



EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Dhea Friska Presilia^{1*}, Muhamad Akbar², Ahmad Sobri³

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: *¹2002030055@mhs.univbinainsan.ac.id , ²muhamad.akbar@univbinainsan.ac.id,

³ahmad_sobri@univbinainsan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap website pemerintah Kota Lubuklinggau dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Fokusnya adalah membandingkan harapan dan kenyataan pengguna terkait kecepatan akses, keterbacaan informasi, ketersediaan konten, kemudahan navigasi, dan keamanan website. Dengan sulitnya akses masyarakat, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS memberikan wawasan yang signifikan. Instrumen penelitian teruji valid dan reliabel, dan analisis korelasi menunjukkan hubungan kuat antara variabel format dan content dengan kepuasan pengguna. Secara simultan, keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun secara individual, variabel format lebih dominan daripada content. Dengan kontribusi sebesar 36,1%, variabel format dan content bersama-sama berperan dalam tingkat kepuasan pengguna. Kesimpulan ini dapat menjadi dasar bagi Diskominfotiksan Kota Lubuklinggau untuk mengidentifikasi area perbaikan dan pengembangan website pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Kata kunci : Evaluasi: Kepuasan Pengguna: Website Pemerintah Kota Lubuklinggau: Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Abstract

This research evaluates user satisfaction with the government website of Lubuklinggau City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. The focus is on comparing users' expectations with the reality of aspects such as speed of access, readability of information, content availability, ease of navigation, and website security. Given the challenges in public access, the study aims to provide in-depth insights into user satisfaction. The results indicate that the EUCS method provides significant insights. The research instrument is validated and reliable, and correlation analysis shows a strong relationship between format and content variables with user satisfaction. Simultaneously, both variables significantly influence user satisfaction, although individually, the format variable is more dominant than content. With a contribution of 36.1%, the format and content variables together play a role in user satisfaction. These conclusions can serve as a basis for the Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography Office (Diskominfotiksan) of Lubuklinggau City to identify areas for improvement and development of the government website, with the goal of enhancing service quality and user satisfaction.

Keywords : Evaluation; User Satisfaction; Lubuklinggau City Government Website; End User Computing Satisfaction (EUCS) Method



I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi kini semakin pesat, terutama pada perkembangan teknologi berbasis internet. Internet telah memberikan berbagai manfaat kepada pengguna dalam mendapatkan informasi. Perkembangan teknologi berbasis internet bermanfaat untuk segala bidang sektor, termasuk sektor pemerintah (Azzahrah et al., 2020). Salah satu contoh sektor pemerintah yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfotiksan) Kota Lubuklinggau. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfotiksan) adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika (diskominfo kab batang, n.d.). Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfotiksan) merupakan pemberi layanan komunikasi dan informatika dibawah pengawasan Pemerintah Kota Lubuklinggau. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfotiksan) di Kota Lubuklinggau berupaya untuk menyediakan pelayanan di bidang komunikasi dan informatika yang efektif dan efisien demi tercukupinya kebutuhan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Darwati, Fitriyani (2022) yang berjudul “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode *End User Computing satisfaction* (EUCS)”. Hasil penelitian ini adalah secara simultan *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 73,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yg tidak dimasukkan kedalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut artinya pengguna

OVO merasa puas dengan aplikasi OVO (Darwati, Lilis, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Teuku Yusuf Ryan Ar-Rasyid, Buce Trias Hanggara, Aditya Rachmadi (2021) yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada *Website* Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” Hasil yang didapat setelah dilakukan pengujian terdapat 2 variabel yang mendapatkan nilai kurang memuaskan yaitu variabel *Format* dan *Accuracy*, namun tidak dapat dipungkiri bahwa 3 variabel lainnya yaitu *Content*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness* memiliki nilai yang cukup namun tidak luput dari masukan dan kritik dari responden (Ar-Rasyid et al., 2021). Persamaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang pada metode penelitian yaitu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sedangkan perbedaan nya adalah pada objek yang diteliti.

Metode yang digunakan adalah metode *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. Model evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem (Ilias et al., 2015). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *Timeliness*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Pemerintah Kota Lubuklinggau. Adapun permasalahannya

adalah kurangnya evaluasi tingkat kepuasan pengguna pada website Pemerintah Kota Lubuklinggau. Sedangkan belum diketahui pada variabel yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfo) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

II. METODOLOGI PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (univ ciputra, n.d.). Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah:

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu observasi atau pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu *website* Pemerintah Kota Lubuklinggau secara tersistematika untuk mendapatkan sebuah informasi yang dapat berguna bagi peneliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang sering digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah dari seseorang atau kelompok. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika atau Pemerintah Kota Lubuklinggau.

c. Kuesioner

Metode penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan beberapa pernyataan yang berkaitan dengan *website* Pemerintah Kota Lubuklinggau secara tidak langsung kepada pengguna yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini yang dipilih secara acak, dimana responden akan menjawab semua pernyataan dengan sejujur jujurnya sesuai pengalaman pengguna

dalam menggunakan *website* Pemerintah Kota Lubuklinggau.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas atau proses yang sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna (dinie n., n.d.).

2. Teknik Pengolahan Data

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya diteliti (hanif sri yulianto, n.d.).

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 240.238 warga yang terdiri dari 120.961 warga yang berjenis kelamin laki-laki dan 119.277 warga yang berjenis kelamin perempuan di Kota Lubuklinggau pada tahun 2022.

Tabel 1 Data Populasi

No.	Jenis Kelamin (2022)	Jumlah (Orang)
1.	Laki – Laki	120.961
2.	Perempuan	119.277
Total Populasi		240.238

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. sampel cukup valid untuk dianalisis secara statistik sedikitnya diperlukan 30 sampai 100 responden (Marlindawati & Indriani, 2016).

Pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, menggunakan rumus slovin sebagai formula atau rumus menghitung sampel.

Dalam perhitungan data yang telah didapatkan tentang total seluruh populasi berjumlah 240.238 populasi yang terdiri dari 120.961 laki-laki dan 119.277 perempuan. Dengan melakukan pertimbangan baik dari waktu dan kondisi saat ini maka tingkat eror atau kesalahan sebesar 10%.

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

$$n = \frac{240.238}{1 + (240.238(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{240.238}{1 + (240.238(0,01))}$$

$$n = \frac{240.238}{1 + 2402,38}$$

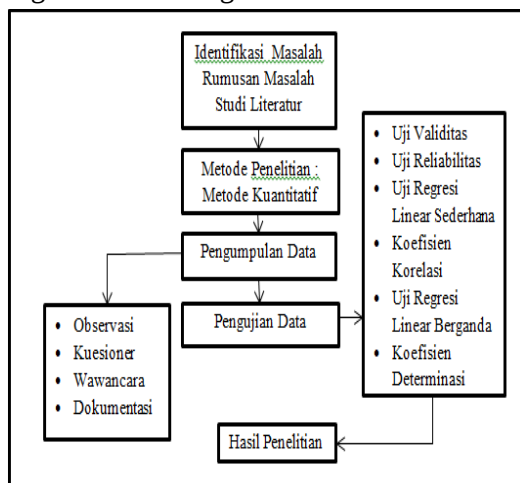
$$n = \frac{240.238}{2403,38}$$

$$n = 99,95$$

Dari perhitungan rumus *slovin*, sampel yang diperoleh adalah 99,95 lalu dibulatkan menjadi 100 responden.

3. Kerangka Penelitian

Adapun alur dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Penelitian

4. Instrumen Kuesioner

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya (binus, n.d.).

Tabel 2 Skala Likert

No.	Keterangan	Skala
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2017

5. Teknik Analisa Data

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Pemerintah Kota Lubuklinggau dari sudut pandang pengalaman pengguna selama menggunakan *website* Pemerintah Kota Lubuklinggau, dari berbagai persepsi untuk mengetahui permasalahan yang dialami pengguna. Dengan adanya metode ini, hasilnya dapat digunakan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika atau pemerintahan Kota Lubuklinggau dalam memperbaiki *website* jauh lebih baik lagi dari sebelumnya, yang dapat memberikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengguna, dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *Timeliness*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Uji validitas

Jumlah sampel terdapat 37 responden, lalu didapat nilai r_{tabel} 0,325



dengan tingkat eror 0,05. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas ditampilkan pada variabel berikut:

a. *Content* (isi)

Berdasarkan tabel dibawah ini diketahui dari 15 pernyataan hasil kuesioner seluruhnya valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,325. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada *content* (isi) adalah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas *Content* (isi)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1.	Pernyataan X.1	0,638	0,325	Valid
2.	Pernyataan X.2	0,441	0,325	Valid
3.	Pernyataan X.3	0,463	0,325	Valid
4.	Pernyataan X.4	0,627	0,325	Valid
5.	Pernyataan X.5	0,514	0,325	Valid
6.	Pernyataan X.6	0,490	0,325	Valid
7.	Pernyataan X.7	0,778	0,325	Valid
8.	Pernyataan X.8	0,792	0,325	Valid
9.	Pernyataan X.9	0,699	0,325	Valid
10.	Pernyataan X.10	0,819	0,325	Valid
11.	Pernyataan X.11	0,623	0,325	Valid
12.	Pernyataan X.12	0,674	0,325	Valid
13.	Pernyataan X.13	0,605	0,325	Valid
14.	Pernyataan X.14	0,703	0,325	Valid
15.	Pernyataan X.15	0,684	0,325	Valid

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

b. *Format* (bentuk)

Berdasarkan tabel dibawah ini diketahui dari 10 pernyataan hasil kuesioner seluruhnya valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,325. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada *content* (isi) adalah valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas *Format* (bentuk)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1.	Pernyataan X.1	0,529	0,325	Valid
2.	Pernyataan X.2	0,473	0,325	Valid
3.	Pernyataan X.3	0,466	0,325	Valid
4.	Pernyataan X.4	0,811	0,325	Valid
5.	Pernyataan X.5	0,828	0,325	Valid
6.	Pernyataan X.6	0,666	0,325	Valid
7.	Pernyataan X.7	0,832	0,325	Valid
8.	Pernyataan X.8	0,698	0,325	Valid
9.	Pernyataan X.9	0,780	0,325	Valid
10.	Pernyataan X.10	0,710	0,325	Valid

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

2. Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas bertujuan untuk dapat melihat hasil pengukuran ketepatan dan keakuratan dari sebuah variabel yang nantinya digunakan pada penelitian. Hasil ini dapat dipercaya ketika hasil yang nantinya akan didapatkan pada pengujian variabel relatif sama dalam beberapa kali uji pengukuran dengan catatan yaitu aspek yang digunakan tidak



lah berubah-ubah dengan maksud lain tidak menggunakan penilaian yang berbeda-beda di tiap pengujian. Nilai standart koefisien yang nantinya dijadikan acuan sebesar 0,6 (Ar-Rasyid et al., 2021). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

a) *Content* (isi)

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas *Content* (isi)

Cronbach's Alpha	Standar Koefisien
0,920	0,6

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada *content* (isi) lebih besar dari 0,6 maka *content* (isi) dapat dikatakan reliabel.

a) *Format* (bentuk)

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas *format* (bentuk)

Cronbach's Alpha	Standar Koefisien
0,908	0,6

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada *format* (bentuk) lebih besar dari 0,6 maka *format* (bentuk) dapat dikatakan reliabel.

3. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat inferensi statistik untuk menentukan pengaruh sebuah variabel bebas

(independen) terhadap variabel terikat (dependen) (Anwar Hidayat, n.d.).

a. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah data berupa nilai yang menunjukkan besar atau kecilnya hubungan linier serta logis antara variabel X dan Y. Lambang yang digunakan dalam koefisien korelasi adalah huruf r yang nilainya memiliki rentang -1 sampai +1. Penggunaan kode tersebut membuktikan kekuatan hubungan antar variabel atau disebut dengan relasi positif (+) (populix, n.d.).

Tabel 7 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2006 : 214)

a. *Content*

Tabel 8 Koefisien Korelasi *Content*

	Kepuasan Pengguna
Correlations	1.000

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 7 bahwa tingkat korelasi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y) sebesar 1.000, dan dapat dilihat pada tabel 8 untuk nilai 1,000 memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, itu berarti variabel independen (X) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel dependen (Y).



b. Format

Tabel 9 Koefisien Korelasi Format

	Kepuasan Pengguna
Correlations	1.000

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 4.7 bahwa tingkat korelasi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y) sebesar 1.000, dan dapat dilihat pada tabel 4.9 untuk nilai 1,000 memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, itu berarti variabel independen (X) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel dependen (Y).

4. Regresi Linier Berganda

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau *predictor*. Dalam bahasa Inggris, istilah ini disebut dengan *multiple linear regression* (Hidayat, 2018).

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh hubungan yang terjadi antar variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikansi secara simultan (bersama-sama).

Tabel 10 Uji F

	F	Signifikansi
Regression	27.389	.000

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Untuk mengetahui pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.10 diatas diperoleh nilai signifikansi nya .000 dimana jika signifikansi < 0,05 dapat

disimpulkan bahwa variabel X1 dan X2 / simultan (bersama-sama) mendominasi terhadap variabel Y. Pada tabel 4.10 dapat disimpulkan juga bahwa nilai F hitung variabel yaitu $27.389 > \text{nilai F tabel } (3,09)$ sehingga keseluruhan dinyatakan X1 dan X2 mendominasi terhadap kepuasan pengguna *website* pemerintah Kota Lubuklinggau.

b. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh hubungan yang terjadi antara variabel-variabel independen/bebas (X) terhadap variabel dependent/terikat (Y) secara parsial (sendiri).

Tabel 11 Uji T

	t	Signifikansi
X1	-5.991	.000
X2	4.180	.000

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh parsial X1 terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dapat dikatakan bahwa variabel X1 bersignifikan terhadap Y dan nilai t hitung $-5.991 < t \text{ tabel } 1.984$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X1) tidak mendominasi terhadap variabel dependen (Y). Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh parsial X2 terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.180 > t \text{ tabel } 1.984$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X2) mendominasi terhadap variabel dependen (Y).

c. Koefisien Determinasi



Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel independen (X) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 12 Koefisien Determinasi

	R	R Square
1	.601 ^a	.361

Sumber Hasil Olahan Data SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui nilai R Square sebesar 0.361 dapat diartikan bahwa variabel X1 dan X2 secara simultan (bersama-sama) mendominasi terhadap variabel Y adalah sebesar 36,1% dengan sisanya didominasi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

2. Pembahasan

Masalah yang dibahas adalah mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna *website* pemerintah kota lubuklinggau dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,325. Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan adalah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel lebih besar dari 0,6 dapat diartikan bahwa pernyataan – pernyataan dari seluruh variabel tersebut sangat reliabel.

Hasil koefisien korelasi bahwa tingkat korelasi antara variabel independen(X) terhadap variabel dependen(Y) pada *content* sebesar 1.000, dan dapat dilihat pada tabel 4.13 untuk nilai

1.000 memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, itu berarti variabel independen (X) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel dependen (Y).

Hasil koefisien korelasi bahwa tingkat korelasi antara variabel independen(X) terhadap variabel dependen(Y) pada *format* sebesar 1.000, dan dapat dilihat pada tabel 4.13 untuk nilai 1.000 memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, itu berarti variabel independen (X) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel dependen (Y).

Hasil uji F pada tabel 4.15 diperoleh nilai 27.389 dengan signifikansi nya .000 dimana jika signifikansi < 0,05 dapat disimpulkan sehingga keseluruhan dinyatakan X1 dan X2 mendominasi terhadap kepuasan pengguna *website* pemerintah Kota Lubuklinggau.

Hasil uji T terdapat 2 variabel yaitu X1 dan X2 yang memiliki nilai signifikansi nya < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel independen(X1 dan X2) mendominasi terhadap variabel dependen (Y). Pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa t hitung untuk X1 adalah $-5.991 < t$ tabel (1.984). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X1) tidak mendominasi terhadap variabel dependen (Y). Untuk X2 t hitung nya adalah $4.180 > t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X2) mendominasi terhadap variabel dependen (Y).

Pada koefisien determinasi diketahui nilai R Square sebesar 0.361 dapat diartikan bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y adalah sebesar 36,1% dengan sisanya didominasi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.



IV. KESIMPULAN

1. Berdasarkan penelitian website dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengolahan data menunjukkan website pemerintah kota lubuklinggau sudah mencapai tingkat yang valid. hal ini dapat dilihat pada setiap variabel mendapatkan nilai valid.
2. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel format (X2) dan content (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, secara individual, variabel format (X2) lebih mendominasi daripada variabel content (X1).
3. Berdasarkan koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (format dan content) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna).
4. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai 27.389 dengan signifikansi nya .000 dimana jika signifikansi $< 0,05$ dapat disimpulkan sehingga keseluruhan dinyatakan X1 dan X2 mendominasi terhadap kepuasan pengguna website pemerintah Kota Lubuklinggau.
5. Berdasarkan hasil uji T diperoleh 2 variabel yaitu X1 dan X2 yang memiliki nilai signifikansi nya $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel independen(X1 dan X2) mendominasi terhadap variabel dependen (Y). Pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa t hitung untuk X1 adalah $-5.991 < t$ tabel (1.984). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X1) tidak mendominasi terhadap variabel dependen (Y). Untuk X2 t hitung nya adalah $4.180 > t$ tabel 1.984, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X2) mendominasi terhadap variabel dependen (Y).

6. Dan berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui nilai R Square sebesar 0.361 dapat diartikan bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y adalah sebesar 36,1% dengan sisanya didominasi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.
7. Secara umum, hasil penelitian dapat digunakan sebagai saran dan bahan pertimbangan bagi masyarakat yaitu pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfo) dalam melakukan kebijakan. Maka peneliti memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian (Diskominfo) untuk lebih memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website dengan melakukan pengembangan website.

V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data – data lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mudah – mudahan bermanfaat bagi kemajuan pendidikan pada umumnya. Adapun saran yang peneliti ajukan sebagai berikut :

1. Hendaknya pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali mengenai faktor faktor apa saja yang dibutuhkan masyarakat kota lubuklinggau berkaitan dengan kepuasan yang didapat setelah mengakses *website* pemerintah kota lubuklinggau.
2. Hendaknya para peneliti selanjutnya lebih mengembangkan lagi ruang lingkup penelitian, mengingat penelitian yang dilaksanakan ini belum sepenuhnya menggambarkan kepuasan pengguna yang diperoleh masyarakat



kota lubuklinggau. Diharapkan pada penelitian selanjutnya metode analisa nya dapat menggunakan metode analisa lainnya, sehingga dapat membandingkan. Dan diharapkan juga pada proses pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan data yang diperlukan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Anwar Hidayat. (n.d.). *Regresi Linear Sederhana dengan SPSS*.
<https://www.statistikian.com/2012/08/regresi-linear-ederhana-dengan-spss.html>

Ar-Rasyid, T. Y. R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Azzahrah, F., Aprillia, Y., Adian, P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare Cent. *Jurnal Kesehatan*, 11(3).

<http://ejurnal.poltekkestjk.ac.id/index.php/JK>

binus. (n.d.). *MEMAHAMI SKALA LIKERT DALAM PENELITIAN ILMIAH*. 13 Agustus 2021.

Darwati, Lilis, 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), 34–42.

<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>

dinie n. (n.d.). *Dokumentasi Adalah: Pengertian, Jenis-jenis, dan Contohnya*. 25 Sep 2022. <https://majoo.id/solusi/detail/dokumentasi-adalah>

diskominfo kab batang. (n.d.). *diskominfo*. <https://kominformobatangkab.go.id/?p=1&id=2>

hanif sri yulianto. (n.d.). *Arti Populasi beserta Karakteristiknya*. 12 Des 2022.

<https://www.bola.com/ragam/read/5149433/arti-populasi-besertakarakteristiknya>

Hidayat, A. (2018). *Regresi Linear Berganda*. Statistikian.Com.

Ilias, A., Yasoa', M. R., Razak, M. Z. A., & Rahman, R. A. (2015). The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies. *Sustaining Competitiveness in a Liberalized Economy: The Role of Accounting*, 2(1), 12–35.

<https://doi.org/10.5848/csp.1487.00001>

Marlindawati, & Indriani, P. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan



Pengguna e-Learning Dengan
Penerapan Model End Using
Computing Satisfaction (Eucs).

Jurnal Ilmiah Matrik, 18(1), 55–66.

populix. (n.d.). *Koefisien Korelasi:
Pengertian, Rumus, dan Cara
Hitungnya*. 4 Sep 2022.

univ ciputra. (n.d.). *Metode Pengumpulan
Data dalam Penelitian*.

[https://informatika.uc.ac.id/2016/02/2016-
2-18-metode-pengumpulan-data-
dalam-penelitian/](https://informatika.uc.ac.id/2016/02/2016-2-18-metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian/)