

**ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA (PEGAWAI
KECAMATAN) CARIYANLIK DI KECAMATAN PALEMBANG
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana



Oleh

Hani Julisa Pratama

09031482326009

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA (PEGAWAI
KECAMATAN) CARIYANLIK DI KECAMATAN PALEMBANG
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana

Oleh

Hani Julisa Pratama
09031482326009

Palembang, 5 Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifei, M.T.

NIP. 197916202010121003

Pembimbing,



Apriansyah Putra, M.Kom.

NIP. 197704082009121001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda Tangan Di bawah ini :

Nama : Hani JulisaPratama
Nim : 09031482326009
Jurusan : Fakultas Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pengguna (Pegawai Kecamatan) Cariyanlik di Kecamatan Palembang Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil Pengecekan Software Authenticate/Turnitin : 4 %

Menyatakan Bahwa Laporan Skripsi saya Merupakan Hasil Karya Sendiri Dan Bukan Hasil dari Plagiat. Apabila di temukan unsur Plagiat dalam Laporan ini , maka Saya Bersedia menerima Sanksi Akademik Dari Universitas Sriwijaya Dengan Ketentuan yang berlaku

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya dan tidak ada Paksaan dari Pihak manapun




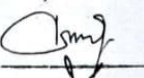

Hani Julisa Pratama
NIM. 09031482326009

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 27 Desember 2024
Nama : Hani Julisa Pratama
NIM : 09031482326009
Judul : ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA (PEGAWAI
KECAMATAN) CARTYANLIK DI KECAMATAN PALEMBANG
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)

Komisi Penguji :

1. Ketua Penguji	: Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.	
2. Pembimbing I	: Apriansyah putra, M.Kom	
3. Penguji	: Ari Wedhasmara, M.T.I.	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Akmal Rifal, S.T., M.T.

NIP. 197910202010331603

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat” (Imam Syafi’i)

Kupersembahkan kepada :

- ❖ *Orang tua yang selalu memberi segalanya*
- ❖ *Saudaraku yang selalu memberi motivasi*
- ❖ *Teman-temanku seangkatan*
- ❖ *Dosen Pembimbingku*
- ❖ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS FAKTOR TINGKAT KEPUASAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL(CARIYANLIK) KECAMATAN DI PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Jenjang Sarjana/Strata I Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan waktu dan kesehatan serta kelancaran untuk menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Apriansyah Putra, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Segenap dosen dan jajaran staff Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Kedua orang tua, yang selalu memberikan dukungan do'a, cinta kasih, kesabaran dan pengorbanannya yang tidak putus-putusnya selama ini.
7. Teman-teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan support selama ini.

8. Serta, semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, memberikan do'a, semangat dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Palembang, 5 Desember 2024

Penulis,

Hani Julisa Pratama

NIM. 09031482326009

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA (PEGAWAI KECAMATAN) CARIYANLIK DI KECAMATAN PALEMBANG MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Oleh

Hani Julisa Pratama
09031482326009

Penelitian ini secara spesifik untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Cariyanlik) di Kota Palembang. Yang mana sistem Cariyanlik ini merupakan sistem pelayanan terpadu yang digunakan khususnya bagi pegawai kecamatan dalam melayani keperluan administrasi kependudukan di Kota Palembang. Dari hasil pengamatan penulis terhadap penggunaan terhadap Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Cariyanlik) di Kota Palembang, penulis mendapati bahwa ada beberapa keluhan, yakni terkadang sistem mengalami gangguan teknis, misalnya *reload* halaman yang cukup lama, terkadang halaman awal yang tidak bisa diakses, proses download berkas yang cukup lama, serta beberapa data yang belum diperbaharui. Hal-hal tersebut dianggap cukup berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pengguna pada sistem ini. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan pertimbangan bahwa model EUCS, sangat relevan dan dapat dengan mudah memberikan hasil yang tepat dalam menjelaskan tingkat kepuasan penggunaan sistem SIPPN. Analisis dilakukan menggunakan model EUCS untuk menentukan pengaruh dari setiap variabel EUCS terkait kepuasan pengguna SIPPN kecamatan di Kota Palembang, serta menggunakan SmartPLS sebagai *tools* analisisnya, Data yang di gunakan dalam Penelitian ini di dapat dengan cara menyebarkan Kuisisioner kepada 119 Responden yang merupakan pegawai Kecamatan di kota Palembang, data yang telah dikumpulkan kemudian di olah dengan Menggunakan aplikasi SmartPLS, Berdasarkan hasil analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna didapatkan hasil P values dari variabel *Content* (0,002), *Accuracy* (0,010), *Format* (0,326), *Ease of Use* (0,002), dan *Timeliness* (0,005), dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis yang dilakukan terdapat satu variabel *format* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, Hal tersebut dikarenakan sistem belum menyediakan semua layanan secara lengkap, sementara 4 variabel lainnya, yakni variabel *content*, *accuracy*, variabel *Ease of Use* dan *timeliness* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Analisis, Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Publik, EUCS

ABSTRACT

ANALYSIS OF DETERMINING FACTORS OF USER SATISFACTION (SUB-DISTRICT EMPLOYEES) OF CARIYANLIK IN PALEMBANG DISTRICT USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL

By

**Hani Julisa Pratama
09031482326009**

This study specifically aims to determine user satisfaction with the National Public Service Information System (Cariyanlik) in Palembang City. The Cariyanlik system is an integrated service system used specifically for sub-district employees in serving population administration needs in Palembang City. From the author's observations of the use of the National Public Service Information System (SIPPN) in Palembang City, the author found that there were several complaints, namely that sometimes the system experienced technical problems, for example, a long page reload, sometimes the home page could not be accessed, a long file download process, and some data that had not been updated. These things are considered to have quite an influence on the level of user acceptance of this system. This study was conducted by applying the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, with the consideration that the EUCS model is very relevant and can easily provide accurate results in explaining the level of satisfaction of using the SIPPN system. The analysis was conducted using the EUCS model to determine the influence of each EUCS variable related to user satisfaction of SIPPN sub-districts in Palembang City, and using SmartPLS as an analysis tool. The data used in this study was obtained by distributing questionnaires to 119 respondents who were employees of sub-districts in Palembang City. The data that had been collected was then processed using the SmartPLS application. Based on the results of the analysis of measuring the level of user satisfaction, the results of the P values from the Content variable (0.002), Accuracy (0.010), Format (0.326), Ease of Use (0.002), and Timeliness (0.005), it can be concluded that of the five hypotheses carried out, there is one format variable that does not affect user satisfaction, because the system does not provide all service completely, while the other 4 variables, namely the content variable, accuracy, Ease of Use variable and timeliness have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: Analysis, Satisfaction Level, Service, Public, EUCS

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kecamatan Kota Palembang	6
2.2 Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Cariyanlik)	8
2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	9
2.4 Metode Penelitian Kuantitatif	10
2.5 Jenis dan Sumber Data	10
2.6 Variabel Penelitian	11
2.7 Metode Pengumpulan Data	11
2.8 Populasi dan Teknik Sampling	12
2.8.1 Populasi	12
2.8.2 Teknik Sampling.....	13
2.8.3 Populasi Statistik	13
2.8.4 Sampel	14
2.9 Skala Likert.....	14

2.10 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tahapan Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	23
3.3.1 Alat Penelitian	23
3.3.2 Bahan Penelitian	23
3.4 Hipotesis Penelitian	23
3.5 Indikator Variabel Penelitian	25
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	26
3.7 Content Validity.....	26
3.8 Pilot Test	27
3.9 Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Objek Penelitian.....	28
4.2 Model Pengembangan dan Content Analysis	28
4.2.1 Model Penelitian.....	28
4.2.2 Parameter and Sumber	28
4.2.3 Content Validity	29
4.3 Pilot Tes	31
4.4 Statistik Demography.....	35
4.5 Hasil Analisis Data	36
4.5.1 Evaluasi Loading Factor	36
4.5.2 Uji Validitas.....	37
4.5.3 Uji Reliabilitas	41
4.5.4 Evaluasi Inner Model.....	41
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan SIPPN Cariyanlik.....	8
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	20
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	21
Gambar 3. 3 Hipotesis Penelitian.....	24
Gambar 4. 1 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i>	32
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4. 3 Diagram Usia Responden.....	35
Gambar 4. 4 Diagram Jabatan Responden	36
Gambar 4. 5 Uji <i>Outer Model</i>	37
Gambar 4. 6 Hasil <i>Path Coefficient</i>	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ukuran Skala <i>Likert</i>	15
Tabel 2. 2 Referensi Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 3. 1 Tabel Hipotesis	24
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	25
Tabel 4. 1 Parameter Pertanyaan.....	28
Tabel 4. 2 Daftar Pengisi <i>Content Validity</i>	30
Tabel 4. 3 Daftar Hasil <i>Content Validity</i>	30
Tabel 4. 4 Kesimpulan <i>Content Validity</i>	31
Tabel 4. 5 Validitas <i>Pilot Test</i> bagian <i>Convergency Validity</i>	32
Tabel 4. 6 Validitas Pilot Test bagian <i>Discriminant Validity</i>	33
Tabel 4. 7 Hasil Reabilitas Pilot Test.....	34
Tabel 4. 8 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	38
Tabel 4. 9 Hasil Keterangan Pengujian <i>Outer Loading</i>	38
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i>	40
Tabel 4. 11 Hasil <i>Composite Reliability</i>	41
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-Square</i>	41
Tabel 4. 13 Hasil <i>Path Coefficient</i>	43
Tabel 4. 14 Keterangan Hasil <i>Path Coefficient</i>	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi modern yang begitu pesat berdampak kepada peningkatan dan penyebaran informasi dengan sangat cepat (Cholik, 2021). Dengan kemajuan teknologi informasi, informasi tidak hanya dapat dikirimkan dalam bentuk kata dan kata sandi, seperti yang dapat dilakukan melalui telepon dan telegram, tetapi dapat dikirim dalam bentuk tulisan, angka, atau gambar melalui e-mail dan juga website (Salma et al, 2024). Dengan semakin berkembangnya infrastruktur dan media penyebaran informasi, akan semakin mempermudah dalam aktivitas kegiatan sehari-hari manusia, baik dalam bidang formal maupun bidang informal (Rosalin, et al, 2022).

Peranan sistem informasi sangat berperan dalam berbagai bidang, mulai dari pendidikan, perdagangan, hingga pelayanan publik (Saputra et al, 2023). Dalam pelayanan publik, peranan sistem informasi sangat membantu dalam proses-proses pengurusan surat, administrasi kependudukan dan lain sebagainya (Takalamingan et al, 2022). Sistem informasi juga dapat memperkuat sebuah institusi, sekaligus sebagai media evaluasi, khususnya ketika menerima layanan pengaduan dari masyarakat secara langsung melalui aplikasi ataupun website (Sudipa et al, 2023). Tidak hanya itu, implementasi sistem informasi khususnya dalam pelayanan publik akan membantu memperluas jangkauan pelayanan sampai ke pelosok, sehingga menciptakan pemerataan layanan bagi seluruh warga (Dwiyanto, 2021).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah merupakan sebuah lembaga kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara (Setiawan et al, 2022). Yang salah satu fungsi utamanya adalah perumusan dan penetapan kebijakan di bidang reformasi birokrasi, akuntabilitas aparatur dan pengawasan, kelembagaan dan tata laksana, sumber daya manusia aparatur, dan pelayanan publik (Kemenpanrb, 2020).

Dalam melakukan pelayanan publik, Kemenpanrb memperkenalkan sebuah Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) dalam situs website <https://sippn.menpan.go.id>, yang difungsikan sebagai media pelayanan publik yang diakses baik oleh warga masyarakat, namun lebih terfokus kepada pegawai di daerah-daerah (Wirawan, 2020). SIPPN merupakan media informasi elektronik satu pintu meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat (Warsdapama et al, 2024). Sistem ini diharapkan dapat membantu khususnya dalam prosedur dan administrasi pengurusan berkas-berkas baik perizinan maupun administrasi lainnya yang dapat memberikan informasi mengenai persyaratan dan administrasi dalam pengurusan surat izin dan lain sebagainya (KemenpanRB, 2024).

Dari hasil pengamatan penulis terhadap penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) di Kecamatan Kota Palembang, penulis mendapati bahwa ada beberapa keluhan, yakni terkadang sistem mengalami gangguan teknis, misalnya *reload* halaman yang cukup lama, terkadang halaman awal yang tidak bisa diakses, proses download berkas yang cukup lama, serta beberapa data yang belum diperbaharui. Hal-hal tersebut dianggap cukup berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dalam menggunakan sistem ini. Dalam penelitian ini, penulis ingin melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) di 18 Kecamatan Kota Palembang. Dengan sampel 6-7 responden yang berupa staff dan pegawai pada masing-masing kecamatan tersebut.

Kepuasan Pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut, akan sebuah produk atau layanan dengan hasil nyata yang diperoleh oleh pengguna dari produk atau layanan tersebut (Ardiasih et al, 2024). Apabila kinerja produk atau layanan memenuhi harapan dari konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah tinggi, sedangkan apabila sebaliknya, kinerja produk tidak dapat memenuhi harapan konsumen, maka tingkat kepuasan konsumen adalah rendah.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas produk dan kinerja layanan (Altonie et al, 2022).

Penelitian ini dilakukan dengan upaya untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan pengguna dalam penggunaan SIPPN, dengan menerapkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Alasan kenapa menggunakan model EUCS, karena variabel yang digunakan didalam model EUCS juga digunakan dalam sistem SIPPN, sehingga penulis merasa bahwa faktor-faktor seperti *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* dalam metode EUCS, sangat relevan dan dapat dengan mudah memberikan hasil dalam menjelaskan tingkat kepuasan penggunaan sistem SIPPN. Dengan Asumsi bahwa jika pengguna merasa puas dengan SIPPN maka berarti pengguna dapat menerima dan menggunakan sistem tersebut, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Maka dari itu, peneliti menggunakan model EUCS untuk menentukan pengaruh dari setiap variabel EUCS terkait kepuasan pengguna SIPPN di Kota Palembang. Model EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, dengan menggunakan lima variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam mengimplementasikan system informasi, variabel tersebut adalah *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* (Nurdiansyah et al, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pengguna (Pegawai Kecamatan) Cariyanlik di Kecamatan Palembang Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan dan implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada kecamatan di Kota Palembang?”

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi pelayanan publik nasional (cariyanlik) (situs website <https://sippn.menpan.go.id>) pada kecamatan di Kota Palembang menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai kepuasan dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) di lingkungan Kecamatan Kota Palembang.
2. Dapat memberikan hasil analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) di lingkungan Kecamatan Kota Palembang.

Manfaat Praktis

1. Dengan mengetahui kepuasan dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) di lingkungan Kecamatan Kota Palembang, maka penelitian ini dapat membantu memastikan bahwa sistem dapat mendukung proses pelayanan publik secara optimal di kota Palembang.
2. Dengan mengetahui hasil analisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna, maka dapat dalam membantu meningkatkan kualitas layanan SIPPN dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian dilakukan terhadap 119 responden staf kantor yang berasal dari 18 kantor di Kecamatan Kota Palembang.

2. Penelitian ini menggunakan model pendekatan *end user computing satisfaction* (EUCS).
3. Faktor-faktor yang dianalisis yakni berupa *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*, serta *User satisfaction*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mengelompokkan pokok-pokok pembahasan dalam beberapa bab, antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian ini penulis menguraikan mengenai latar belakang permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah dalam penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam bagian ini penulis menguraikan landasan teori serta definisi dari istilah-istilah yang digunakan dalam penyusunan dan penulisan laporan, sebagai referensi pada penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Khusus dalam melakukan penelitian, penulis juga membahas tentang metodologi penelitian serta kerangka penelitian khususnya mengenai tema dan judul yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian inti, yang mana penulis menguraikan mengenai hasil dan data-data yang didapatkan dari proses yang telah dikerjakan.

BAB 5 PENUTUP

Merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan penulis setelah melakukan seluruh tahapan penelitian, serta poin-poin saran yang bisa menjadikan penelitian ini lebih baik lagi, di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Afiana et al. (2022). End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Assesment Minat Anak Di Hompimpaa Alaium Gambreng. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(1), 1-8.
- Agustina, R., & Abdillah, L. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *arXiv preprint arXiv:2207.00642*.
- Altonie et al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340-362.
- Ardiasih et al. (2024). Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Publik melalui Fasilitas dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening di Kantor Kecamatan Bandung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 12(3), 485-492.
- Asrulla et al. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Cholik, C. (2021). Perkembangan teknologi informasi komunikasi/ICT dalam berbagai bidang. *Jurnal Fakultas Teknik UNISA Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Equatora, M., & Awi, L. (2021). *Teknik pengumpulan data klien*. Jakarta: PT. Lontar Digital Asia.
- Fadhallah, R. (2021). *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press.

- Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Harahap, S., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. angkasa pura II (persero) kantor cabang kualanamu. *Maneggio: jurnal ilmiah magister manajemen*, 3(1), 120-135.
- Hikmawati, F. (2020). *Metode Penelitian*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- <https://sippn.menpan.go.id/>. (2024). <https://sippn.menpan.go.id/>. From <https://sippn.menpan.go.id/>.
- Kemenpanrb. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2020. *Renstra_KEMENPANRB_Tahun_2020-2024*.
- KemenpanRB. (2024). Retrieved June, 2024 from Cariyanlik: <https://sippn.menpan.go.id/>
- Kuncoro, H. (2023). *Statistika deskriptif untuk analisis ekonomi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Nadirah et al. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Pasaman: CV. Azka Pustaka.
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Jawa Tengah: CV. Sarnu Untung.
- Nurdiansyah et al. (2020). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INFORMAL: Informatics Journal*, 5(2), 72-76.
- Nurlan, F. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Parepare: CV. Pilar Nusantara.
- Pace, D. (2021). Probability and non-probability sampling-an entry point for undergraduate researchers. *International Journal of Quantitative and*

Qualitative Research Methods, 9(2), 1-15.

- Pranatawijaya et al. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Prasetyawati, M., & Kosasih, M. (2021). Analisis kinerja dan daya saing pada lulusan teknik industri fakultas teknik umj. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 8(1), 67-75.
- Priadana, M., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Ramdani et al. (2018). Penerapan analisis teori klasik, model rasch, dan computer based test moodle: Sebuah pilot studi. *Indonesian Journal of Educational Assessment*, 2.
- Ramdhan M. (2021). *Metode penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Riswanto et al. (2023). *Metodologi Penelitian Ilmiah: Panduan Praktis Untuk Penelitian Berkualitas*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rosalin, et al. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Salma et al. (2024). Penggunaan Prinsip Manajemen Perkantoran Modern Menurut Teori Komarudin Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 354-361.
- Saputra et al. (2023). *TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI dalam berbagai bidang*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiawan et al. (2022). Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Organisasi Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(1), 12-25.
- Suasapha, A. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*, 19(1), 29-40.
- Subhaktiyasa, P. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731.
- Sudipa et al. (2023). *Penerapan Sistem Informasi di Berbagai Bidang*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Suriani, N., & Jailani, M. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.
- Takalamingan et al. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Elektronik Goverment Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bitung. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Warsdapama et al. (2024). Digitalisasi Daerah: Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis Smart City Dimensi Smart Government. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP)*, 4(5).
- Winarni, E. (2021). *Teori dan praktik penelitian kuantitatif, kualitatif, PTK, R & D*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.
- Zakariah, M., & Afriani, V. (2021). *Analisis statistik dengan spss untuk penelitian kuantitatif*. Sulawesi Tenggara: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.