



## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA ( DPPKB ) KABUPATEN MUSI RAWAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS

Elyza Shaphita<sup>1</sup>, Gusti Wiranto<sup>2</sup>, Natsya Eksanti Anggriyani<sup>3</sup>, Satrianansyah<sup>4</sup>, Andri anto  
Tri Susilo<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

<sup>5</sup>Program Studi Informatika, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: \*<sup>1</sup>[elyzashapita2020@gmail.com](mailto:elyzashapita2020@gmail.com), <sup>2</sup>[Gusti@gmail.com](mailto:Gusti@gmail.com) <sup>3</sup>[Natsya@gmail.com](mailto:Natsya@gmail.com),  
<sup>4</sup>[satrianansyah@univbinainsan.ac.id](mailto:satrianansyah@univbinainsan.ac.id), <sup>5</sup>[andri.anto@univbinainsan.ac.id](mailto:andri.anto@univbinainsan.ac.id)

### Abstrak

WEBSITE ( Kumpulan dari halaman- halaman situs yang terdapat dalam sebuah domain atau subdomain yang berada didalam world wide web (www) di internet) atau merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk civitas Dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana kabupaten musi rawas sebagai wadah untuk mencari informasi yang lebih cepat dan tetap melalui jaringan website. Sistem ini dapan di harapkan dapat memberikan sebuah kemudahan dalam melakukan setiap aktivitas seperti mencari tau tentang latar belakang, tempat, kegiatan dan lain sebagainya. Berdasarkan tujuan penelitian ternyata website Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencan Kabupaten Musi Rawas itu perlu dilakukan analisa terhadap kepuasan pengguna website yang ditinjau dari sudut pandang pengguna berdasarkan tujuan pengguna. Dalam melakukan analisa terhadap suatu website, ada banyak metode-metode analisis yang bisa digunakan dalam melakukan analisa suatu website, namun hal ini peneliti akan menganalisis tingkat kepuasan pengguns website Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencan Kabupaten Musi Rawas dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*. Metode EUCS mereuapakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website. EUCS merupakan mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi, dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem. Evaluasi menggunakan model EUCS lebih terarah pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi.

**Kata Kunci** - EUCS (*End User Computing Satisfaction*, Kepuasan, Website).

### Abstract

WEBSITE (A collection of web pages contained in a domain or subdomain that is in the World Wide Web (www) on the internet) or is a system used by the community of the Office of Population Control and Family Planning in the Musi Rawas Regency as a forum to find relevant information. faster and fixed through a network of websites. This system can be expected to provide an convenience in carrying out every activity such as finding out about the background, place, activity and so on. Based on the research objectives, it turns out that the website of the Department of Population and Family Planning in Musi Rawas Regency needs to analyze the satisfaction of website users from the user's point of view based on user goals. In analyzing a website, there are many analytical methods that can be used to analyze a website, but in this case the researcher will analyze the level of user satisfaction of the website for the Department of Population and Family Planning in Musi Rawas Regency using the EUCS (*End*



*User Computing Satisfaction) method. The EUCS method is one of the methods used to measure the level of user satisfaction with the website. EUCS is a measure of the level of satisfaction of users of an information system, by comparing the expectations and reality of a system. Evaluation using the EUCS model is more focused on end user satisfaction with technological aspects .*

**Keywords:** *EUCS (End User Computing Satisfaction, Satisfaction)*

## 1. PENDAHULUAN

Sistem komputerisasi yang efektif menyediakan informasi kepada pengguna secara tepat waktu dan akurat yang tersimpan dalam suatu data. Ketika data itu diperlukan untuk di update maupun diperbaiki, pengguna dapat mengakses dan mengambil informasi berupa data pegawai tersebut secara mudah dengan bantuan komputer melalui suatu program aplikasi. Hal ini merupakan tantangan bagi suatu instansi untuk bersikap dan bertindak. Sementara ini kepuasan *website* kepegawai yang terjadi pada bagian besar instansi bersifat moderen yaitu dilakukan secara *Online*. kepuasan *website* kepegawai yang moderen tersebut dapat menyimpan arsip secara online dan praktis. Untuk mengatasi kepuasan *website* kepegawai tersebut diperlukan sistem komputerisasi yang efisien dan efektif sehingga data dapat dikelola dengan baik.

Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DPPKB) memiliki beberapa bagian dan fasilitas yang fungsinya berbeda – beda sehingga lebih efisien. Dinas pengendalian penduduk dan keluarga juga membantu akses pelayanan

KB terhadap masyarakat diseluruh kabupaten musirawas, selain itu dinas juga berperan sebagai unsur penunjang pemerintah kabupaten musi rawas. Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana juga terdapat *website*, sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk mencari informasi tentang dinas DPPKB tersebut, Pada penelitian ini didapatkan permasalahan yang ada yaitu tentang kepuasan pengguna *website* DPPKB. Saat ini, DPPKB belum mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pada *website* di dinas (DPPKB) untuk membantu dalam memaksimalkan kepuasan dan pelayanan penngunanya secara keseluruhannya.

Analisis kepuasan penggunaan terhadap *Website* menggunakan metode *eucs* yaitu metode yang menggunakan lima komponen *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi bermacam-macam prosedur operasional dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi terkait,

maupun lembaga pemerintahan. Hasil analisisnya biasanya berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelemahan dan kekurangan atau baik dan buruknya penggunaan *website* Portal.

Berdasarkan uraian yang ada, Maka peneliti mencoba membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang ada yang tuangkan dalam bentuk penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dppkb) Kabupaten Musi Rawas Dengan Menggunakan Metode Eucs**”.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### a. Metode Analisa

Dalam melakukan analisis ini, penelitian menggunakan metode EUCS. Untuk mengidentifikasi masalah harus diadakan tahap *content* (isi), *Accuracy* (kekuatan), *Format* (format), *Ease of use* (kemudahan), *Timeliness* (ketepatan waktu).

### b. Populasi Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 250 yang terdiri dari 25 pengguna, dan 200 masyarakat.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi penelitian.

**Tabel 1.** Kriteria Responden

| Sampel            | Kriteria                                                           |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Pengelola Website | Staf Dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Kab. Mura |
| Pengguna Website  | Seluruh Pegawai, Staf dan pengunjung yang lain.                    |

Menentukan sampel penelitian dengan hasil populasi menggunakan rumus *solvin* dengan persenan kesalahan dalam mendapatkan sampel sebesar 10% jumlah sampel di ambil secara acak. Menggunakan sampel random sesuai dengan jumlah sampel di inginkan berdasarkan perhitungan rumus *solvin* yaitu :

$$N = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

Keterangan :  $n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e^2$  = Batas Toleransi Kesalahan

Dalam perhitungan data yang telah didapatkan tentang total seluruh populasi berjumlah 250 populasi yang terdiri dari 25 pegawai dan 200 pengguna. Dengan melakukan pertimbangan baik dari waktu dan kondisi saat ini tingkat kesalahan sebesar 10%.

$$N = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Sehingga  $n = \frac{250}{1 + 250 \cdot 0,12}$

$$n = \frac{250}{1 + (250 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{250}{1 + ,2,5}$$

$$n = \frac{250}{3,5}$$

$$n = 71,42$$

Dari perhitungan rumus slovin diatas, jadi dibulatkan menjadi 78 responden.

### 3. Instrumen Kuisioner

Kuisioner adalah suatu cara untuk mengukur perilaku, sikap dan pendapat untuk menyimpulkan infotmasi yang cepat dan efesien dengan menyebarkan formulir daftar pertanyaan kepada esponden, dengan haraan mereka dapat memberikan jawaban dengan sesuai apa yang dirasakan. Quisioner hanya diperuntukan dibuat sesimpel mungkin untuk dapat dimengerti dengan mudah oleh responden. Seperti terlihat pada tebel dibawah ini:

**Tabel 2. Skala Likert**

| Interval   | Kriteria          |
|------------|-------------------|
| 81% - 100% | Sangat Puas       |
| 61% - 80%  | Puas              |
| 41% - 60%  | Cukup Puas        |
| 21% - 40%  | Tidak Puas        |
| 0% - 20%   | Sangat Tidak Puas |

**Tabel 3. Rancangan Kuisioner**

| N<br>O | PERTANYAAN | JAWABAN |   |   |   |   |
|--------|------------|---------|---|---|---|---|
|        |            | S       | B | C | T | S |
|        |            | B       |   | B | B | T |

|     |          |                                                                               |   |   |   |   |   |
|-----|----------|-------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|     |          |                                                                               |   |   |   |   | B |
| A . | CONTENT  |                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|     | A.1      | Apakah website memenuhi kebutuhan anda ?                                      |   |   |   |   |   |
|     | A.2      | apakah website memberikan bantuan yang tepat tentang apa yang kamu butuhkan ? |   |   |   |   |   |
|     | A.3      | apakah semua informasi materi tersedia di website ?                           |   |   |   |   |   |
| B . | ACCURACY |                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |



|   |         |                                                    |   |   |   |   |   |
|---|---------|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|   | B.1     | apakah website akurat ?                            |   |   |   |   |   |
|   | B.2     | apakah anda puas dengan akurasi dari website ini ? |   |   |   |   |   |
|   | B.3     | apakah anda puas dengan website tersebut ?         |   |   |   |   |   |
| C | FORM AT |                                                    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|   | C.1     | Apakah website memberikan informasi yang jelas ?   |   |   |   |   |   |
|   | C.2     | apakah alur website jelas                          |   |   |   |   |   |
|   | C.3     | apakah ada puas                                    |   |   |   |   |   |

|   |             |                                                        |   |   |   |   |   |
|---|-------------|--------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|   |             | dengan adanya website di dinas DPPKB ?                 |   |   |   |   |   |
| D | EASE OF USE |                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|   | D.1         | apakah website mudah di akses ?                        |   |   |   |   |   |
|   | D.2         | apakah website bersifat userfriendly/ ramah pengguna ? |   |   |   |   |   |
|   | D.3         | apakah website mudah untuk digunakan ?                 |   |   |   |   |   |
| E | TIMELINESS  |                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|   | E.1         | apakah anda mendapatkan                                |   |   |   |   |   |



|  |     |                                                                      |  |  |  |  |  |
|--|-----|----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |     | informasi yang anda butuhkan dengan cepat melalui website tersebut ? |  |  |  |  |  |
|  | E.2 | apakah website menyediakan informasi yang up-to-date ?               |  |  |  |  |  |
|  |     |                                                                      |  |  |  |  |  |
|  |     | Mohon Saran dan Masukan dari Bapak, Ibu, yang dapat                  |  |  |  |  |  |
|  |     | memotivasi saya dalam penyusu                                        |  |  |  |  |  |

|  |  |                                                            |  |  |  |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | nan<br>propos<br>l skripsi<br>dengan<br>lancar .<br>Aamiin |  |  |  |  |  |
|  |  |                                                            |  |  |  |  |  |

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Coreanbach's Alpha*. Tabel 4. Uji Reabilitas Terhadap variabel isi (*Conten*)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,845             | 4          |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *nilai Corenbach's alpha* pada variabel isi (*conten*) lebih besar dari 0,5 maka kuesioner isi (*conten*) dapat dikatakan reabilitas.

**Tabel 5.** Uji Reabilitas Terhadap variabel Akurat (*Accuracy*)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,832             | 4          |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *nilai Corenbach's alpha* pada variabel akurasi (*accuracy*) lebih besar dari



0,5 maka kuesioner akurasi (*accuracy*) dapat dikatakan reabilitas.

**Tabel 5.** Uji Reabilitas Terhadap variabel Format (*Format*)

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,830             | 4          |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *nilai Corenbach's alpha* pada variabel format (*format*) lebih besar dari 0,5 maka kuesioner format (*format*) dapat dikatakan reabilitas.

**Tabel 6.** Uji Reabilitas Terhadap variabel Kemudahan (*Ease Of Use*)

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,772             | 4          |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *nilai Corenbach's alpha* pada variabel kemudahan (*ease of use*) lebih besar dari 0,5 maka kuesioner kemudahan (*ease of use*) dapat dikatakan reabilitas.

**Tabel 7.** Uji Reabilitas Terhadap variabel Ketepatan (*Timelines*)

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
|                  |            |

|      |   |
|------|---|
| ,832 | 3 |
|------|---|

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *nilai Corenbach's alpha* pada variabel Ketepatan (*Timelines*) lebih besar dari 0,5 maka kuesioner Ketepatan (*Timelines*) dapat dikatakan reabilitas.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian *website* dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pengolahan data menunjukan *website* Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Musi Rawas sudah mencapai tingkat yang valid. Pada reaksi dan persepsi pengguna *website* Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Musi Rawas berpengaruh pada pengguna *website*, hal ini dapat dilihat pada setiap variabel yang mendapatkan nilai yang valid.

Berdasarkan pada hasil penelitian, terdapat 5 yang diterima yaitu H1 (*Content* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y6)), H2 (*Accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y6)), H3 (*format* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y6)), H4 (*ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y6)), H5 (*Timeliness* berpengaruh terhadap signifikan terhadap



kepuasan pengguna (user satisfaction) (Y6))

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F = 3,313$  dengan signifikan  $0,000$ , sehingga dapat disimpulkan variabel persepsi isi (*content*), akurat (*accuracy*), format (*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan (*timelines*) berpengaruh terhadap penggunaan website Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Musi Rawas.

Secara umum, hasil penelitian dapat digunakan sebagai saran dan bahan pertimbangan bagi masyarakat yaitu pihak dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana kabupaten musirawas dalam melakukan pengambilan keputusan maupun kebijakan. Maka peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak DPPKB untuk lebih memperhatikan faktor yang terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website dengan melakukan pengembangan website.

## V. SARAN

Beberapa saran untuk penelitian ini selanjutnya adalah :

1. Untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan model terbaru dari EUCS
2. Dalam penelitian ini penulis masih banyak kekurangan maka dari itu penulis berharap dalam penelitian selanjutnya dapat memberikan ruang lingkup penelitian diperluas lagi

sehingga generalisasi ke populasi lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- M. I. FAIZAL, V. N. INTAN, and R. FIRMANSYAH, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19," *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 9–16, 2021, doi: 10.35870/jemsi.v7i1.512.
- A. Jeklin, "Analisis," no. July, pp. 1–23, 2016.
- R. Tianingrum and H. N. Sopiany, "Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar," *Pros. Semin. Nas. Mat. dan Pendidik. Mat.*, pp. 442–443, 2017, [Online]. Available: <http://pmat-unsika.eu5.org/Prosiding/64RisnaTianingrum-SESIOMADIKA-2017.pdf>.
- Y. Sutanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS," *Informatika*, vol. 2, no. 1, p. 242535, 2015.
- Z. Y. Mubarak, E. Noor, F. Destyanto, K. T. Nugroho, M. I. Mustofa, and A. M. Arif, "Perancangan Sistem Informasi Kesehatan Di Tingkat Posyandu Cilacap Selatan





- Kabupaten Cilacap,” *Semnasteknomedia Online*, vol. 5, no. 1, pp. 271–276, 2017, [Online]. Available: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/emnasteknomedia/article/view/1633>.
- S. Raharjo, “Sistem Website,” pp. 8–21, 2546.
- D. A. Simaremare, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfication,” *J. Infortech*, vol. 2, no. 2, pp. 250–257, 2020, doi: 10.31294/infortech.v2i2.9257.
- A. Ilias, M. R. Yaso’, M. Z. A. Razak, and R. A. Rahman, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS,” *Sustain. Compet. a Lib. Econ. Role Account.*, vol. 2, no. 1, pp. 12–35, 2015, doi: 10.5848/csp.1487.00001.
- N. R. Setyoningrum, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- Akadun, “penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ( Akadun, 2009; 1-2),” pp. 1–43, 1375.
- A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- N. Amalia and W. Hapsoro, “Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS ( End User Computing Statisfaction ),” *IC-Tech*, vol. XVI, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- P. . Sugiono, “No Title,” in *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI (MIXED METHODS)*., 2020.
- K. Suprpta, “Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS,” *J. Sist. Dan Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 6–11, 2013, [Online]. Available: <https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/186>.