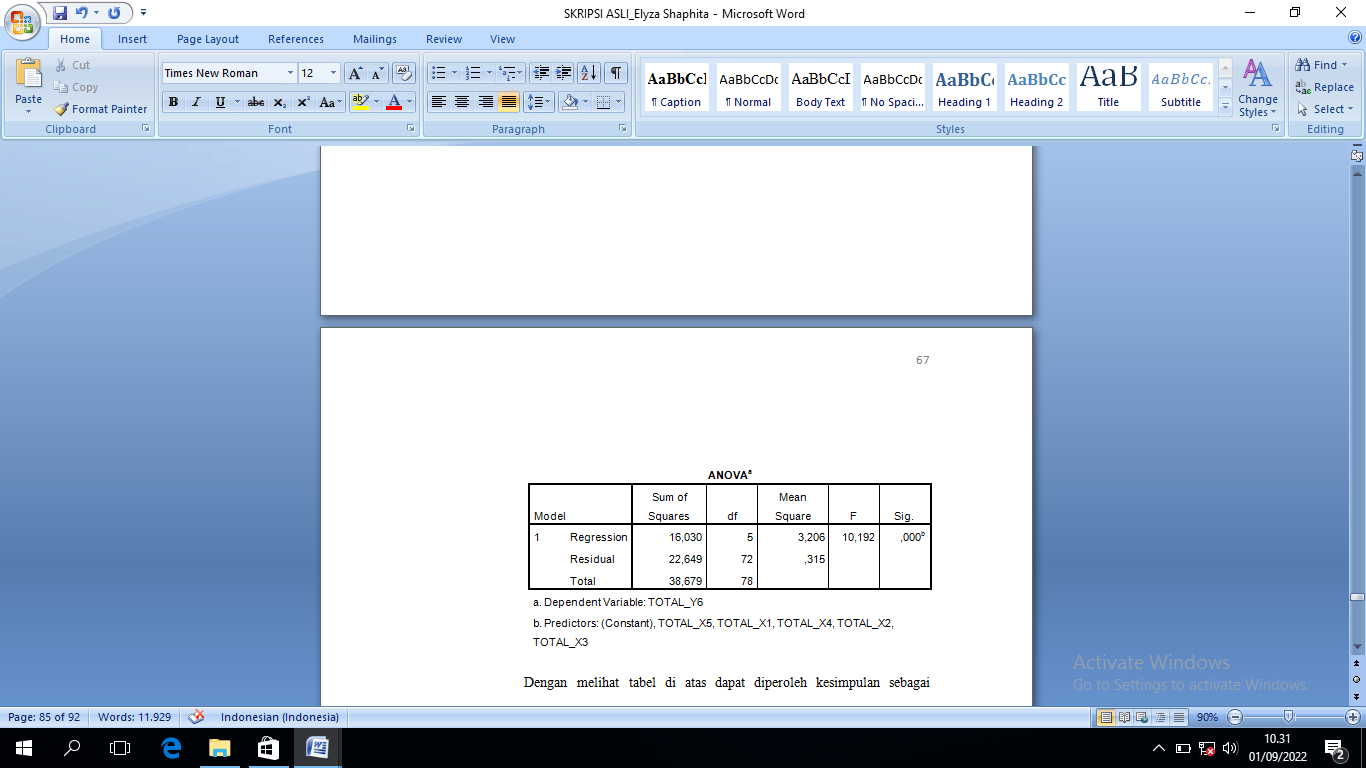
Uji T Terhadap Variabel Ketepatan *(Timelines)*



Hasil Uji Hipotesis 1 dapat dilihhat bahwa nilai rhitung>rtabel yaittu 5,851>1,66629 dan tingkat signifikan 0,000 sehingga perbandingan signifikan dari 0,000 > 0,05 maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor Ketepatan *(Timelines)* merupakan bagian dari instrumen EUCS yaitu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(Satisfaction).*

**Uji Simultan Uji F**

Hasil Uji Signifikan/Uji F



Denga melihat tebel diatas dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Fhitung > Ftabel

Hasil perhitungan menunjukan nilai fhitung=10,192 berarti bahwa fhitung lebih besar dari ftabel sebesar 2,50 Atau (10,192>2,50)

1. Signifikan lebih kecil 0,05
2. Signifikan sebesar 0,000, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari pada 0,05. Hal ini terdapat bahwa hipotesis menyatakan bahwa secara silmutan fariabel yaitu isi ( *conten* ), akurasi ( *accuracy ),* format ( *format* ), kemudahan ( *ease of use* ), ketepatan ( *timelines* ), berpengaruh terhadap kualitas website.

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini *website* dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pengolahan data menunjukan website dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana kabupaten musi rawas sudah mencapai tingkat yang valid. Pada reaksi dan peresepsi pengguna website berpengaruh terhadap pengguna website Dppkb tersebut, hal ini dapat dilihat pada setiap variabel yang mendapatkan nilai yang valid.

Berdasarkan pada hasil penelitian, terdapat 5 yang diterima yaitu H1 ( *Content* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ( user statisfaction) (Y6)), H2 ( *Accuracy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (user statisfaction) (Y6)), H3 (*format* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (user statisfaction) (Y6)), H4 ( *ease of use* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (user statisfaction) (Y6)), H5 ( *Timeliness* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (user statisfaction) (Y6))

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F = 10,192 dengan signifikan 0,000, sehingga dapat disimpulkan variabel persepsi isi *(conten),* akurat *(accuracy),* format *(format),* kemudahan *(ease of use),* ketepatan *(timelines)* berpengaruh terhadap penggunaan website Dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana kabupaten musi rawas atau sering disebut juga dengan DPPKB.

Secara umum, hasil penelitian ini dapat digunkan sebagai saran danpertimbangan bagi masyarakat yaitu pihak dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana kabupaten musi rawas dalam melakukan penganmbilan keputusan maupun kebijakan. Penelitian ini membeikan rekomendasi terhadap pihak DPPKB untuk lebih memperhatikan faktor yang memperngaruhi kepuasan pengguna *website* yaitu dengan melakukan pengembangan *website.*

# DAFTAR PUSTAKA

[1] M. I. FAIZAL, V. N. INTAN, and R. FIRMANSYAH, “Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19,” *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 9–16, 2021, doi: 10.35870/jemsi.v7i1.512.

[2] A. Jeklin, “Analisis,” no. July, pp. 1–23, 2016.

[3] R. Tianingrum and H. N. Sopiany, “Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar,” *Pros. Semin. Nas. Mat. dan Pendidik. Mat.*, pp. 442–443, 2017, [Online]. Available: http://pmat-unsika.eu5.org/Prosiding/64RisnaTianingrum-SESIOMADIKA-2017.pdf.

[4] Y. Sutanto, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS,” *Informatika*, vol. 2, no. 1, p. 242535, 2015.

[5] Z. Y. Mubarak, E. Noor, F. Destyanto, K. T. Nugroho, M. I. Mustofa, and A. M. Arif, “Perancangan Sistem Informasi Kesehatan Di Tingkat Posyandu Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap,” *Semnasteknomedia Online*, vol. 5, no. 1, pp. 271–276, 2017, [Online]. Available: https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1633.

[6] S. Raharjo, “Sistem Website,” pp. 8–21, 2546.

[7] D. A. Simaremare, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfication,” *J. Infortech*, vol. 2, no. 2, pp. 250–257, 2020, doi: 10.31294/infortech.v2i2.9257.

[8] A. Ilias, M. R. Yasoa’, M. Z. A. Razak, and R. A. Rahman, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS,” *Sustain. Compet. a Lib. Econ. Role Account.*, vol. 2, no. 1, pp. 12–35, 2015, doi: 10.5848/csp.1487.00001.

[9] N. R. Setyoningrum, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.

[10] Akadun, “penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ( Akadun, 2009; 1-2),” pp. 1–43, 1375.

[11] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.

[12] N. Amalia and W. Hapsoro, “Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS ( End User Computing Statisfaction ),” *IC-Tech*, vol. XVI, no. 1, pp. 16–21, 2021.

[13] P. . Sugiono, “No Title,” in *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI (MIXED METHODS).*, 2020.

[14] K. Suprapta, “Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS,” *J. Sist. Dan Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 6–11, 2013, [Online]. Available: https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/186.