



# Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang Menggunakan Metode *end User Computing Satisfaction* (EUCS)

**Firman Nadiansyah**

Universitas Multi Data Palembang

**Fransiska Prihatini Sihotang**

Universitas Multi Data Palembang

Jl. Rajawali No.14, 9 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113

Email Korespondensi: [firmanfnr@alumni.mhs.mdp.ac.id](mailto:firmanfnr@alumni.mhs.mdp.ac.id)

**Abstract.** *The Class 1 Navigation District of Palembang users the Personnel Information System (PIS) Application built by the Ministry of Sea Transformation which is used by all UPT Transportation Service to manage employee data such as personel data used by all UPT Transportation Service to manage employee data such as personel data which includes names, address, history of appointment, employment history, history of transfers, history of education, and also makes it easier for the Personnel Information System (PIS) Admin of the Direktorat General of sea Transportation to retrieve employee data related to the problem of training proposal needs. The method used to analyze the level of user satisfaction is End User Computing Satisfaction (EUCS) which consists of five variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. For processing the data obtained from the questionnaire was collected using the Google Form and processed using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) application. The results of this study can be used to develop the application of the Personnel Information System (PIS) in the Class 1 Navigation District of Palembang.*

**Keywords:** *Personnel Information System (PIS), End User Computing Satisfaction (EUCS), Statistical Product and Service Solution (SPSS), Google Form, Articles*

**Abstrak.** Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) yang dibangun oleh Kementerian Perhubungan Laut yang dipakai seluruh UPT Dinas Perhubungan untuk mengelola data pegawai seperti data pribadi yang mencakup nama, alamat, riwayat pemangkatan, pengangkatan, riwayat pekerjaan, riwayat mutasi, riwayat pendidikan, dan juga mempermudah Admin Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengambil data pegawai terkait masalah kebutuhan usulan diklat. Metode yang digunakan menganalisis tingkat kepuasan pengguna adalah End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima variabel, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Untuk

pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner dikumpulkan menggunakan Google Form dan diolah menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS). Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang.

**Kata kunci:** Sistem Informasi Kepegawaian (SIK), End User Computing Satisfaction (EUCS), Statistical Product and Service Solution (SPSS), Google Form, Artikel

## **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi berpengaruh di bidang pemerintah, penggunaan komputer sangat diperlukan untuk pengelolaan administrasi memerlukan informasi yang cepat dan akurat. Sistem adalah kumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. (Kadir, 2014)

Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) yang dibangun oleh Kementrian Perhubungan Laut yang di pakai seluruh UPT Dinas Perhubungan untuk mengelola data pegawai seperti data pribadi yang mencakup nama, alamat, riwayat pemangkatan, pengangkatan, riwayat pekerjaan, riwayat mutasi, riwayat pendidikan, dan juga mempermudah Admin Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengambil data pegawai terkait masalah kebutuhan usulan diklat. Penanggung jawab dari aplikasi SIK ini adalah Admin UPT (Unit Pelaksana Teknis). Aplikasi SIK ini ada kurang lebih sejak 2011-2012. Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi. Dimana faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem. (N. Aini, 2021)

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini yang pertama ada Tahapan Penelitian dimana ada beberapa tahapan yang dimulai dari Identifikasi Masalah, Studi Literatur, Penentuan Model Penelitian, Pengumpulan Data, Pengolahan Data, dan Pembahasan. Kedua ada Metode Pengumpulan Data dimana dalam mengumpulkan data memakai tiga cara yaitu Wawancara, Studi Literatur, dan Kuesioner. Ketiga Populasi dan Sampel, Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) yang jumlahnya 75 pengguna dan Sampel ialah bagian dari

jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Keempat ada Variabel Penelitian di dalam variabel penelitian ini terdapat Variabel Dependen sebagai kepuasan pengguna (Y) dan Variabel Independen sebagai 5 variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu : *Content*(X1), *Accuracy*(X2), *Format*(X3), *Ease of Use*(X4), *Timeliness*(X5).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Berikut gambar yang menunjukkan data responden berdasarkan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) dapat disimpulkan dari 38 data responden yang didapatkan untuk digunakan dalam analisis ini.



Gambar 1 Pengguna Aplikasi Sistem Aplikasi Kepegawaian (SIK)

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Validitas

Indikator	r hitung	r tabel
<i>Content 1</i>	0,588	0,3202
<i>Content 2</i>	0,800	0,3202
<i>Content 3</i>	0,601	0,3202
<i>Content 4</i>	0,751	0,3202
<i>Content 5</i>	0,810	0,3202
<i>Accuracy 1</i>	0,697	0,3202
<i>Accuracy 2</i>	0,761	0,3202
<i>Accuracy 3</i>	0,721	0,3202
<i>Accuracy 4</i>	0,715	0,3202

<i>Accuracy 5</i>	0,789	0,3202
<i>Format 1</i>	0,712	0,3202
<i>Format 2</i>	0,542	0,3202
<i>Format 3</i>	0,750	0,3202
<i>Format 4</i>	0,857	0,3202
<i>Format 5</i>	0,787	0,3202
<i>Format 6</i>	0,641	0,3202
<i>Format 7</i>	0,245	0,3202
<i>Ease of Use 1</i>	0,780	0,3202
<i>Ease of Use 2</i>	0,613	0,3202
<i>Ease of Use 3</i>	0,767	0,3202
<i>Ease of Use 4</i>	0,818	0,3202
<i>Ease of Use 5</i>	0,751	0,3202
<i>Ease of Use 6</i>	0,564	0,3202
<i>Ease of Use 7</i>	0,373	0,3202
<i>Timeliness 1</i>	0,922	0,3202
<i>Timeliness 2</i>	0,922	0,3202
<i>Timeliness 3</i>	0,811	0,3202
<i>Timeliness 4</i>	0,974	0,3202
<i>Timeliness 5</i>	0,922	0,3202
<i>Satisfaction 1</i>	0,514	0,3202
<i>Satisfaction 2</i>	0,551	0,3202
<i>Satisfaction 3</i>	0,687	0,3202
<i>Satisfaction 4</i>	0,741	0,3202

Hasil uji validitas variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ese of Use* dan *Timeliness* dengan menggunakan SPSS terhadap 38 responden dapat dilihat pada tabel, bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai rhitung > rtabel (0,3202) sehingga semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

Tabel Hasil Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
----------	----------------

<i>Content</i>	0,762
<i>Accuracy</i>	0,770
<i>Format</i>	0,844
<i>Ease of Use</i>	0,921
<i>Timeliness</i>	0,935
<i>Satisfaction</i>	0,736

Diperoleh nilai-nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Satisfaction* menunjukkan hasil lebih dari  $> 0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tersebut variabel.

## Uji T dan Uji F

### A. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.540	4.947		-.109	.914
	X1	.183	.178	.167	1.032	.310
	X2	.840	.341	.719	2.462	.019
	X3	.136	.088	.224	1.545	.132
	X4	-.044	.144	-.055	-.303	.764
	X5	-.321	.282	-.283	-1.138	.264

Gambar 2 Hasil Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

### B. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.653	5	10.131	4.754	.002 <sup>b</sup>
	Residual	68.190	32	2.131		
	Total	118.842	37			

Gambar 3 Hasil Uji F

Hasil nilai Fhitung  $>$  dari Ftabel dan taraf signifikansi Fhitung kecil dari nilai tingkat signifikan 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*,

*Format, Ease of Use, dan Timeliness* secara bersama-sama mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap *Satisfaction*.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan analisis data yang telah diolah menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 27, terdapat 6 hipotesis yang memiliki hasil setiap variabelnya, sebagai berikut :

1. Variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang. ( $H_1$  Diterima)
2. Variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang. ( $H_2$  Diterima)
3. Variabel *Format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang. ( $H_3$  Ditolak)
4. Variabel *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang. ( $H_4$  Diterima)
5. Variabel *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang. ( $H_5$  Diterima)
6. Variabel *End User Computing Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang. ( $H_6$  Diterima)

Dari hasil Hipotesis yang didapatkan bahwa dari kelima variabel secara parsial diketahui bahwa hanya variabel *Content, Accuracy, Ease of Use, Timeliness* diterima dan untuk *Format* ditolak, dan secara simultan diketahui bahwa kelima variabel diterima. Dapat disimpulkan bahwa untuk di bagian *Format* pada aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang, diharapkan dapat ditingkatkan agar dapat lebih maksimal dalam memenuhi kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Sudarmanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Fak. Sains dan Teknol. Jur. Sist. Inf. UIN SUSKA Riau*, vol. 3, no. 1, pp. 24–32, 2019.
- Abdul Kadir. 2014. Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Andi.Yogyakarta.
- N. Aini, D. Ridwandono, and E. Maya Safitri, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di Universitas Bhayangkara Surabaya," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.33005/jifosi.v2i1.275.
- I. Kurniasih and D. Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- E. F. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, 2020, doi: 10.33050/icit.v6i2.1118.
- H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- Z. A. Golo, Subinarto, and E. Garmelia, "Analysis of User Satisfaction Level of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method at Primary Care," *J. Inf. Eng. Appl.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021.
- Aziati. (2019). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean (Vol. 2).
- S. Suwanti, A. Yudhana, and H. Herman, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 149–161, 2022, doi: 10.34010/jati.v12i2.7581.
- 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>
- 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>

- A. Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- D. Novita and F. Helena, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (TAM) And The En,” *Jtsi*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021.
- A. Fitriansyah and I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018,[Online].Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, and S. J. Swari, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo,” *J. Penelit. Kesehat. “SUARA FORIKES” (Journal Heal. Res. “Forikes Voice”)*, vol. 11, no. 3, p. 258, 2020, doi: 10.33846/sf11307.