

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIAK PADA DISDUKCAPIL KAB.
BATANG DENGAN METODE EUCS**

Afni Khoirunnisa¹, Ichwan Kurniawan², Victorianus Aries S³

^{1,2,3}Institut Widya Pratama Pekalongan

Email Korespondensi:afninisa3@gmail.com

Email: ichwan@iwima.ac.id; fixvictor@gmail.com

ABSTRACT

With advances in information technology, government agencies have begun to implement information systems to improve the quality of public services. One example of this is the launch of the Population Administration Information System (SIAC) by the Batang Regency Population and Civil Registration Office. Nevertheless, the system still experiences errors that hinder the service process. This study aims to evaluate user satisfaction with the SIAC application using the End-User Computational Satisfaction (EUCS) framework. User satisfaction is assessed across five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study employed a descriptive-quantitative approach, collecting data through the distribution of a Likert-scale questionnaire to 38 active users of the app. The results of the study show that the content dimension received the highest average score, namely 4.25, indicating a very high level of satisfaction. Meanwhile, the format dimension scored 4.11, the usability dimension 4.01, the timeliness dimension 3.95, and the accuracy dimension 3.82; all of these fall within the 'satisfactory' category. Furthermore, the overall user satisfaction level reached a grand mean score of 4.03, suggesting that users were generally satisfied with the SIAC application. Meanwhile, the format dimension scored 4.11, the usability dimension 4.01, the timeliness dimension 3.95, and the accuracy dimension 3.82; all these scores fall within the 'satisfactory' category.

Keywords: User satisfaction, EUCS, SIAC, Population administration, Information system.

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, instansi pemerintah mulai menerapkan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah peluncuran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAC) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. Meskipun demikian, sistem tersebut masih mengalami beberapa kesalahan (*error*) yang menghambat proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIAC menggunakan kerangka kerja *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kepuasan pengguna diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada 38 pengguna aktif aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,25 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Sementara itu, dimensi *format* memperoleh skor 4,11, dimensi *ease of use* sebesar 4,01, dimensi *timeliness* sebesar 3,95, dan dimensi *accuracy* sebesar 3,82, yang seluruhnya termasuk dalam kategori puas. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan mencapai *grand mean* sebesar 4,03, yang menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas terhadap aplikasi SIAC.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, EUCS, SIAC, Administrasi kependudukan, Sistem informasi.

PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna merupakan indikator utama untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh, metodologi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah dan Rahman (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat ditingkatkan jika suatu sistem menyediakan informasi yang komprehensif dan relevan, menghasilkan data yang akurat, memiliki antarmuka yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta mampu menyajikan informasi secara akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, kelima dimensi ini merupakan faktor kunci dalam menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai sarana utama pengelolaan layanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama penelitian, dimensi *content* dan *format* pada aplikasi SIAK telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan cukup baik. Selain itu, pada dimensi *ease of use* masih sering terjadi kesalahan sistem (*error*) tanpa disertai petunjuk penanganan yang memadai bagi pengguna. Kondisi tersebut menyebabkan terganggunya proses pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui sejauh mana masing-masing dimensi EUCS telah terpenuhi serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Banyak penelitian sebelumnya telah menggunakan metode EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai jenis sistem informasi. Penelitian Ariska dan Sanjaya (2024) menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS pada sistem informasi akademik berada dalam kategori puas. Sementara itu, Syahti dan Budiman (2025) mengungkapkan bahwa dimensi *ease of use* memperoleh nilai terendah yang disebabkan oleh adanya kendala dalam penggunaan sistem. Di sisi lain, Ramadhani, Sadikin, dan Astri (2023) menemukan bahwa dimensi *content* dan *timeliness* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji kemampuan sistem dalam menangani kesalahan (*error handling*) yang merupakan bagian dari dimensi *ease of use*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAK terhadap layanan pendaftaran penduduk dan sipil di Kabupaten Batang. Keunikan penelitian ini tidak hanya terletak pada objek penelitiannya, tetapi juga pada penekanan pada dimensi kemudahan penggunaan, khususnya dalam hal penanganan kesalahan, yang berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan informasi atau petunjuk saat terjadi kesalahan (*error handling*), sehingga pengguna dapat melanjutkan pekerjaan mereka dengan lebih efektif. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi EUCS sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan, terutama yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem dan mekanisme penanganan kesalahan. Temuan penelitian ini selanjutnya menjadi dasar evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas sistem informasi administrasi kependudukan serta mendukung optimalisasi pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. Menurut Sugiyono (2022), metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada data empiris dan menggunakan analisis statistik atau kuantitatif untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu. Metode ini dipilih karena data yang diperoleh bersifat numerik, sehingga memungkinkan dilakukannya analisis statistik yang secara objektif mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yang tersusun secara sistematis guna mencapai tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan guna menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Adapun teknik yang digunakan meliputi: 1. Kuesioner, 2. Observasi, 3. Studi Pustaka.

Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu: 1. Uji Validitas, Pengujian validitas bertujuan untuk menentukan kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang dimaksud. Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan membandingkan nilai r yang dihitung dengan tabel nilai r pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r dalam tabel ($r > 0,320$), maka pernyataan tersebut dianggap valid (Sugiyono, 2018). Setelah pengumpulan data kuesioner selesai, hasil uji validitas untuk semua pernyataan di lima dimensi Skala (EUCS) akan disajikan. 2. Uji Reliabilitas, Pengujian reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen penelitian ketika diberikan berulang kali kepada subjek yang sama. Dalam penelitian ini, metode *Cronbach's alpha* digunakan untuk menilai reliabilitas. Jika koefisien *Cronbach's alpha* suatu instrumen penelitian $\geq 0,60$, instrumen tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang baik (Riduwan, 2015). Semakin tinggi nilai *Cronbach's alpha*, semakin tinggi pula tingkat konsistensi instrumen tersebut. Hasil pengujian reliabilitas untuk semua dimensi EUCS diperoleh melalui pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS. Jika semua dimensi memenuhi kriteria reliabilitas, instrumen penelitian tersebut dianggap layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. 3. Analisis Statistik Deskriptif, Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), berdasarkan lima dimensi metodologi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Selama analisis, perangkat lunak SPSS digunakan untuk menghitung rata-rata setiap dimensi. Rata-rata yang dihasilkan kemudian dikategorikan ke dalam tingkat kepuasan pengguna untuk menentukan sejauh mana aplikasi SIAK memenuhi kebutuhan pengguna.

$$X = \Sigma X / N$$

Keterangan:

X = Nilai Rata-rata (mean) [1]

ΣX = jumlah skor jawaban seluruh responden

N = jumlah kuesioner

Berdasarkan Persamaan [1], nilai rata-rata dihitung dengan membagi total skor jawaban semua responden dengan jumlah kuesioner. Nilai rata-rata tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan skala interval untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna pada setiap dimensi EUCS. Sebelum melanjutkan ke analisis data lebih lanjut, uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dilakukan terhadap kuesioner untuk memastikan kelayakan dan keandalan instrumen tersebut. Skala interval yang digunakan didasarkan pada rentang nilai rata-rata yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1: Skala Interval

Rentang Nilai	Kategori Kepuasan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Puas
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

Dengan menggunakan skala interval pada Tabel 1, hasil analisis data dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara terukur pada masing-masing indikator EUCS, sehingga dapat diidentifikasi dimensi mana yang sudah memenuhi harapan pengguna dan dimensi mana yang masih memerlukan perbaikan.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson* untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2022), instrumen pengukuran yang valid adalah instrumen yang efektif dalam

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

184

Indexed:



pengumpulan data, dengan kata lain instrumen tersebut mampu mengukur isi yang dimaksudkan untuk diukur. Jika nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r pada tabel, maka item tersebut dianggap valid. Penelitian ini melibatkan total 38 responden, dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 36$. Menurut tabel distribusi koefisien korelasi momen produk Pearson r , pada tingkat signifikansi 5%, nilai r tabel untuk 36 derajat kebebasan adalah 0,320 (Sugiyono, 2022). Hasil uji validitas untuk seluruh dimensi EUCS disajikan pada tabel 2.

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Dimensi	Butir	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0,898	0,320	Valid
	C2	0,901		Valid
	C3	0,915		Valid
	C4	0,941		Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0,667	0,320	Valid
	A2	0,737		Valid
	A3	0,841		Valid
	A4	0,831		Valid
<i>Format</i>	F1	0,845	0,320	Valid
	F2	0,900		Valid
	F3	0,699		Valid
	F4	0,879		Valid
<i>Ease of Use</i>	E1	0,713	0,320	Valid
	E2	0,778		Valid
	E3	0,742		Valid
	E4	0,543		Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0,913	0,320	Valid
	T2	0,925		Valid
	T3	0,856		Valid
	T4	0,920		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 2, seluruh pernyataan pada kelima dimensi EUCS dinilai valid, karena nilai r yang dihitung untuk setiap item melebihi nilai ambang batas 0,320 (Sugiyono, 2022). Oleh karena itu, seluruh pernyataan dalam kuesioner tersebut layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen penelitian memiliki konsistensi ketika digunakan berulang kali pada subjek yang sama. Menurut definisi Sugiyono (2022), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang mampu menghasilkan data yang sama ketika digunakan berulang kali untuk mengukur subjek yang sama. Penelitian ini menggunakan metode koefisien Cronbach's Alpha untuk melakukan uji reliabilitas secara bersamaan terhadap seluruh 20 pernyataan dalam lima dimensi EUCS. Jika koefisien Cronbach alpha $\geq 0,60$, maka instrumen penelitian tersebut dianggap memiliki reliabilitas (Riduwan, 2015). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.951	20

Berdasarkan Tabel 3, nilai Cronbach's Alpha untuk skala yang terdiri dari 20 item adalah 0,951. Koefisien ini diperoleh dengan menghitung rasio variasi setiap item terhadap variasi total dari semua item. Korelasi yang tinggi antara item-item dalam kuesioner ditunjukkan oleh fakta bahwa semua nilai r yang dihitung berkisar antara 0,543 hingga 0,941, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut berkorelasi kuat dalam mengukur konstruk kepuasan pengguna yang sama. Karena nilai ini melebihi 0,60, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Oleh karena itu, semua item dalam kuesioner tersebut layak digunakan dalam prosedur analisis selanjutnya.

3. Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan, berdasarkan metodologi *End-User Computational Satisfaction* (EUCS), memberikan gambaran umum mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM). Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap dimensi kerangka kerja EUCS, yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu).

a. Variabel Isi (*Content*)

Dalam penelitian ini, variabel isi terdiri dari empat indikator: C1, C2, C3, dan C4. Berikut ini adalah hasil analisis kuesioner untuk variabel isi (*content*).

Tabel 4. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Isi (*Content*)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	ΣX	N
C1	0	0	6	16	16	162	38
C2	0	0	3	16	19	168	38
C3	0	0	9	15	14	157	38
C4	0	0	8	15	15	159	38
Jumlah	0	0	26	62	64	646	152

$$X = \Sigma X / N = (1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 26) + (4 \times 62) + (5 \times 64) / 152$$

$$= 646 / 152 = 4,25$$

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, skor kepuasan pengguna rata-rata untuk variabel konten adalah 4,25. Skor ini berada dalam rentang 4,20 hingga 5,00 dan termasuk dalam kategori “sangat puas”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap informasi yang disediakan oleh aplikasi SIAM bersifat komprehensif, relevan, dan jelas, serta memenuhi kebutuhan mereka dalam pengelolaan populasi.

b. Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Dalam penelitian ini, variabel keakuratan terdiri dari empat indikator: A1, A2, A3, dan A4. Berikut ini adalah hasil analisis kuesioner untuk variabel keakuratan (*Accuracy*).

Tabel 5: Hasil Analisis Kuesioner Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	ΣX	N
A1	0	13	13	9	3	116	38
A2	0	0	7	23	8	153	38
A3	0	0	7	21	10	155	38
A4	0	1	7	16	14	157	38
Jumlah	0	14	34	69	35	581	152

$$X = \Sigma X / N = (1 \times 0) + (2 \times 14) + (3 \times 34) + (4 \times 69) + (5 \times 35) / 152$$

$$= 581 / 152 = 3,82$$

Berdasarkan hasil pada tabel 5, skor kepuasan pengguna rata-rata terhadap variabel keakuratan (*accuracy*) adalah sebesar 3,82. Skor ini berada pada rentang 3,40–4,19 dan termasuk dalam kategori Puas. Hal ini

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

186

Indexed:



menunjukkan bahwa pengguna merasa data yang dihasilkan aplikasi SIAK cukup akurat dan dapat dipercaya, meskipun masih terdapat beberapa catatan terutama pada indikator A1 yang menunjukkan nilai terendah.

c. Variabel Tampilan (*Format*)

Dalam penelitian ini, variabel tampilan terdiri dari empat indikator: F1, F2, F3, dan F4. Berikut ini adalah hasil analisis kuesioner untuk variabel tampilan (*Format*).

Tabel 6: Hasil Analisis Kuesioner Variabel Tampilan (*Format*)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	ΣX	N
F1	0	1	5	20	12	157	38
F2	0	0	4	24	10	158	38
F3	0	1	4	25	8	154	38
F4	0	0	6	22	10	156	38
Jumlah	0	2	19	91	40	625	152

$$X = \Sigma X / N = (1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 19) + (4 \times 91) + (5 \times 40) / 152$$

$$= 625 / 152 = 4,11$$

Berdasarkan hasil pada tabel 6, skor tingkat kepuasan pengguna rata-rata terhadap variabel tampilan (*format*) adalah sebesar 4,11. Skor ini berada pada rentang 3,40–4,19 sehingga termasuk dalam kategori Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa tampilan aplikasi SIAK sudah cukup rapi, konsisten, dan mudah dibaca dalam mendukung kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.

d. Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Dalam penelitian ini, variabel kemudahan pengguna terdiri dari empat indikator: E1, E2, E3, dan E4. Berikut ini adalah hasil analisis kuesioner untuk variabel kemudahan pengguna (*Ease of Use*).

Tabel 7. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	ΣX	N
E1	0	0	7	17	14	159	38
E2	0	1	4	16	17	163	38
E3	0	4	9	14	11	146	38
E4	1	3	9	17	8	142	38
Jumlah	1	8	29	64	50	610	152

$$X = \Sigma X / N = (1 \times 1) + (2 \times 8) + (3 \times 29) + (4 \times 64) + (5 \times 50) / 152$$

$$= 610 / 152 = 4,01$$

Berdasarkan hasil pada tabel 7, skor tingkat kepuasan pengguna rata-rata terhadap variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah sebesar 4,01. Skor ini berada pada rentang 3,40–4,19 sehingga termasuk dalam kategori Puas. Namun perlu diperhatikan bahwa indikator E4 yang berkaitan dengan kemudahan penanganan kesalahan (*error handling*) memperoleh nilai terendah, yang mencerminkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan ketika sistem mengalami gangguan atau *error*.

e. Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dalam penelitian ini, variabel ketepatan waktu terdiri dari empat indikator: T1, T2, T3, dan T4. Berikut ini adalah hasil analisis kuesioner untuk variabel ketepatan waktu (*timeliness*).

Tabel 8: Hasil Analisis Kuesioner Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	ΣX	N
T1	1	1	7	22	7	147	38
T2	0	2	9	19	8	147	38
T3	0	0	7	23	8	153	38

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

T4	0	1	6	21	10	154	38
Jumlah	1	4	29	85	33	601	152

$$X = \Sigma X / N = (1 \times 1) + (2 \times 4) + (3 \times 29) + (4 \times 85) + (5 \times 33) / 152$$

$$= 601 / 152 = 3,95$$

Berdasarkan hasil pada tabel 8, skor tingkat kepuasan pengguna rata-rata terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) adalah sebesar 3,95. Skor ini berada pada rentang 3,40–4,19 sehingga termasuk dalam kategori Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi SIAK cukup cepat dalam merespons perintah dan menyajikan informasi tepat waktu, meskipun masih terdapat beberapa kendala terutama saat sistem mengalami gangguan dari server pusat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kantor Kependudukan dan Sipil Kabupaten Batang yang menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, pengguna merasa puas dengan aplikasi SIAK, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,03, yang berada dalam rentang kategori “puas” yaitu 3,40–4,19. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua skala kuesioner memenuhi kriteria validitas dengan nilai *r* hitung untuk semua item lebih besar dari *r* tabel 0,320 dan memenuhi kriteria reliabilitas nilai Cronbach’s alpha sebesar 0,951, yang termasuk dalam rentang sangat andal. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh kredibel dan dapat diandalkan secara ilmiah. Secara rinci, hasil analisis per dimensi menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,25 dengan kategori sangat puas, yang berarti pengguna merasa informasi yang disajikan oleh aplikasi SIAK sudah lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan. Dimensi *format* memperoleh nilai 4,11 dengan kategori puas, menunjukkan bahwa tampilan sistem sudah rapi dan mudah dipahami. Dimensi *ease of use* memperoleh nilai 4,01 dengan kategori puas, meskipun indikator kemudahan penanganan kesalahan (*error handling*) masih menjadi perhatian utama karena memperoleh nilai terendah dalam dimensi ini. Dimensi *timeliness* memperoleh nilai 3,95 dengan kategori puas, yang berarti sistem dinilai cukup cepat dalam menyajikan informasi meskipun masih terdapat kendala saat terjadi gangguan dari server pusat. Adapun dimensi *accuracy* memperoleh nilai terendah sebesar 3,82 dengan kategori puas, yang mengindikasikan bahwa keakuratan data masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang berkaitan dengan konsistensi data yang ditampilkan sistem.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar Disdukcapil Kabupaten Batang berkoordinasi lebih intensif dengan pemerintah pusat selaku pengelola *database* SIAK untuk meningkatkan keandalan sistem, khususnya dalam aspek keakuratan data dan penanganan *error*. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkala bagi pengguna agar dapat mengoperasikan sistem dengan lebih optimal. Penelitian ini dapat mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara lebih mendalam, misalnya dengan menambahkan variabel dukungan teknis atau kualitas jaringan sebagai variabel tambahan dalam model evaluasi sistem Informasi.

REFERENSI

- Anggraini, D., & Manar, D. G. (2025). Hambatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis sistem informasi di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-58.
- Arifta, R., Assegaff, S., & Nurhadi. (2025). Analisis kepuasan pengguna portal Sipenmaru menggunakan EUCS dan DeLone and McLean model. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 13(1), 21-30.
- Ariska, D., & Sanjaya, R. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan EUCS. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6), 4040-4055.
- Barus, M., & Fathurrahman. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile library menggunakan EUCS. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2), 88-97.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

188

Indexed:



- Damayanti, R. (2024). Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 11(2), 112-125.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Analisis dan desain sistem informasi*. Andi.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan sistem informasi*. Andi.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Muhajir, M., Akbar, A., & Salam, S. (2024). Analisis kepuasan pengguna SIAKAD menggunakan metode EUCS. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(1), 55-65.
- Permatasari, D., Hidayat, R., & Wulandari, S. (2022). Evaluasi keberhasilan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean pada instansi pemerintah. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 8(2), 77-89.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Puspitasari, D., Tampubolon, H., & Taruk, M. (2021). Evaluasi penerapan sistem informasi di instansi pemerintah menggunakan metode EUCS. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 7(3), 134-145.
- Ramadhani, S., Sadikin, M., & Astri, L. Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna website SINTAP UNAMA dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 112-121.
- Riduwan. (2015). *Skala pengukuran variabel penelitian*. Alfabeta.
- Simanjuntak, R., & Sembiring, M. (2023). Implementasi SIAK dalam pengelolaan data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 33-46.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Syahti, A., & Budiman, A. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi presensi Ber-AKHLAK (SIPB) di BPKAD Garut. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 22-34.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.