

Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan *Website SKCK Online* Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi)

¹Yanuar Nurdiansyah, ²Eka Putri Agustini Wulandari, ³Diah Ayu Retnani Wulandari

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember

yanuar_pssi@unej.ac.id, ideputri054@gmail.com, diah.retnaniw@gmail.com

ABSTRACT

One of the main duties of the police is to provide services to the community, namely the preparation of Police Record Certificate (SKCK). Making SKCK based online to facilitate the community in making SKCK. But there are some online SKCK users, there are still many problems that arise and criticism of online SKCK. Therefore it is necessary to measure the level of satisfaction and analyze the factors that affect user satisfaction with online SKCK. This study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This type of research is quantitative by distributing questionnaires to SKCK registrants in the Banyuwangi area. Data analysis was carried out by using valid test, reliable test, descriptive statistical test, F test and T test using SPSS 22. The results of the descriptive test with the Likert scale in order of the largest, namely the content variable with a percentage of 85.4%, are included in the Very Satisfied category, the 80.4% timeliness variable is included in the Very Satisfied category, the 75.8% ease of use variable is included in the Satisfied category, the 73.2% format variable is included in the Satisfied category and 67.5% accuracy variable is included in the Satisfied category.

Keyword: *EUCS, satisfaction, user, website*

1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia pasal 13 Nomor 2 tahun 2002 tentang tugas pokok Kepolisian yaitu memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat [1]. Salah satu pelayanan kepada masyarakat yaitu pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014). SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kepolisian meluncurkan inovasi baru program SKCK online pada awal September 2016 oleh Kapolri Jendral (Pol) Tito Karnavian [1]. Program ini berbasis IT sehingga mempermudah dan pembuatan SKCK online dapat mengakses dan mendaftar secara online tanpa meminta surat pengantar atau keterangan dari RT, RW, Kelurahan/Desa setempat, jika sebelumnya pemrosesannya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu berhari-hari yang akan membutuhkan waktu yang banyak. Akan tetapi dari keberhasilan para stakeholder terkait program pembuatan SKCK Online ini tergolong baru sehingga program ini masih belum bisa berjalan secara optimal, karena masih terdapat hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu responden terdapat beberapa permasalahan seperti banyaknya kritik kurang baik dari pendaftar karena beberapa penginputan data tidak berfungsi atau mengalami loading lama dan kembali ke tahap awal penginputan data sehingga mengharuskan pendaftar untuk mengisi data mulai dari awal lagi, pendaftar masih kebingungan untuk mengisi data yang diinputkan. Ketidaktepatan laporan setelah proses input data untuk mencetak kode registrasi, kurangnya minat dari masyarakat terutama kalangan orang-orang yang awam akan teknologi. Berdasarkan beberapa permasalahan yang terjadi, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dan menganalisa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website SKCK online sehingga dapat dipertahankan dan ditingkatkan kualitas layanan website SKCK online menggunakan metode EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada 1988. Metode End User Computing Satisfaction adalah metode untuk mengukur

kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi. Metode ini mempunyai 5 variabel yaitu content, accuracy, format ease of use, Timeliness [2].

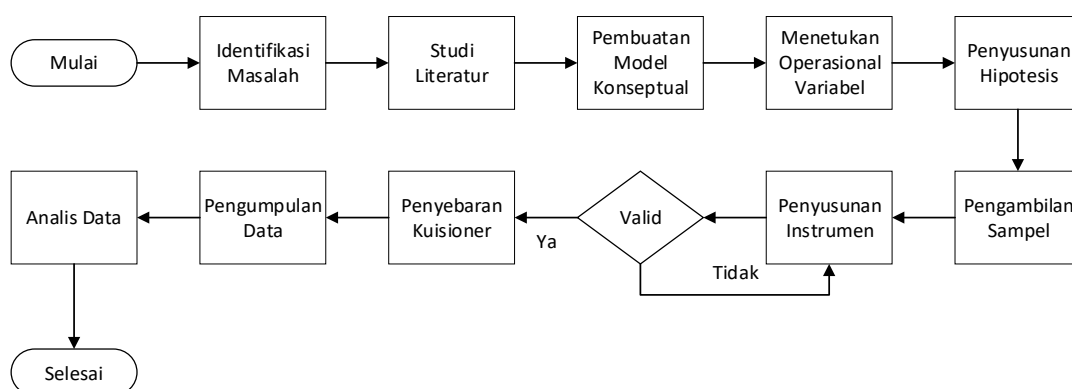
Berdasarkan latar belakang di atas, pada penelitian ini akan dilakukan penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna website SKCK Online dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Dalam hal ini terdapat variabel yang diukur yaitu: content, accuracy, format, ease of use, Timeliness. Kelima variabel tersebut juga menjadi variabel independent dan kepuasan pengguna menjadi variabel dependen. Objek penelitian ini adalah pengguna layanan website SKCK Online di Polres Banyuwangi. Hasil dari penelitian ini akan menemukan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website SKCK Online. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data penelitian didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan website SKCK Online di Polres Banyuwangi.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian merupakan layanan website SKCK online dan data didapat dari responden dimana responden disini merupakan user atau pengguna layanan *website SKCK online* di daerah Banyuwangi.

2.2 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

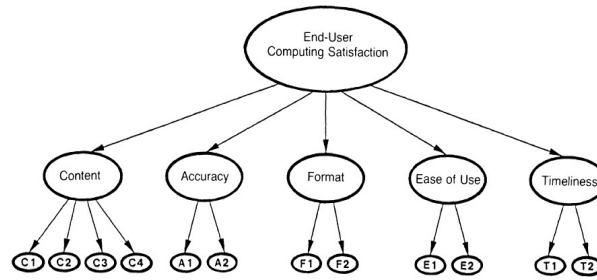
3 Hasil dan Pembahasan

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Teknik ini termasuk kedalam Teknik pengambilan sampel *Probability sampling* yang memberikan peluang yang sama setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Hasil wawancara pada pihak terkait di Polres Banyuwangi pada tanggal 29 April 2019 diperoleh jumlah populasi pendaftar SKCK *Online* dari bulan Januari 2018 sampai Maret 2019 yang berjumlah 30.215 orang.

3.2. Instrumen Penelitian

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut [2]. Model evaluasi yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, bentuk, waktu dan kemudahan pengguna dari sistem [3].



Gambar 3.1 Model End User Computing Satisfaction

3.3. Uji Instrumen

3.3.1 Uji Validias

Uji validitas pada studi kasus penelitian ini dilakukan menggunakan tools SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Dengan menggunakan significant 95% (0.95) dan error 5% (0.05) yang artinya tingkat akurasi dari instrumen penelitian ini mencapai 95% dan error hingga 5%. Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariat, dikatakan suatu model valid jika nilai r hitung $>$ r tabel pada $\alpha = 5\%$. Hasil uji validitas yang dinyatakan tidak valid dapat diatas dengan cara memperbaiki pertanyaan-pertanyaan yang tidak valid dan membagikan ulang instrumen tersebut kepada responden dan diuji kembali. Jika setelah membagikan ulang dan diuji variabel yang tidak valid masih dinyatakan tidak valid makan perlu dilakukan drop atau membuang item-item kuisisioner yang tidak valid tersebut. Hasil Pada Penelitian ini yaitu **VALID**

3.3.1 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas di penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS 16, dengan menggunakan significant 95% (0.95) dan error 5% (0.05) yang artinya tingkat akurasi dari instrument penelitian ini mencapai 95% dan error hingga 5%. Metode yang digunakan untuk mengukur reabilitas kuisisioner adalah dengan metode Cronbach's Alpha. Uji realibilitas ini dikatakan reliabel jika suatu nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6 [4]. Hasil uji reliabilitas yang dinyatakan tidak reliabel dapat diatas dengan cara memperbaiki pertanyaan-pertanyaan yang tidak reliabel dan membagikan ulang instrumen tersebut kepada responden dan diuji kembali. Jika setelah membagikan ulang dan diuji variabel yang tidak reliabel masih dinyatakan tidak reliabel maka perlu dilakukan drop atau membuang item-item kuisisioner yang tidak reliabel tersebut. Dari uji reabilitas pada seluruh variabel mencukupi syarat yaitu suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6. Didapat nilai Cronbach's Alpha diatas minimum 0,6 sehingga keseluruhan variabel atau domain bisa dinyatakan RELIABEL [5].

3.4. Analisis Data

3.4.1 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui variabel bebas (X) berpengaruh signifikansi secara simultan (bersama) terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), dan Timeliness (X5) yang akan diuji secara simultan (bersama) terhadap variabel terikat User Satisfaction (Y) sehingga akan diketahui bahwa model regresi yang telah dibuat baik signifikan atau tidak signifikan. Berdasarkan hasil dari SPSS, model ini memiliki nilai signifikansi yang diperoleh nilai f hitung sebesar $6,052 >$ f tabel sebesar $2,23719$ dan nilai signifikasi sebesar $0,000 <$ $0,05$, yang berarti pada uji f dihasilkan variabel bebas (content, accuracy, format, ease of use dan Timeliness) secara simultan (bersama) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction).

Tabel 3.1 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.805	5	4.961	6.052	.000 ^b
	Residual	318.866	389	.820		
	Total	343.671	394			

a. Dependent Variable: totaly

b. Predictors: (Constant), totalx5, totalx3, totalx2, totalx1, totalx4

3.4.2 Uji T

Uji T dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), dan Timeliness (X5), sedangkan variabel terikatnya yaitu User Satisfaction (Y). Menentukan terlebih dulu nilai t tabel yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai t hitung. Nilai t tabel dapat ditentukan menggunakan distribusi t atau menggunakan fungsi " $=TINV(\alpha;df)$ " pada Microsoft excel. Simbol α melambangkan

probabilitas yang digunakan, pada penelitian ini probabilitas yang digunakan sebesar 0,05. Nilai df didapat dari banyaknya sampel dikurangi 2 yaitu 393, sehingga menggunakan fungsi “=TINV(0,05;393)” menghasilkan nilai t tabel sebesar 1,966019.

Tabel 3.2 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.073	.505		10.041	.000
	totalx1	.073	.027	.133	2.680	.008
	totalx2	.072	.035	.102	2.080	.038
	totalx3	.070	.030	.116	2.326	.021
	totalx4	.082	.036	.113	2.300	.022
	totalx5	-.088	.037	-.118	-2.379	.018

a. Dependent Variable: totaly

Disimpulkan Hasil Analisa data pada uji f dan uji t dapat dijadikan sebagai penarikan kesimpulan pada penelitian ini, bahwa semua variabel mempengaruhi variabel terikat. Ke 6 variabel (Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness) mempunyai H0 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (EUCS) dan Ha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (EUCS).

Gambar 3.3 Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
H1	Variabel <i>Content</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>web SKCK Online</i>	DITERIMA
H2	Variabel <i>Format</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>web SKCK Online</i>	DITERIMA
H3	Variabel <i>Format</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>web SKCK Online</i>	DITERIMA
H4	Variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>web SKCK Online</i>	DITERIMA
H5	Variabel <i>Timeliness</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>web SKCK Online</i>	DITOLAK

3.5. Analisis Deskriptif

No	Variabel	Persentase	Keterangan
1	<i>Content</i>	85,4 %	Sangat Puas
2	<i>Accuracy</i>	67,5 %	Puas
3	<i>Format</i>	73,2 %	Puas
4	<i>Ease of Use</i>	75,8 %	Sangat Puas
5	<i>Timeliness</i>	80,4 %	Sangat Puas

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada layanan website SKCK online maka dapat disimpulkan bahwa:

- Hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan faktor *content*, faktor *accuracy*, faktor *format*, dan faktor *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website SKCK online dan signifikan terhadap kepuasan layanan website SKCK online.
- Mengukur kepuasan pengguna *website SKCK online* diperoleh hasil analisis deskriptif dengan skala likert secara terurut dari yang terbesar yaitu variabel *content* dengan persentase 85,4% termasuk kedalam kategori **Sangat Puas**, variabel *timeliness* dengan persentase 80,4% termasuk kedalam kategori **Sangat Puas**, variabel *ease of use* dengan persentase 75,8% termasuk kedalam kategori **Sangat Puas**, variabel *format* dengan persentase 73,2% termasuk kedalam kategori **Puas** dan variabel *accuracy* dengan persentase 67,5% dan termasuk kedalam kategori **Puas**. Hasil tersebut menjelaskan bahwa variabel *accuracy* merupakan variabel yang sangat perlu diperbaiki karena memiliki nilai persentase yang kecil terhadap variabel *accuracy* meskipun masuk *range* kategori puas, variabel *content* dan variabel *timeliness* merupakan variabel yang perlu dipertahankan karena mencapai persentase yang besar dan masuk *range* kategori sangat puas sedangkan variabel *format* dan variabel *ease of use* merupakan variabel yang sesuai dengan harapan pengguna karena memiliki nilai persentase dengan *range* kategori puas ditinjau dari hasil penilaian kuesioner pengguna layanan *website SKCK online*.

3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan dari hasil analisis adalah sebagai berikut:
- Variabel content**
Variabel content pada penelitian ini diharapkan Polres Banyuwangi tetap menjaga dan meningkatkan variabel content. Variabel content terdiri dari konten pada website sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan, konten pada website sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Website telah memberikan laporan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan konten pada website telah memberikan informasi yang cukup, pada website SKCK online dapat dilihat dari isi data diri, hub. keluarga, dll.
 - Variabel accuracy**
Variabel accuracy pada penelitian ini diharapkan Polres Banyuwangi tetap menjaga dan meningkatkan variabel accuracy. Variabel accuracy yang terdiri dari output dari aplikasi sudah akurat, dan responden merasa puas dengan keakuratan output pada website, pada website SKCK online dapat dilihat dari laporan pada saat submit data diri, hub. keluarga, dll.
 - Variabel format**
Variabel format pada penelitian ini diharapkan Polres Banyuwangi tetap menjaga dan meningkatkan variabel format. Variabel format yang terdiri dari tampilan atau format pada website telah disajikan bermanfaat, dan informasi/konten yang disajikan website sudah jelas. Pada website SKCK online dapat dilihat dari tampilan awal, tampilan saat mengisi data diri, tampilan saat selesai submit data diri.
 - Variabel ease of use**
Variabel ease of use pada penelitian ini diharapkan Polres Banyuwangi tetap menjaga dan meningkatkan variabel timeliness. Variabel timeliness yang terdiri dari informasi yang dibutuhkan responden pada website didapatkan langsung, website memberikan informasi terkini, pada website SKCK online dapat dilihat dari saat pengguna membutuhkan data informasi persyaratan dapat ditampilkan langsung, saat pengguna membutuhkan tagihan layanan website SKCK online dapat ditampilkan langsung.
 - Variabel timeliness**
Variabel timeliness pada penelitian ini diharapkan Polres Banyuwangi tetap menjaga dan meningkatkan variabel timeliness. Variabel timeliness yang terdiri dari informasi yang dibutuhkan responden pada website didapatkan langsung, website memberikan informasi terkini, pada website SKCK online dapat dilihat dari saat pengguna membutuhkan data informasi persyaratan dapat ditampilkan langsung, saat pengguna membutuhkan tagihan layanan website SKCK online dapat ditampilkan langsung.

5. Saran

Saran yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- Penelitian dengan topik yang sama tentang analisis kepuasan pengguna dengan objek dan studi kasus yang sama tetapi metode yang berbeda sehingga dapat menjadi bahan perbandingan, Seperti menggunakan *PIECES framework* karena pada penelitian dengan metode EUCS berfokus pada kepuasan pengguna, sedangkan penelitian dengan *PIECES framework* berfokus pada tingkat Kepuasan, juga variabel *PIECES* berbeda dengan EUCS.
- Peneliti lain yang akan mengembangkan penelitian dengan metode yang sama yaitu EUCS dapat menambahkan banyak indikator atau pernyataan pada variabel yang ada agar dapat dihasilkan data yang lebih baik. Misalnya pada variabel Kepuasan pengguna dapat diberikan indikator tentang kepuasan pengguna tiap variabel independent (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*).

Daftar Pustaka

- [1] Fauzyiah, S. (2017). INOVASI LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) ONLINE DI POLRESTA SIDOARJO. Universitas Negeri Surabaya.
- [2] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems.
- [3] Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.1, 71-75.
- [4] Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [5] A Budi, W. P. (2006). Reabilitas dan Validitas Konstruk Skala Konsep Diri untuk Mahasiswa Indonesia. Psikologi Universitas Diponegoro Vol 3, 2.