

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-OFFICE
KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Tria Wanda Sari

NIM 09031181924025

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEFUASAN PENGGUNA APLIKASI E-OFFICE
KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Studi Sistem Informasi (SI)

Oleh

Tria Wanda Sari

09031181924025

Indralaya, 14 Juli 2023

Mengetahui

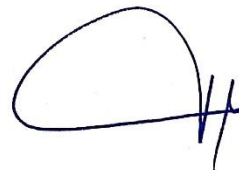
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



Apriansyah Putra, M.Kom.

NIP.197704082009121001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tria Wanda Sari

NIM : 09031181924025

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Office*
Kabupaten Ogan Ili Menggunakan Metode *End User*
Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil Pengecekan Ithenticate/Turnitin : 11 %

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun.



Indralaya, 14 Juli 2023



Tria Wanda Sari

NIM.09031181924025

HALAMAN PERSETUJUAN

Telaah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at





Tanggal : 07 Juli 2023

Nama : Tria Wanda Sari

NIM : 09031181924025

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Office*
Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Tim Penguji :

- | | | |
|------------------|----------------------------|---|
| 1. Pembimbing | : Apriansyah Putra, M.Kom. |  |
| 2. Ketua Penguji | : Ari Wedhasmara, M.TI. |  |
| 3. Penguji 1 | : Dedy Kurniawan, M.Sc. |  |
| 4. Penguji 2 | : Pacu Putra Suarli, M.CS. |  |

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,


Endang Lestari Ruskan, M.T.
197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Tidak ada yang tidak mungkin bagi Allah SWT, orang lain bisa kita juga bisa”

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Allah Subhanahu Wa Ta’ala
- Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu Tersayang
- Kakak-kakak dan Keluarga Besar
- Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- Teman-teman Seperjuangan
- Fakultas Ilmu Komputer
- Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT. karena telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, rezeki, karunia dan pertolongan-Nya, sehingga terselesaikannya Tugas Akhir penulis dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Office* Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, kepada :

1. Allah SWT. Yang Maha Esa, dengan kehendak-Nya dan izin-Nya lah dan dengan memberikan segala pertolongan dan nikmat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua tersayang, yang telah memberikan dukungannya yang luar biasa baik material dan spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kakak-kakak dan keluarga besar yang memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

6. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama berkuliah di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Apriansyah Putra, S.Kom,.M.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu memberi arahan dan masukan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
8. Bapak Aris Catur Pratomo, S.Kom selaku Pranata Komputer Sub Koordinator Tata Kelola Aplikasi Informatika DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir yang telah terbuka dan baik hati membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.
9. Seluruh pegawai ASN yang telah membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Kak Angga selaku Admin Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang selalu memberikan kemudahan dalam segala urusan administrasi.
11. Seluruh Dosen Penguji yang telah membantu membahas, memberikan saran dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir Ini.
12. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
13. Seluruh rekan-rekan organisasi yang diikuti selama perkuliahan terkhusus LDF WIFI Fasilkom Unsri, BO FASCO Fasilkom Unsri,

BEM KM Fasilkom Unsri, IKAMURA Unsri, dan DPM KM Unsri yang telah memberikan penulis banyak pengalaman selama perkuliahan.

14. Anisa, Itak dan Lisa yang telah banyak membantu selama perkuliahan ini dan penyusunan Tugas Akhir.
15. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2019 terkhusus SI REG A 2019 yang tercinta.
16. Teman-teman lainya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta banyak membantu selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena ketidaksempurnaan serta keterbatasan pengetahuan penulis. Sehingga penulis masih membutuhkan kritik serta saran yang membangun. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun kepada semua pihak.

Indralaya, 14 Juli 2023

Tria Wanda Sari

NIM.09031181924025

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-OFFICE
KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Oleh :

Tria Wanda Sari

09031181924025

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang pesat mengakibatkan adanya peningkatan penggunaan teknologi otomatisasi pada suatu organisasi pemerintah. Salah satu pemanfaatan teknologi dibidang perkantoran oleh Kabupaten Ogan Ilir adalah aplikasi *E-Office*. Aplikasi *E-Office* adalah aplikasi manajemen administrasi pemerintah yang ada pada Kabupaten Ogan Ilir dengan konsep aplikasi *super app*, yaitu *all-in-one* untuk mengakses berbagai layanan sekaligus, yang dikelola oleh DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir. Selama penggunaan aplikasi *E-Office* terdapat beberapa permasalahan. Sedangkan pihak DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir sampai saat ini belum pernah melakukan analisis ataupun evaluasi terhadap penggunaan aplikasi *E-Office* terkait kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* serta faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan sebagai model dalam penelitian ini dengan lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS dan analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan pengujian *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 95 responden yang merupakan pengguna aplikasi *E-Office* 63% responden merasa puas ketika menggunakan aplikasi tersebut dan faktor-faktor yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi *E-Office* yaitu variabel *format*, variabel *ease of use*, dan variabel *timeliness*. Selanjutnya variabel *content* dan variabel *accuracy* tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, *E-Office*, *End User Computing Satisfaction*

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVELS OF E-OFFICE
APPLICATIONS IN OGAN ILIR REGENCY USING END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD**

By

Tria Wanda Sari

09031181924025

ABSTRACT

Information and communication technology is growing rapidly resulting in an increase in the use of automation technology in a government organization. One of the uses of technology in the office sector by Ogan Ilir Regency is the E-Office application. The E-Office application is a government administration management application in Ogan Ilir Regency with the concept of a super app, namely an all-in-one to access various services at once, which is managed by DISKOMINFO Statistics and Encryption of Ogan Ilir Regency. During the use of the E-Office application there are several problems. Meanwhile, DISKOMINFO Statistics and Coding of Ogan Ilir Regency has never conducted an analysis or evaluation of the use of the E-Office application related to user satisfaction. Based on this, the purpose of this study is to determine the level of user satisfaction of the E-Office application and the factors that influence user satisfaction. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method is used as a model in this study with five variables namely content, accuracy, format, ease of use and cohesiveness. Data processing uses the SmartPLS application and data analysis uses Partial Least Square (PLS) by testing the outer model and inner model. The results showed that based on 95 respondents who were users of the E-Office application 63% of respondents were satisfied when using the application and the factors that had a significant positive effect on user satisfaction (user satisfaction) of the E-Office application were format variables, ease of use variables, and timeliness variables. Furthermore, the content variable and accuracy variable have no significant positive effect on user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, E-Office, End User Computing Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT Error! Bookmark not defined.	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Profil DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir	7
2.1.1 Sejarah DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir	7
2.1.2 Struktur Organisasi DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	8
2.1.3 Logo DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir..	9
2.2 Kepuasan Pengguna	9
2.3 <i>E-Office</i>	10
2.3.1 Tampilan Aplikasi <i>E-Office</i>	10
2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	15
2.5 Penelitian Sebelumnya	17
2.6 Populasi dan Sampel	22
2.6.1 Populasi	22
2.6.2 Sampel.....	22

2.7 Teknik Sampling	22
2.8 Menentukan Ukuran Sampel.....	23
2.9 Skala Likert	24
2.10 Teknik Analisis Data.....	24
2.10.1 Desain <i>Outer Model</i>	25
2.10.2 Desain <i>Inner Model</i>	25
2.10.3 Evaluasi Model.....	26
2.11 Pengujian Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tahapan Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Jenis Penelitian.....	31
3.4 Hipotesis Penelitian.....	31
3.5 Pengumpulan Data	33
3.5.1 Studi Literatur	33
3.5.2 Wawancara.....	33
3.5.3 Kuesioner	33
3.6 Populasi dan Sampel	36
3.7 <i>Content Validity</i>	37
3.8 Pilot Test	41
3.9 Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Alur Penelitian	43
4.2 Hasil Perhitungan Content Validity	44
4.3 Hasil Perhitungan Pilot Test	47
4.4 Hasil Pengumpulan Data.....	52
4.5 Karakteristik Responden	53
4.5.1 Jenis Kelamin.....	53
4.5.2 Usia	54
4.5.3 Lama Penggunaan Aplikasi <i>E-Office</i>	54
4.6 Analisis Data	55
4.6.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	55
4.6.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	60
4.7 Hasil Uji Hipotesis	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64

5.1 Kesimpulan	64
5.1 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 2.2 Skala Likert	24
Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner.....	33
Tabel 3.2 <i>Content Validity</i> Variabel <i>Content</i>	38
Tabel 3.3 <i>Content Validity</i> Variabel <i>Accuracy</i>	38
Tabel 3.4 <i>Content Validity</i> Variabel <i>Format</i>	39
Tabel 3.5 <i>Content Validity</i> Variabel <i>Ease of Use</i>	39
Tabel 3.6 <i>Content Validity</i> Variabel <i>Timeliness</i>	40
Tabel 3.7 <i>Content Validity</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	40
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	44
Tabel 4.2 Item Pertanyaan yang Dibuang atau Diganti.....	46
Tabel 4.3 <i>Outer Loadings</i>	49
Tabel 4.4 <i>Cross Loading</i>	50
Tabel 4.5 Reabilitas dan Validitas Konstruk.....	51
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i> pada Indikator <i>Convergent Validity</i>	56
Tabel 4.7 Nilai AVE.....	57
Tabel 4.8 Nilai <i>Corss Loading</i>	58
Tabel 4.9 Nilai Akar Kuadrat AVE.....	59
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 4.11 <i>R Square</i>	60
Tabel 4.12 Nilai <i>Path Coefficient</i>	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Statistik dan Persandian (Sumber : <i>kominfo.oganilirkab.go.id</i>).....	8
Gambar 2.2 Logo DISKOMINFO Statistik dan Persandian	9
Gambar 2.3 Tampilan Menu Aplikasi E-Office	11
Gambar 2.4 Tampilan Fitur Koreksi Surat dan Fitur Tembusan.....	12
Gambar 2.5 Tampilan Fitur Disposisi dan Fitur TTD.....	12
Gambar 2.6 Tampilan Fitur LKH dan Fitur Outentifikasi Surat.....	13
Gambar 2.7 Tampilan Fitur ASN <i>Messenger</i> dan Fitur Surat Masuk.....	13
Gambar 2.8 Tampilan Fitur Surat Keluar dan Fitur Absen	14
Gambar 2.9 Tampilan Fitur Profil.....	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Model Desain	48
Gambar 4.2 Kepuasan Pengguna	52
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden	53
Gambar 4.4 Usia Responden.....	54
Gambar 4.5 Lama Penggunaan Aplikasi E-Office	54
Gambar 4.6 Hasil <i>Path Coefficient</i>	61

DAFTAR RUMUS

(2.1) Rumus Slovin	23
(3.1) Perhitungan Sampel.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kabupaten Ogan Ilir.	A-1
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari DISKOMINFO Satatistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.....	B-1
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari KASBANGPOL ke OPD Kabupaten Ogan Ilir.....	C-1
Lampiran 4 : Hasil Wawancara.....	D-1
Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara.....	D-2
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian.....	E-1
Lampiran 7 : Hasil Pengumpulan Data.....	F-1
Lampiran 8 : Hasil Inheritance.....	G-1
Lampiran 9 : Kartu Konsultasi.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang pesat mengakibatkan adanya peningkatan penggunaan teknologi otomatisasi pada suatu organisasi pemerintah. Peningkatan teknologi ini berguna untuk berkomunikasi dan memberikan informasi, ataupun keperluan administrasi. Seperti halnya pada lingkungan perkantoran yang sering melakukan proses administrasi diantaranya proses surat menyurat, dokumentasi dan pengarsipan (Rahmah & Ranu, 2015). Kebijakan birokrasi Indonesia juga mewajibkan setiap aktivitas perkantoran atau proses bisnis harus dilakukan secara efektif dan efisien, yang membuat proses operasional perkantoran yang semula menggunakan sistem konvensional berubah menjadi sistem baru yaitu sistem otomatisasi (Dewandaru, 2013).

Salah satu dinas yang ada di Kabupaten Ogan Ilir yaitu DISKOMINFO Statistik dan Persandian bertugas mendirikan bidang Statistik dan Persandian Komunikasi dan Informatika serta menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah sesuai dengan asas otonomi. Aplikasi *E-Office* merupakan salah satu pemanfaatan teknologi dibidang perkantoran pada pemerintahan daerah Kabupaten Ogan Ilir yang dikelola DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir. Aplikasi *E-Office* adalah aplikasi manajemen administrasi pemerintah yang ada pada Kabupaten Ogan Ilir dengan konsep aplikasi *super app*, yaitu *all-in-one* untuk mengakses berbagai layanan sekaligus.

Berdasarkan pengalaman pengguna saat ini, terdapat permasalahan pada aplikasi *E-Office* seperti kesulitan saat melakukan absen, susah penggunaannya karena tampilannya kurang familiar, terjadinya error saat aplikasi dibuka dan datanya ataupun LKH hilang. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir bidang Sub Koordinator Tata Kelola Aplikasi Informatika sampai saat ini, belum pernah melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* ataupun evaluasi terhadap penggunaan aplikasi *E-Office* selama ini.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyadari perlu adanya analisis tingkat kepuasan aplikasi *E-Office* pada DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir dengan berdasarkan perspektif pengguna, sehingga akan diketahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* serta faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu perbaikan aplikasi *E-Office* pada DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan kualitasnya.

Kepuasan pengguna adalah suatu tingkat pencapaian perasaan yang dimiliki pengguna terhadap apa yang diharapkan pengguna dalam mengakses suatu sistem informasi untuk mendapatkan sebuah sistem informasi yang dibutuhkan dengan membandingkan hasil dari kinerja sistem dalam pelaksanaan tugas tertentu (Darwi & Efrizon, 2019). Kepuasan pengguna memiliki peranan yang sangat penting terhadap penggunaan suatu sistem, karena sering digunakan untuk menggambarkan keberhasilan suatu sistem informasi tersebut (Anesa et al., 2017). Setelah melakukan studi literatur, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi seperti

metode *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) yang diterapkan untuk mengevaluasi teknologi informasi ditinjau dari perilaku pengguna (Fahmi et al., 2023), kemudian metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memberikan penjelasan tentang penentuan penerimaan komputer dan perilaku pengguna (Stefany et al., 2021), dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh William J.Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988 (Putera & Candiasa, 2021). Pada penelitian ini menggunakan metode EUCS. Metode EUCS yaitu membandingkan harapan pengguna dengan kinerja aktual sistem informasi untuk menentukan seberapa puas pengguna terhadap sistem (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Metode ini dikonseptualisasikan sebagai sikap efektif terhadap suatu aplikasi oleh user yang melakukan interaksi secara langsung terhadap aplikasi tersebut (Novializa et al., 2022). Metode EUCS merupakan suatu metode evaluasi yang lebih menekankan pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menliai variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengujian terkait kepuasan pengguna terhadap dimensi metode EUCS yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode EUCS digunakan karena sesuai dengan topik penelitian dengan menggunakan pedoman jurnal. Peneliti memilih model pada metode EUCS dimana model tersebut cocok digunakan untuk evaluasi sebuah sistem informasi (Damayanti et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin membuat penelitian Tugas Akhir yaitu dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Office Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat masalah dalam penelitian ini yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana rekomendasi yang akan diberikan kepada DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir terkait kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *E-Office*?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan ini, tujuan dari penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Memberikan rekomendasi kepada DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir terkait kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *E-Office*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi dan menambah pemahaman pembaca mengenai *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan rekomendasi yang lebih baik pada DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir dalam pengembangan aplikasi *E-Office* kedepannya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran masalah. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Tempat penelitian dalam penelitian ini dilakukan pada DISKOMINFO Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.
2. Penelitian ini hanya menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *E-Office* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Data yang didapat dari kuesioner dalam penelitian ini terbatas dan hanya diambil dari responden yang merupakan pengguna aplikasi *E-Office*.
4. *Software* yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan SmartPLS

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Anesa, K., Zuhendra, & Kurniadi, D. (2017). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Xamp Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Di Smkn 3 Pariaman Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Yang Diperluas. In *Teknik Elektronika & Informatika* (Vol. 5, Issue 2).
- Anuraga, G., Sulistiyawan, E., & Munadhiroh, S. (2017). Structural Equation Modeling –Partial Least Square Untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) Di Jawa Timur. In *Universitas Airlangga*.
- Arain, M., Campbell, M. J., Cooper, C. L., & Lancaster, G. A. (2010). What is a pilot or feasibility study? A review of current practice and editorial policy. *BMC Medical Research Methodology*, 10. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-10-67>
- Arisoemaryo, B. S., & Prasetio, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
- Castillo, R., De Villa, H., Encinas, E., Hernandez, J. J., & Mandocdoc, M. (2022). End User Computing Satisfaction on Digital Trade Facilitation in the Philippines. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 4(1), 21–31. <https://doi.org/10.35970/jinita.v4i1.1102>
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan Uin Suska Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informas*, 2(1).
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal UMJ*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(1).
- Dewandaru, D. S. (2013). Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk mendukung Reformasi Birokrasi studi Kasus : PUSJATAN. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 12, Issue 2).
- Fahmi, R. U., Zahran, A. G., & Suwandi, S. P. (2023). ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SPOTIFY DENGAN METODE UTAUT. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 154-169.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1.
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- Hardono, S. H. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Dalam Menggunakan Jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 18–37.
- Haryono, H., Muslihul Amin, F., Ulinnuha, N., Informasi, S., Sains dan Teknologi, F., Sunan Ampel, U., SunanAmpel, U., Jl Ahmad, S., No, Y., Sby, K., & Timur, J. (2023). Faktor Kesuksesan Smart Mobility Menggunakan DeLone McLean dan E-Government Adoption Models. *Jurnal Teknik Informatika*, 08(02), 87–99.
- Hendryadi. (2017). Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 169–178.
- Heryanto, C. A. W., Korangbuku, C. S. F., Djeen, M. I. A., & Widayati, A. (2019). Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Penggunaan Internet dan Media Sosial dalam Pelayanan Kefarmasian. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 8(3). <https://doi.org/10.15416/ijcp.2019.8.3.175>
- Hidayah, N. A., Fetrina, E., & Taufan, A. Z. (2020). Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Applied Information Systems and Management (AISM)*, 3(2), 119–123. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/aism>
- Hidayatulloh, A., Maulana, R., & Dwi Nugroho, A. (2019). Determinan Individu Untuk Social Commerce: Kajian Theory of Planned Behavior dan Technology Acceptance Model. *AKUISISI | Jurnal Akuntansi ONLINE*, 15(1), 48–50. <http://dx.doi.org/10.24217>
- Irwan, & Adam, K. (2015). METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*, 9(1), 53–68.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing

- Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44.
- Katopo, F. X. (2015). *Analisa Pengaruh Individual Factor Terhadap Entrepreneur Motivation Mahasiswa Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra Surabaya*.
- Munap, R., Ahmad, S. N. B., Hamid, S. A., & Talib Beg, M. F. B. M. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company. *International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(12), 5103–5110. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v5i12.03>
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., & dkk. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 8(2), 213. <https://doi.org/10.24036/jtev.v8i2.116699>
- Nuryadi, & Rahmawati, P. (2018). Jurnal Penelitian Matematika dan Pendidikan Matematika. *Jurnal Penelitian Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.26486/jm.v3i1.656>
- Pauluzzo, R., & Geretto, E. F. (2018). Validating the EUCS model to measure the level of satisfaction of Internet users in local banks in Italy. *Journal of Organizational and End User Computing*, 30(1), 66–81. <https://doi.org/10.4018/JOEUC.2018010104>
- Pramudya, R. B., & Firmialy, S. D. (2022). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty di Coffee Shop: A Comparative Study of Generation Z Individuals Exhibiting High Vs Low Financial Literacy. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(3), 589–597. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i3.346>
- Putera, W. A., & Candiasa, I. M. (2021). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1810/1/012017>
- Rahmah, S. U., & Ranu, M. E. (2015). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan E-Office Untuk Mendukung E-Government Dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. IX*.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(3).

- Santosa, P. I. (2018). Metode penelitian kuantitatif: Pengembangan hipotesis dan pengujiannya menggunakan SmartPLS.
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172-184.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Vol. 10). Alfabeta.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1991). *Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument*.
- Yusuf, I., & Sartika, D. (2021). Pengaruh Store Image dan Private Label Image serta Perceived Quality Terhadap Purchase Intention Produk Private Label Alfamidi di Kota Samarinda. *Borneo Student Research*, 3(1), 873.