ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SI-CERIA PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*

JURNAL

NURAIN TEYAO
A01419021

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

Analisis Kepuasan Pengguna Si-Ceria Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*

Nurain Teyao[a], Wahyudin Hasyim[b], Tri Pratiwi Handayani[c]

[ab c]*Sistem Informasi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Jl. Prof. Dr. Mansoer Pateda, Kab. Gorontalo Utara, Indonesia*

ABSTRACT

NURAIN TEYAO. *Analysis of Si-Ceria User Satisfaction for Gorontalo Utara Regency Government Using the End-User Computing Satisfaction Method. Supervised by* WAHYUDIN HASYIM *as supervisor 1 and* TRI PRATIWI HANDAYANI *as supervisor 2.*

This research aims to analyze the extent of user satisfaction with the application of Si-Ceria and analyze the evaluation results therefore they can be used as a reference for decision making in system development. This research uses the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method by assessing the variables of content, accuracy, format, ease of use and timeliness. This research used a quantitative descriptive method, the sample taken as respondents were 54. Observation and monitoring were carried out directly by the author on the research object using research instruments in the form of questionnaires and using a likert scale. The analysis was carried out using SPSS version 23. The results showed the level of user satisfaction with the content variable was rated at 100%, Accuracy 100%, Format 100%, Easy Of Use 100%, and Timeliness 90%.

Keywords: End-User Computing Satisfaction, analysis, information systems

ABSTRAK

NURAIN TEYAO. Analisis Kepuasan Pengguna Si-Ceria Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction.* Dibimbing oleh WAHYUDIN HASYIM sebagai pembimbing 1 dan TRI PRATIWI HANDAYANI sebagai pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kepuasan pengguna terhadap penerapan Si-Ceria dan menganalisis hasil evaluasi agar dapat dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan pada pengembangan sistem. Penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menilai variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna *(easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness).* Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 54. Pengamatan dan pemantauan dilakukan secara langsung oleh penulis pada objek penelitian dengan mengggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner dan menggunakan skala *likert.* Analisis dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa tangkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Content* mendapat penilaian sebesar 100%, *Accuracy* 100%, *Format* 100%, *Easy Of Use* 100%, dan *Timeliness* 90%.

Kata Kunci : *End-User Computing Satisfaction,* Analisis, Sistem Informasi

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini fungsi teknologi informasi diperlukan untuk memungkinkan berbagai aktivitas. Teknologi informasi dapat secara efektif memberikan informasi yang tepat dan benar, dapat mengatur data perusahaan dalam jumlah yang sangat besar, dan dapat membantu bisnis membuat penilaian terbaik saat memutuskan rencana dan kebijakan bisnis. Proses pengambilan keputusan yang cepat dan akurat akan membantu bisnis bergerak maju dan mencapai tujuannya.

Di Provinsi Gorontalo khususnya di KabupatenGorontalo Utara sudah mengandalkan sistem informasi sebagai bentuk kemudahan penyelesaian sebuah pekerjaan yang kinerjanya lebih efisien. Untuk itu pemerintah pusat di KabupatenGorontalo Utara menciptakan sebuah sistem informasi yang disebarkan di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara. Sistem ini merupakan sebuah sistem yang mengelolah berbagai jenis bantuan yang disalurkan melalui Pemerintah Desa yang diberi nama Si-Ceria.

Setiap sistem pastinya memiliki kekurangan masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dari koordinator daerah penanggung jawab Pendamping Ceria ini mengatakan bahwa Si-Ceria ini masih terdapat beberapa masalah, salah satunya yaitu masih ada kelambatan dalam penginputan data RAPBRT (Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Rumah Tangga) untuk menginput data keluarga masih sering mengalami kegagalan atau biasanya data keluarga yang di input tidak sesuai dengan data asli dan juga laporan yang sudah di input dalam sistem masih harus diserahkan secara manual ke pihak dinas.

Untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap program dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), model ini diciptakan oleh Doll dan Torkzadeh. Kepuasan pelanggan terhadap suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh lima aspek model EUCS. Kriteria ini meliputi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

EUCS adalah teknik untuk menurunkan tingkat kekhawatiran pengguna dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi tertentu. Evaluasi dengan menggunakan model ini didasarkan pada dimensi konten, akurasi, format, jadwal, dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) pada aspek teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pengguna terhadap fitur teknis berdasarkan konten, ketepatan, tampilan, ketepatan waktu, dan kegunaan sistem. (Alfiansyah et al. 2020).

2. METODOLOGI

Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di 11 Kecamatan lebih tepatnya di masing-masing Desa yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara

Responden

Responden dalam hal ini yaitu seluruh pengguna Si-Ceria yang berjumlah 54 responden. Masing-masing diambil dari Pendamping Ceria yang berjumlah 53 orang, Koordinator Daerah 1 orang.

Uji Validitas

Sebuah tes atau alat ukur dianggap memiliki validitas yang tinggi jika alat ukur tersebut menjalankan fungsi pengukuran yang dimaksudkan atau menghasilkan temuan pengukuran yang konsisten dengan tujuan penggunaan pengukuran tersebut. Uji validitas ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 54 responden. Dengan menggunakan perhitungan Korelasi "r" *Produk Moment* untuk menilai keandalan korelasi antara pernyataan dan skor indikator secara keseluruhan. Persamaan korelasi produk dalam moment yaitu ditampilkan pada persamaan (1) berikut : (Muthe 2019)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan sebuah instrument yang dapat diandalkan jika secara konsisten memberikan hasil yang sama ketika digunakan untuk menguji hal yang sama dari waktu ke waktu.

Realibilitas pun bisa diartikan sebagai ukuran seberapa besar hasil pengukuran dapat dipercaya. Jika pengukuran dilakukan pada serangkaian subjek yang sama berulang kali dan temuan yang kurang-lebih sama diperoleh, maka hasil pengukuran dapat dipercaya selama karakteristik subjek yang diuji tidak berubah. (Muthe 2019) penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, ditampilkan pada persamaan (2) berikut :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[-1\frac{\sum_{\sigma} 2\, t}{\sigma^{2}\, t}\right]$$

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara akan dilakukan dengan mengunjungi dan bertanya langsung kepada satu responden yaitu Koordinator Daerah untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Adapun pertanyaan yang akan diberikan kepada responden di tuangkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. Pertanyaan wawancara

NO	PERTANYAAN
1.	Sebelumnya saya sudah pernah mendengar mengenai si-ceria itu yakni sistem yang dibuat untuk pengaturan data kemiskinan, jadi apa bisa dijelaskan secara detail mengenai sistem ini?
2.	Berapa banyak pengguna dari sistem ini?

3. Apakah seluruh laporan kegiatan dilaporkan dalam sistem itu?
4. Sudah berapa lama sistem ini digunakan?
5. Selama sistem ini digunakan, apakah sempat ada keluhan dari pengguna?
6. Kekurangan dari sistem itu kira-kira seperti apa?

Kuisioner

Kusioner disebarkan secara langsung kepada Pendamping Ceria yang tersebar di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara, dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan Si-Ceria.

Skala likert dengan empat pilihan alternatif, dari sangat positif hingga sangat negatif, digunakan untuk membuat kuesioner penelitian ini, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). (Muthe 2019)

Tabel 1. Alternatif Jawaban Skala Lik*ert*

SKALA	ARTI	SKOR
SS	Sangat Setuju	Diberikan Skor 4
S	Setuju	Diberikan Skor 3
TS	Tidak Setuju	Diberikan Skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Diberikan Skor 1

Sumber: (Muthe 2019)

Berikut merupakan kerangka pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden.

Tabel 2. Kuisioner Pertanyaan

NO	URAIAN PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		4 SS	3 S	2 TS	1 STS	
Content (isi)						
1.	Si-Ceria memberikan informasi yang berguna bagi pengguna					
2.	Si-Ceria memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.					
3.	Si-Ceria memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.					
4.	Isi dan informasi dalam Si-Ceria sudah lengkap.					
5.	Konten Si-Ceria ditampilkan secara jelas dan cepat untuk dipahami.					
Accuracy (akurat)						
1.	Si-Ceria sudah menampilkan informasi dan data yang benar dan akurat					
2.	Setiap mengakses *link* Si-Ceria selalu menampilkan halaman yang sesuai					
3.	Si-Ceria bebas dari *error*/kesalahan (salah input, kelambatan saat mengakses, gagal mengirim data) sudah sesuai yang anda harapkan					
4.	Si-Ceria menampilkan *input* dan *output* pada layar sesuai dengan yang diperintahkan.					
5.	Si-Ceria menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya.					
Format (bentuk)						
1.	Desain tampilan Si-Ceria memiliki *layout* yang mudah dipahami					
2.	Desain tampilan Si-Ceria memiliki pengaturan yang menarik					
3.	Desain tampilan Si-Ceria memiliki struktur menu dan *link* yang mudah dipahami					
4.	Format *output* dari Si-Ceria yang disajikan memiliki kualitas yang baik					
5.	Format pada Si-Ceria mudah untuk digunakan.					
Easy of Use (kemudahan pengguna)						
1.	Si-Ceria sangat mudah digunakan					
2.	Si-Ceria mudah dipahami					

3.	Si-Ceria mudah diakses dari mana saja dan kapan saja					
4.	Si-Ceria bersifat *user friendly*					
5	Ketika terjadi kesalahan saat menginput data, maka permasalahan dapat diatasi secara langsung					
Timeliness (ketepatan waktu)						
1.	Informasi yang dibutuhkan dari sistem ini di peroleh dengan cepat					
2.	Setiap mengakses sistem tersebut tepat waktu seperti yang diinginkan					
3.	Sistem ini mengakses dengan sangat cepat.					
4.	Si-Ceria menyediakan informasi yang *up to date* atau terkini					
5.	Sistem dapat memberikan bantuan secara *real time* untuk saya apabila terjadi kendala.					

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui survei dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif merupakan strategi pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Setelah menyusun data ke dalam tabel dan menghitung persentase, data tersebut ditabulasikan. Untuk mendapatkan data survei yang telah dihitung dan diolah dengan menggunakan persamaan persentase berikut ini :

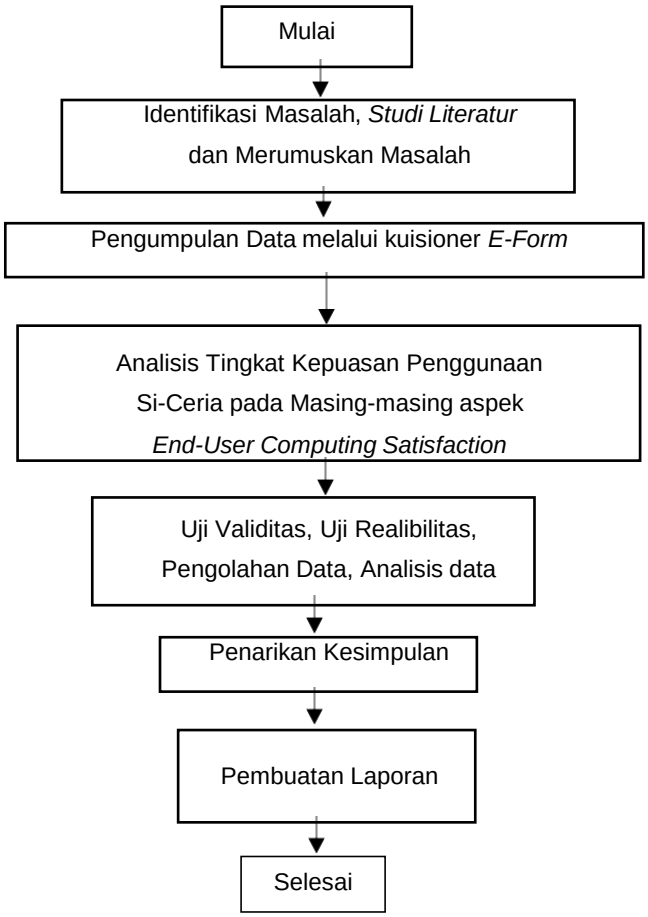
$$P = \frac{f}{N} 100\%$$

Informasi tersebut kemudian dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan kriteria yang tercantum di bawah ini :

Tabel 3. Kriteria Kepuasan

NO	INTERVAL	KEPUASAN
1.	81% - 100 %	Sangat Puas
2.	71% - 80,99%	Puas
3.	41% - 60,99%	Cukup Puas
4.	21% - 40,99%	Kurang Puas
5.	0% - 20,99%%	Tidak Puas

Tahapan Penelitian



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara berkunjung langsung ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan bertemu dengan Koordinator Daerah Gorontalo Utara, dimana tugas Koordinator Daerah sebagai penanggung jawab dari Pendamping Ceria. Hasil wawancara ini dijadikan acuan dalam penyusunan skripsi ini, adapun hasil wawancara dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 4. Hasil Wawancara

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Sebelumnya saya sudah pernah mendengar mengenai si-ceria itu yakni sistem yang dibuat untuk pengaturan data	Berbicara mengenai si-ceria berarti berbicara tentang aplikasi. Aplikasi ini dibuat untuk pengelolaan jenis bantuan

	kemiskinan, jadi apa bisa dijelaskan secara detail mengenai sistem ini?	yang masuk, entah itu dari bantuan pemerintah pusat, kementrian, provinsi, hingga kabupaten, semuanya di input oleh pendamping ceria dalam sistem ini. Sistem ini berguna untuk memantau setiap rumah tangga menerima jenis bantuan apa saja dan berapa bantuan yang diterima dalam 5 tahun terkahir. Dengan aplikasi ini bisa memastikan ada keadilan bagi masyarakat, karena kita bisa mendeteksi penerima-penerima bantuan yang sudah jalan selama ini. Dan sekarang sistem ini sudah menginput lebih dari 25.000 penerima bantuan yang di dalamnya ada 2 atau lebih jenis bantuan untuk perorang. Kembali lagi sebagai pengenalan, ceria ini merupakan termasuk dalam visi misi dari wakil bupati periode 2018-2023 yang dituangkan dalam rpj rude di pemerintahan Indra Yasin-Thariq modanggu lalu kemudian perekrutan pendamping ceria ini mengacu pada peraturan bupati pada no. 25 tahun 2021 yang kemudian dilakukan perubahan peraturan bupati no. 15 tahun 2022 dan itu yang menjadi acuan selama ini. Terus untuk program ceria ini 5ocus di pendampingan, saat ini di semua kecamatan yang berjumlah 11 kecamatan dan masing-masing kecamatan ada 5 orang pendamping tapi untuk atinggola dan gentuma masing-masing tinggal 4 pendamping ceria. Lalu tugas utama pendamping ceria yaitu melakukan pendampingan rumah tangga sasaran untuk memastikan bahwa bantuan ini di terima efektif atau tidak, tugas yang kedua yaitu ada yang namanya rapbrt (rencana anggaran pendapatan belanja rumah tangga), melalui program ceria ini, pendamping ceria berusaha mendampingi masyarakat dalam hal penyusunan raprbt, tujuannya untuk melakukan edukasi ke masyarakat dalam hal menyusun keuangan rumah tangga di masa depan. Karena memang setelah dilakukan pendataan itu hampir semua keuangan rumah tangga itu mines karena lebih banyak pengeluaran dari pada pendapatan. Lalu dalam hal keuangan masyarakat rata-ratamasih belum paham tentang manajemen keuangan, dengan pendampingan rapbrt ini

		pendamping ceria berusaha untuk mengedukasi bagaiamana nantinya bisa mengatur keuangan, bisa mengatur perbelanjaan sesuai dengan aprioritas mana yang paling dibutuhkan, mana yang dibutuhkan tapi belum mendesak.
2.	Berapa banyak pengguna dari sistem ini pak?	Semua pendamping ceria memiliki user sendiri. Jumlah keseluruhan dari 11 kecamatan yang seharusnya masing-masing kecamatan 5 pendamping, namun karena mines 2 jadi total keseluruhan 53 orang berdasarkan desa dampingan dan pengguna lain itu dari operator dan bupati itupun hanya sekedar memantau dan tidak mempunyai user. Hanya sekedar memantau kegiatan penamping ceria khususnya dalam pendampingan
3.	Apakah seluruh laporan kegiatan dilaporkan dalam sistem itu?	Untuk laporan kinerja itu dilakukan setiap hari dan dinamakan laporan kegiatan, di dalam itu hanya menginput sekali saja, misalnya kegiatan hari ini langsung diinput saat itu juga di dalam sistem dan akan di hitung hadir untuk absensi, realisasi kegiatan lalu ada bukti berupa dokumentasi dan di akhir bulan laporan tersebut tinggal di print. Dalam sistem itu selain dari absensi,realisasi kegiatan dan dokumentasi juga ada rencana kegiatan untuk bulan depan.
4.	Sudah berapa lama sistem ini digunakan?	Sistem ini digunakan sekitaran 2 tahun, dimulai 2021 sampai sekarang.
5.	Selama sistem ini digunakan, apakah sempat ada keluhan dari pengguna?	Sejujurnya masih ada, dan sampai hari ini pun kami pihak dinas masih berusaha untuk memperbaikinya. Karena pastinya setiap aplikasi tidak serta merta berjalan mulus, sudah pasti ada kekurangannya. Dan dari kekurangan-kekurangan itu kita belajar apa saja yang harus dibenahi.
6.	Menurut bapak sendiri, kekurangan dari sistem itu kira-kira seperti apa pak?	Kekurangannya itu seperti dalam hal penginputan data, dashboardnya masih agak sulit. Seperti penginputan rapbrt untuk menginput nomor kk itu masih belum maksimal, harusnya bisa terbaca secara langsung dan yang terjadi adalah kita harus menginput lagi satu persatu secara manual, tapi disitu sudah dikunci untuk pilihan 1-10 dan begitu data di submit maka angka yang muncul tidak sesuai nomor kk karena hanya di atur dari angka 1-9.

3.2 Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diambil oleh peneliti di tahap ini menggunakan dua metode yaitu penyebaran kuisioner secara langsung (lampiran 6) dan menggunakan *google form* (lampiran

7). Jumlah responden yang mengisi kuisioner secara langsung sebanyak 16 orang dan 38 orang yang mengisi kuisioner menggunakan *google form*. Sehingga jumlah keseluruhan yang mengisi kuisioner sebanyak 54 responden.

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 5. Hasil uji validitas

Variabel	ID Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
Content	C1	0.800	0.279	Valid
	C2	0.846	0.279	Valid
	C3	0.889	0.279	Valid
	C4	0.690	0.279	Valid
	C5	0.910	0.279	Valid
Accuracy	A1	0.831	0.279	Valid
	A2	0.821	0.279	Valid
	A3	0.662	0.279	Valid
	A4	0.840	0.279	Valid
	A5	0.891	0.279	Valid
Format	F1	0.895	0.279	Valid
	F2	0.852	0.279	Valid
	F3	0.884	0.279	Valid
	F4	0.700	0.279	Valid
	F5	0.889	0.279	Valid
Easy of Use	E1	0.842	0.279	Valid
	E2	0.838	0.279	Valid
	E3	0.836	0.279	Valid
	E4	0.847	0.279	Valid
	E5	0.890	0.279	Valid
Timeliness	T1	0.832	0.279	Valid
	T2	0.838	0.279	Valid
	T3	0.921	0.279	Valid
	T4	0.861	0.279	Valid
	T5	0.930	0.279	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang ada pada tabel 9 diatas, karena semua nilai r hitung dari semua pernyataan lebih tinggi daripada nilai r tabel (0.279), maka disimpulkan bahwa semua pernyataan yang ada pada kuisioner penelitian ini bersifat valid. Oleh karena itu, semua item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian.

3.2.2 Hasil Uji Realibilitas

$$\alpha = [\frac{k}{k-1}] [1-\frac{\sum \sigma 2\, t}{\sigma^{2}\, t}]$$

$$\alpha = [\frac{25}{25-1}] [1-\frac{10.937}{165.525}]$$

$$= 1.042 \times 0.934$$

$$= 0.973$$

Kuisioner akan di nyatakan reliabel apabila memenuhi dasar pengambilan ketentuan yang sudah ada menurut *Cronbach's Alpha* yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha > 0.6* maka berkesimpulan realiabel dan jika jika nilai *Cronbach's Alpha < 0.6* maka berkesimpulan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan bahwa kuesioner ini dapat dipercaya karena nilai *Cronbach's Alpha* dari 25 item pernyataan adalah 0.973, lebih tinggi dari nilai yang seharusnya yaitu 0.6.

3.3 Hasil Analisis Data

3.3.1 Content / isi (C)

Tabel 6.Hasil Jawaban pertanyaan C1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	40	74%
S	14	26%
TS	0	0%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 6 dengan pernyataan "Si-Ceria memberikan informasi yang berguna bagi pengguna" dapat dilihat hasi pehitungan dari 54 responden menunjukan bahwa 100% responden merasa informasi yang diberikan oleh Si-Ceria karena berguna bagi penggunanya.

Tabel 7. Hasil jawaban pertanyaan C2

Jawaban	Frekeunsi	Persentase
SS	38	70%
S	16	30%
TS	0	0%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 7 dengan pernyataan "Si-Ceria memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna" maka dapat dilihat hasil persentase bahwa dari 54 responden menunjukan 100% responden merasa dengan informasi yang diberikan oleh Apliaksi Si-Ceria sangat berguna bagi penggunanya

Tabel 8. Hasil jawaban pertanyaan C3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	33	61%
S	20	37%
TS	1	2%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 8 dengan pernyataan "Si-Ceria memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna" dapat dilihat hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan 98% responden setuju bahwa informasi yang di berikan oleh Si-Ceria dapat mudah dipahami oleh pengguna dan hanya 2% saja yang mengatakan tidak setuju.

Tabel 9. Hasil Jawaban pertanyaan C4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	17	31%
S	27	50%
TS	10	19%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 9 dengan pernyataan "Isi dan informasi dalam Si-Ceria sudah lengkap" dapat dilihat hasilnya yaitu 81% pengguna merasa isi dan informasi yang ada pada Si-Ceria sudah lengkap.

Tabel 10. Hasil Jawaban pertanyaan C5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	30	56 %
S	21	39%
TS	3	6%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 10 di atas dengan pernyataan "Konten Si-Ceria ditampilkan secara jelas dan cepat untuk dipahami" menyatakan 94% setuju dengan pernyataan tersebut dan 6% merasa tidak setuju, artinya dari 54 responden menyatakan sebagian kecil dari pengguna Si-Ceria merasa bahwa konten yang ditampilkan oleh Si-Ceria masih belum jelas.

3.3.2 Accuracy / akurasi (A)

Tabel 11. Hasil Jawaban pertanyaan A1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	32	59%
S	20	37%
TS	2	4%
STS	0	%

Pada tabel 11 dengan pernyataan "Si-Ceria sudah menampilkan informasi dan data yang benar dan akurat" menunjukan dari 54 responden, 96% merasa puas dengan pernyataan yang ada dan hanya 4% yang merasa tidak puas atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 12. Hasil Jawaban pertanyaan A2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	21	39%
S	25	46%
TS	8	15%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 12 dengan pernyataan "setiap mengakses link Si-Ceria selalu menampilkan halaman yang sesuai" menunjukan bahwa dari 54 responden, sebagian besar atau 85% menyatakan puas artinya setiap mengakses link SI-Ceria selalu menampilkan halaman yang sesuai dan 15% merasa tidak setuju atau tidak puas dengan pernyataan tersebut.

Tabel 13.Hasil Jawaban pertanyaan A3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	22	41%
S	22	41%
TS	10	19%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 13 dengan pernyataan "Si-Ceria bebas dari error/kesalahan (salah input, kelambatan saat mengakses, gagal mengir im data) sudah sesuai yang anda harapkan" dapat dilihat hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan bahwa 82% responden merasa Si-Ceria bebas dari eror/kesalahan seperti salah input sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna sistem.

Tabel 14. Hasil Jawaban pertanyaan A4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	27	50%
S	27	50%
TS	0	0%
STS	0	0%

Pada tabel 14 dengan pernyataan "Si-Ceria menampilkan *input* dan *output* pada layar sesuai dengan yang diperintahkan" dapat dilihat hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan

bahwa 100% merasa puas dengan Si-Ceria yang menampilkan *input* dan *output* sesuai dengan perintah.

Tabel 15. Hasil Jawaban pertanyaan A5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	30	56%
S	21	39%
TS	2	4%
STS	1	2%

Pada tabel 15 dengan pernyataan "Si-Ceria menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya" dapat dilihat hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan 94% responden merasa Si-Ceria menghasilkan informasi yang dapat dipercaya dan 6% yang menjawab tidak setuju atau tidak puas dengan pernyataan tersebut.

3.3.3 Format / bentuk (F)

Tabel 16. Hasil Jawaban pertanyaan F1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	30	56%
S	23	43%
TS	1	2%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 16 dengan pernyataan "desain tampilan Si-Ceria memiliki layout yang mudah dipahami" dapat dilihat hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan 98% responden merasa tampilan layout yang diberikan oleh Si-Ceria mudah dipahami.

Tabel 17. Hasil Jawaban pertanyaan F2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	25	46%
S	27	50%
TS	2	4%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 17 dengan pernyataan "desain tampilan Si-Ceria memiliki pengaturan yang menarik" dapat dilihat hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan 96% artinya pengguna desain tampilan yang ada pada Si-Ceria memiliki pengaturan yang menarik 4% memilih tidak puas atau tidak setuju dengan pernyataan yang ada.

Tabel 18. Hasil Jawaban pertanyaan F3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	29	54%
S	24	44%
TS	1	2%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 18 dengan pernyataan "desain tampilan Si-Ceria memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami" menurut hasil perhitungan dari 54 responden menunjukan 98% memilih merasa puas dengan desain struktur dan link yang ditampilkan dapat mudah diapahami oleh pengguna Si-Ceria.

Tabel 19. Hasil Jawaban pertanyaan F4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	22	41%
S	27	50%
TS	5	9%
STS	0	0%

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 19 dengan pernyataan "format *output* dari Si-Ceria yang disaijkan memiliki kualitas yang baik" menunjukkan bahwa dari 54 responden, 91% memilih puas atau setuju dengan pernyataan tersebut dan 9% memilih tidak puas atau tidak setuju.

Tabel 20. Hasil Jawaban pertanyaan F5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	32	59%
S	22	41%
TS	0	0%
STS	0	0%

Berdasarkan hasil perhitungan yang terlihat pada tabel 20 dengan pernyataan "*format* pada Si-Ceria mudah untuk digunakan" menunjukan bahwa dari 54 responden seluruhnya atau 100% responden merasa format yang ada pada Si-Ceria mudah untuk digunakan.

3.3.4 Easy of Use / kemudahan pengguna (E)

Tabel 21. Hasil Jawaban pertanyaan E1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	37	69%
S	17	31%
TS	0	0%
STS	0	0%

Berdasarkan tabel 21 dengan pernyataan "Si-Ceria sangat mudah digunakan" menurut hasil perhitungan dari 54 responden,

keseluruhannya atau 100% responden memilih puas dengan penggunaan aplikasi Si-Ceria yang sangat mudah digunakan.

Tabel 22. Hasil Jawaban pertanyaan E2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	35	65%
S	18	33%
TS	0	0%
STS	1	2%

Berdasarkan tabel 22 dengan pernyataan "Si-Ceria mudah dipahami" menurut perhitungan dari 54 responden mendapatkan hasil 98% artinya pengguna merasa Si-Ceria mudah untuk di pahami.

Tabel 23. Hasil Jawaban pertanyaan E3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	25	46%
S	21	39%
TS	6	11%
STS	2	4%

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel 23 dengan pernyataan "Si-Ceria mudah diakses dari mana saja dan kapan saja" mendapatkan hasil dari 54 responden yaitu 85% memilih puas dan 15% memilih tidak puas atau tidak setuju dengan Si-Ceria yang mudah di akses di mana saja dan kapan saja.

Tabel 24. Hasil Jawaban pertanyaan E4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	27	50%
S	17	31%
TS	9	17%
STS	1	2%

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel 24 dengan pernyataan "Si-Ceria bersifat *user friendly"* mendapatkan hasil dari 54 responden yang memilih setuju atau puas 81% dan 19% memilih tidak puas atau tidak setuju dengan adanya pernyataan Si-Ceria bersifat *user friendly*.

Tabel 25. Hasil Jawaban pertanyaan E5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	20	37%
S	20	37%
TS	8	15%
STS	6	11%

Berdasarkan hasil penelitian yang ada pada tabel 25 dengan pernyataan "ketika terjadi kesalahan saat menginput data, maka permasalahan dapat diatasi secara langsung" dapat disimpukan bahwa dari 54 responden terdapat 74% responden yang merasa puas dengan pernyataan yg ada dan 26% merasa tidak setuju atau tidak puas.

3.3.5 Timeliness / ketepatan waktu

Tabel 26. Hasil Jawaban pertanyaan T1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	24	44%
S	24	44%
TS	6	11%
STS	0	0%

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel 26 dengan pernyataan "informasi yang dibutuhkan dari sistem ini di peroleh dengan cepat" mendapatkan hasil dari 54 responden terdapat 88% memilih setuju atau puas dengan informasi yang dibutuhkan pengguna dari aplikasi Si-Ceria dapat diperoleh dengan cepat dan 12% merasa tidak setuju atau pun tidak puas.

Tabel 27. Hasil Jawaban pertanyaan T2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	21	39%
S	27	50%
TS	5	9%
STS	1	2%

Berdasarkan tabel 27 dengan pernyataan "setiap mengakses sistem tersebut tepat waktu seperti yang diinginkan" mendapatkan hasil dari 54 responden yang memilih setuju atau puas sebanyak 89% dan 11% memilih tidak setuju atau tidak puas.

Tabel 28. Hasil Jawaban pertanyaan T3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	18	33%
S	26	48%
TS	9	17%
STS	1	2%

Berdasarkan tabel 28 dengan pernyataan "Sistem ini mengakses dengan sangat cepat" mendapatkan hasil dari 54

responden, 81% memilih setuju atau merasa puas dengan adanya pernyataan tersebut dan 19% memilih tidak setuju atau tidak puas.

Tabel 29. Hasil Jawaban pertanyaan T4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	25	46%
S	24	44%
TS	4	7%
STS	1	2%

Berdasarkan tabel 29 dengan pernyataan "Si-Ceria menyediakan informasi yang *up to date* atau terkini" mendapatkan hasil dari 54 responden yaitu 90% memiih setuju atau merasa aplikasi Si-Ceria yang menyedikan informasi terupdate dan 9% memilih tidak setuju atau tidak puas dengan pernyataan yang ada.

Tabel 30. Hasil Jawaban pertanyaan T5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
SS	16	30%
S	23	43%
TS	10	19%
STS	5	9%

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel 30 dengan pernyataan "sistem dapat memberikan bantuan secara *real time* untuk saya apabila terjadi kendala" menunjukkan bahwa 73% responden memilih setuju atau puas yang artinya mereka setuju dengan adanya sistem yang memberikan bantuan secara *real time* untuk pengguna apabila terjadi kendala saat menggunakannya dan 28% memilih tidak setuju atau tidak puas.

4 KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil dari penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Si-Ceria Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara dengan menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas dengan aplikasi Si-Ceria. Persentase terbesar 74% masuk dalam kategori puas dan persentase terkecil 1% masuk dalam kategori tidak puas. Adapun hasil uji validitas dan uji realibilitas menyatakan bahwa instrumen pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid dan reliabel, artinya semua pernyataan bisa dapat digunakan untuk penelitian.

Adapun penilaian pada masing-masing variabel yang digunakan dalam metode EUCS adalah sebagai berikut:

a. Isi*(content)*

Berdasarkan hasil dari 5 pernyataan menyatakan bahwa Si-Ceria memberikan informasi yang berguna bagi pengguna dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan persentase terbesar 100%.

b. Keakuratan *(accuracy)*

Berdasarkan hasil penilaian dari 5 pernyataan menyatakan bahwa Si-Ceria menampilkan *input* dan *output* pada layar sesuai dengan yang diperintahkan dengan persentase terbesar 100%

c. Bentuk *(format)*

Berdasarkan hasil penilaian dari 5 pernyataan yang ada pada variabel menyatakan bahwa *format* pada Si-Ceria mudah untuk digunakan dengan persentase terbesar 100%.

d. Kemudahan pengguna *(easy of use)*

Berdasarkan hasil penilaian dari 5 pernyataan yang ada pada variabel menyatakan bahwa ketika terjadi kesalahan saat menginput data, maka permasalahan dapat diatasi secara langsung dengan persentase terbesar 100%

e. Ketepatan waktu *(timeliness)*

Berdasarkan hasil penilaian dari 5 pernyataan yang ada pada variabel menyatakan bahwa Si-Ceriamenyediakan informasi yang *up to date* atau terkini dengan persentase terbesar 90%.

2. Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat diketahui bahwa aplikasi Si-Ceria ini sudah sangat baik dan bisa memberikan kepuasan kepada pengguna aplikasi terkhusus kepada pendamping ceria. Sehingganya, berdasarkan hasil penilaian yang sudah di lakukan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* hanya perlu sedikit perbaikan dengan melihat penilaian yang sudah ada di atas agar aplikasi menjadi lebih baik dari yang sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiansyah, Gamasiano, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi, and Selvia Juwita Swari. 2020. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo." *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research*

"Forikes Voice").11(3):258-263. doi: 10.33846/sf11307.

Muthe, Nani Suriani. 2019. "Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh."Skripsi.

BIODATA PENULIS



Nurain Teyao adalah nama lengkap Penulis skripsi ini. lahir di Tolingula Tengah pada tanggal 29 Mei 2000. Putri dari Bapak Tahir Teyao dan Ibu Zainab Manu, penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara.
Tahun 2006 penulis lulus dari Taman Kanak-kanak, Tahun 2012 Penulis lulus dari SDN 2 Impres Tolinggula, Tahun 2015 penulis dari MTS Muhamadiyah Tolinggula, Tahun 2018 penulis lulus dari SMAN 4 Gorut, dan tahun 2019 penulis lulus seleksi masuk Universitas Muhammadiyah Gorontalo (UMGo) melalui jalur regular seleksi. Penulisi memilih program studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Ilmu Komputer. Selama mengikuti perkuliahan, penulis aktif dalam organisasi kampus dan pernah menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi (HMPS-SI) pada tahun 2020 dan anggota Senat Mahasiswa padatahun 2022