

Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi GoMT Menggunakan Model Eucs Di Dinas Kominfo Kota Gorontalo

Muhammad Rifai Katili¹, Muchlis Polin¹, Anisa Fadilah Lakepo^{1*}

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia.

Artikel Info

Kata Kunci:

EUCS;
Kepuasan Pengguna;
Sistem Informasi GoMT.

Keywords:

EUCS;
User Satisfaction;
GoMT Information System.

Riwayat Artikel:

Submitted: 11 September 2024

Accepted: 30 November 2024

Published: 30 November 2024

Abstrak: Aplikasi GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) merupakan salah satu aplikasi yang di buat oleh Dinas Kominfo Kota Gorontalo untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat ditingkat kelurahan, dalam penerapan aplikasi ini masih terdapat *error*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi GoMT menggunakan model EUCS. Variabel pada model EUCS yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Bentuk), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), dan *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna). Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi GoMT yang didapatkan dari masing-masing variabel perhitungan tingkat capaian responden pada aplikasi GoMT ada pada nilai rata-rata 79% yang artinya tingkat kepuasan pengguna masuk pada katerogi cukup. Maka penelitian menunjukkan kinerja sistem aplikasi GoMt sudah cukup. Berdasarkan lima hipotesis yang telah diuji, mendapatkan hasil 2 hipotesis lainnya menyatakan pengaruh insignifikan *Accuracy* (Keakuratan) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) dan 3 hipotesis menyatakan pengaruh signifikan yaitu *Content* (Isi), *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) dan *Format* (Bentuk). Walaupun demikian pembuat sistem perlu meningkatkan lagi kualitas sistem informasi GoMT.

Abstract: The GoMT (Gorontalo Integrated Community) application was created by the Department of Communications and Information Tecnology of Gorontalo City to meet the community's administrative needs at the village level. However, errors are still found in the implementation of this application. This study was conducted to analyze user satisfaction with the GoMT information system using the EUCS model. The variables in the EUCS model are Content, Accuracy, Format, Timeliness, and Ease of Use. The results of this study indicate that user satisfaction with the GoMT application, as determined by the level of achievement in each variable, averages 79%, which falls into the "satisfactory" category. Therefore, the study shows that the performance of the GoMT application system is adequate. Based on the five hypotheses tested, the results show that two hypotheses have an insignificant effect in Accuracy and Timeliness, while three have a significant effect on Content, Ease of Use, and Format. Despite this, the system developers need to improve the quality of the GoMT information system futther.

Corresponding Author:

Anisa Fadilah Lakepo

Email: anisafadilahlakepo01@gmail.com

PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat (Siregar & Nasution, 2020). TI mempunyai keterkaitan dengan sistem informasi karena sistem informasi menjadi penghubung antara teknologi dan penggunanya. Suatu sistem informasi bisa dikatakan berhasil dilihat dari kepuasan penggunanya. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Machmud, 2018). GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) adalah sistem informasi yang dibuat untuk melayani administrasi kependudukan di Kota Gorontalo khususnya tingkat kelurahan secara digitalisasi. Adanya sistem informasi ini membantu masyarakat dalam mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kelurahan. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan terdapat masalah yaitu sistem informasi ini masih terdapat bug setiap kali pengguna mengirim suatu perintah, selain itu perlu adanya sosialisasi yang harus dilaksanakan oleh pihak Bagian Pemerintahan Sekda dan harus meningkatkan kapasitas dan kompetensi bagi aparat kelurahan yang menjalankan layanan lewat aplikasi GoMT. Variabel pada penelitian ini yaitu kepuasan pengguna terhadap sistem informasi GOMT.

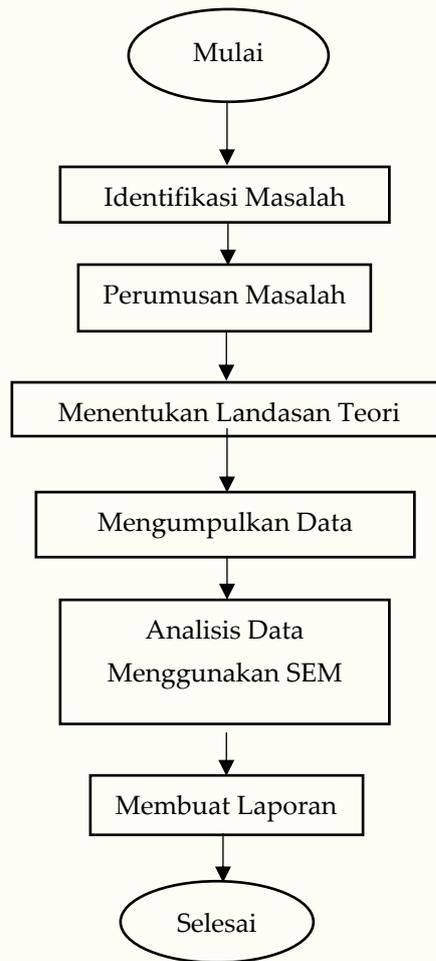
Kepuasan pengguna mengacu pada sejauh mana pengguna yang berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi merasa puas dengan hasil dan harapan sistem. Pengukuran kepuasan ini memperhitungkan apakah sistem informasi berkinerja baik atau buruk. Salah satu indikator tingkat keberhasilan penerapan atau pemanfaatan sistem informasi adalah kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut (Pujana, dkk, 2023). Penelitian terkait masalah yang dilakukan oleh Putra dkk, (2020), dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Dalam Perspektif Manajemen Di Politeknik Negeri Sriwijaya". Hasil akhir didapatkan simpulan Variabel Budaya Organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi sedangkan variabel Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Pegawai Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu tempat penelitian dan aplikasi yang diteliti, sebelumnya belum pernah ada yang meneliti sistem informasi GOMT ini di Kota Gorontalo karena aplikasi ini belum terlalu lama launching. Maka belum ada peneliti yang meneliti atau bahkan mengembangkan sistem informasi GoMT. Sejauh ini belum ada kebaruan dari penelitian ini, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem informasi GoMT karena ada beberapa kelurahan yang tidak bisa disampaikan secara langsung kepada pembuat sistem, dengan adanya penelitian ini dapat membantu pengguna menyampaikan keluhan dan membantu pembuat sistem untuk mengembangkan kembali sistem yang masih bermasalah.

METODE

Lokasi penelitian di lima Kelurahan pada Kecamatan Duingi, adapun Kelurahan yang dimaksud yaitu : Kelurahan Libuo, Kelurahan Huangobotu, Kelurahan Tomulobutao, Kelurahan Tomulobutao Selatan, dan Kelurahan Tuladengi. Dan untuk waktu penelitian selama kurang kurang lebih 1 bulan

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan upaya dalam menemukan pengetahuan, menyelidiki masalah berdasarkan pengalaman empiris dan melibatkan berbagai teori, desain, hipotesis serta menentukan subjek penelitian. Metode penelitian deskriptif kuantitatif ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Selain metode kuantitatif penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial secara mendalam melalui interpretasi konteks, pengalaman, dan perspektif individu yang terlibat dalam fenomena tersebut. Penelitian kualitatif berfokus pada makna, konstruksi sosial, dan kompleksitas dari fenomena yang diteliti (Creswell, 2014).



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan analisis hal yang perlu dilakukan yaitu observasi dan wawancara selanjutnya identifikasi terhadap permasalahan terkait penggunaan sistem informasi GoMT pada Dinas Kominfo Kota Gorontalo

Rumusan Masalah

Pada tahapan ini dirumuskan permasalahan terkait penerapan system informasi GoMT yang dijalankan di Dinas Kominfo Kota Gorontalo. Permasalahan yang didapat berdasarkan kendala dari pengguna system itu sendiri.

Landasan Teori

Landasan teori menjadi acuan dari penelitian ini agar lebih terarah dan sesuai dengan variabel yang diambil.

Mengumpulkan Data

Tahap ini dilakukan pengumpulan data berupa hasil dari observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner berdasarkan variabel yang terdapat pada model EUCS yang nantinya akan diisi oleh Masyarakat di Kelurahan.

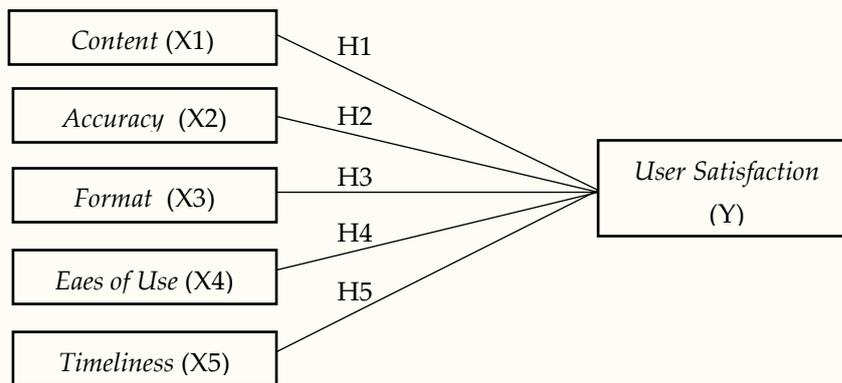
Analisis Data Menggunakan SEM

Selanjutnya data yang sudah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner akan dianalisis dan diolah menggunakan rumus yang telah ditentukan. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu aplikasi SmartPLS.

Membuat Laporan

Setelah seluruh data diolah, maka tahapan terakhir membuat laporan yang diharapkan dapat berguna bagi peneliti.

Berdasarkan model tahapan penelitian pada gambar 1, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :



Gambar 2. EUCS

Berdasarkan model EUCS pada gambar 2, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1:** Isi (*content*) yang dihasilkan oleh Sistem Informasi GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.
- H2:** Akurat (*accuracy*) dari informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.
- H3:** Bentuk (*format*) dari Sistem Informasi GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.
- H4:** Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari Sistem Informasi GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.
- H5:** Ketepatan waktu (*timeliness*) dari Sistem Informasi GoMT (Gorontalo Masyarakat Terpadu) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2016) mendefinisikan populasi sebagai domain generalisasi yang meliputi orang-orang atau objek dengan atribut tertentu yang dipilih peneliti untuk diselidiki dan dari mana kesimpulan ditarik. Maka populasi adalah keseluruhan objek penelitian terdiri dari masyarakat Kelurahan Libuo, Kelurahan Huangobotu, Kelurahan Tomulobutao, Kelurahan Tomulobutao Selatan, dan Kelurahan Tuladenggi dengan jumlah masyarakat yang telah menggunakan sistem informasi GoMT 2132 pengguna.

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan susunan populasi. Karena pengambilan sampel populasi harus benar-benar mewakili. Menurut Sugiyono (2016), pengambilan sampel secara *random* merupakan pendekatan penentuan sampel yang memiliki beberapa pertimbangan. Penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yang dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa

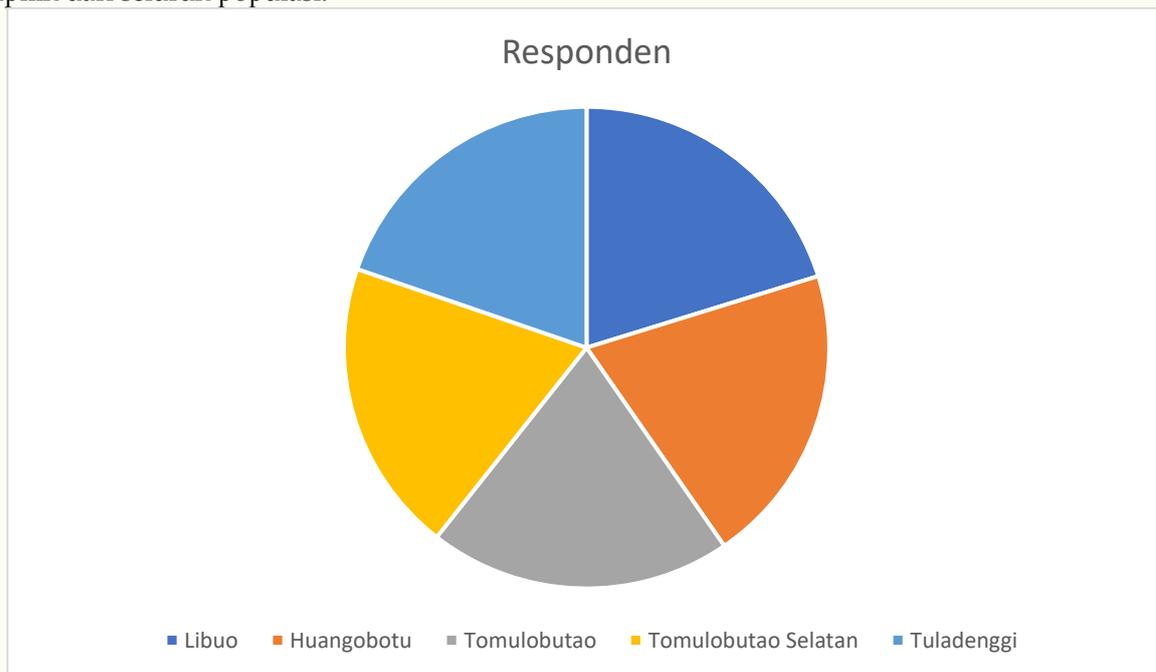
memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dengan mengambil sampel dengan pendidikan minimal SMA dan maksimalnya S2, Sampel termasuk bagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan metode pengambilan sampel. Dalam hal ini, sampel yang diambil secara *random* dan tidak memiliki kriteria.

Strategi pengambilan sampel meningkatkan keuntungan penelitian dibandingkan dengan memanfaatkan populasi secara terpisah. Sehingga, peneliti harus mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk menghasilkan data representatif dalam pencarian informasi selanjutnya, yang akan memungkinkan penelitian mereka diklasifikasikan sebagai penelitian yang sah. Maka dilakukan memakai rumus *Slovin* dengan margin *error* yang ditoleransi 5% (Sugiyono, 2017). Sampel penelitian mewakili populasi baik dari segi ukuran maupun atribut. Berikut yakni rumus *Slovin* untuk menghitung sampel:

$$n = \frac{n}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana: n = Ukuran sampel/ Jumlah Responden
 N= ukuran Populasi
 E = Tingkat Kesalahan

Totalnya ada 2.132 orang, menurut statistik yang dikumpulkan. Dengan mempertimbangkan waktu dan upaya yang biasanya sesuai dengan toleransi kesalahan 5% atau 0,05, 203 sampel responden dipilih dari seluruh populasi.



Gambar 3. Sebaran Responden Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Kajian rumus TCR yang dihitung dengan bantuan Excel dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Berdasarkan variabel-variabel dalam model *EUCS* yang ditampilkan pada Gambar 4.1, dalam kajian ini dievaluasi enam variabel, yaitu:

1. *Content*

Frekuensi jawaban responden dari 203 responden terhadap 4 indikator pada variabel *content* dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 1. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Content*

<i>Content</i>	STS		TS		S		SS		Total		Skor	Rata - Rata	TCR
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%			
C1	0	0	5	2	154	76	44	22	203	100	648	3.19	79.80
C2	0	0	3	1	157	78	43	21	203	100	649	3.20	79.42
C3	0	0	1	0	163	81	39	19	203	100	647	3.18	79.67
Rata- Rata TCR												79.63	

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel *content* terdiri dari 3 indikator pertanyaan yang dinilai oleh 203 responden diperoleh rata-rata tingkat capaian responden 79.63%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *content* pada sistem Informasi GoMT dapat dikatakan Cukup.

2. *Accuracy*

Frekuensi jawaban responden dari 203 responden terhadap 5 indikator pada variabel *accuracy* dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Accuracy*

<i>Accuracy</i>	STS		TS		S		SS		Total		Skor	Rata - Rata	TCR
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%			
A1	0	0	4	2	159	78	40	20	203	100	645	3.18	79.43
A2	0	0	9	4	152	75	42	21	203	100	642	3.16	79.07
A3	0	0	7	3	150	74	46	23	203	100	648	3.19	79.80
A4	0	0	5	2	158	78	40	20	203	100	644	3.17	79.31
A5	0	0	4	2	150	74	49	24	203	100	604	3.00	80.54
Rata- Rata TCR												79,63	

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel *accuracy* terdiri dari 5 indikator pertanyaan yang dinilai oleh 203 responden diperoleh rata-rata tingkat capaian responden 79.63%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *accuracy* pada Sistem Informasi GoMT dapat dikategorikan Cukup.

3. *Format*

Frekuensi jawaban responden dari 203 responden terhadap 5 indikator pada variabel *format* dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Format*

<i>Format</i>	STS		TS		S		SS		Total		Skor	Rata - Rata	TCR
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%			
	k												
F1	0	0	0	0	159	78	44	21	203	100	659	3.24	80.41
F2	0	0	2	1	156	77	45	22	203	100	654	3.22	80.29
F3	0	0	4	2	151	74	48	24	203	100	651	3.20	80.41
F4	0	0	2	1	156	77	45	22	203	100	652	3.21	80.29
F5	0	0	1	0	156	77	46	23	203	100	652	3.21	80.54
Rata- Rata TCR												80.38	

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel *format* terdiri dari 5 indikator pertanyaan yang dinilai oleh 203 responden diperoleh rata-rata tingkat capaian responden 80.38%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *format* pada Sistem Informasi GoMT dapat dikategorikan Baik.

4. Ease Of Use

Frekuensi jawaban responden dari 203 responden terhadap 5 indikator pada variabel *ease of use* dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Ease of Use*

<i>Ease Of Use</i>	STS		TS		S		SS		Total		Skor	Rata - Rata	TCR
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%			
E1	0	0	2	1	160	79	38	19	203	100	636	3.13	79.80
E2	0	0	8	4	149	73	47	23	203	100	651	3.20	79.67
E3	0	0	2	1	162	80	39	19	203	100	631	3.10	79.55
E4	0	0	4	2	147	72	54	26	203	100	605	3.00	80.91
E5	0	0	11	5	145	72	46	23	203	100	641	3.15	79.43
Rata- Rata TCR												79.87	

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel *ease of use* terdiri dari 5 indikator pertanyaan yang dinilai oleh 203 responden diperoleh rata-rata tingkat capaian responden 79.87%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *ease of use* pada Sistem Informasi GoMT dapat dikategorikan Cukup.

5. Timeliness

Frekuensi jawaban responden dari 203 responden terhadap 4 indikator pada variabel *timeliness* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Timeliness*

<i>Time lines</i>	STS		ST		S		SS		Total		Skor	Rata - Rata	TCR
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%			
T1	0	0	42	21	123	60	38	19	203	100	605	2.92	74.50
T2	1	0	28	14	138	68	36	18	203	100	614	3.01	75.73
T3	1	0	19	10	142	70	41	20	203	100	628	3.09	77.46
T4	0	0	28	14	132	65	43	21	203	100	624	3.07	76.84
Rata-Rata TCR												76.13	

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel *timeliness* terdiri dari 4 indikator pertanyaan yang dinilai oleh 203 responden diperoleh rata-rata tingkat capaian responden 74.13%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *timeliness* pada Sistem Informasi GoMT dapat dikategorikan Cukup.

6. Kepuasan Pengguna

Frekuensi jawaban responden dari 203 responden terhadap 3 indikator pada variabel kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna	STS		ST		S		SS		Total		Sko r	Rata- Rata	TCR
	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%			
KP1	0	0	17	8	136	67	50	25	203	100	642	3.16	79.06
KP2	0	0	19	10	140	68	44	22	203	100	634	3.12	78.07
KP3	0	0	12	5	144	71	47	24	203	100	644	3.17	79.31
Rata-Rata TCR													78.81

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna terdiri dari 4 indikator pertanyaan yang dinilai oleh 203 responden diperoleh rata-rata tingkat capaian responden 78.81%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna pada Sistem Informasi GoMT dapat dikategorikan Cukup.

Analisis Kuantitatif

1. Measurement Model (Outer Model)

Analisis *outer model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas *outer model* dengan menguji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Relability*, dan *Cronbach Alpha*.

a. Convergent Validity

Pengujian *convergent validity* dilakukan untuk melihat nilai *loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item indikator dengan konstruk atau variabelnya. Suatu variabel dinyatakan valid jika mempunyai *loading faktor* >5 terhadap konstruk yang dituju. Nilai dari *loading factor* dapat dilihat dari *output outerloading* dari hasil estimasi PLS Algorithm yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

	A	C	E	F	T	KP	NILAI YANG DITERAP KAN	KESIMPULAN
A1	0.841							VALID
A2	0.881							VALID
A3	0.855							VALID
A4	0.805							VALID
A5	0.805							VALID
C1		0.887						VALID
C2		0.871						VALID
C3		0.897						VALID
E1			0.825					VALID
E2			0.727					VALID
E3			0.856					VALID
E4			0.846					VALID
E5			0.851				>0.5	VALID

F1	0.891		VALID	
F2	0.848		VALID	
F3	0.820		VALID	
F4	0.920		VALID	
F5	0.915		VALID	
T1		0.842	VALID	
T2		0.769	VALID	
T3		0.768	VALID	
T4		0.867	VALID	
KP1			0.848	VALID
KP2			0.788	VALID
KP3			0.846	VALID

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua item (indikator) untuk masing-masing konstruk sudah memenuhi *convergent validity*, karena nilai *loading factor* dari setiap indikator sudah melebihi dari nilai 0,5 yang telah ditemukan.

2. *Discriminant Validity*

Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan 2 pengujian *cross loading* yaitu pengujian *cross loading* antar indikator dan *cross loading fornell-lacker's*. Pada pengujian *cross loading* antar indikator disajikan pada Tabel 8, sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

	A	C	E	F	KP	T
A1	0.841	0.805	0.552	0.788	0.696	0.573
A2	0.881	0.620	0.618	0.608	0.587	0.587
A3	0.855	0.580	0.644	0.585	0.523	0.566
A4	0.805	0.627	0.566	0.628	0.601	0.639
A5	0.805	0.591	0.749	0.580	0.594	0.594
C1	0.717	0.887	0.527	0.794	0.659	0.540
C2	0.694	0.871	0.548	0.728	0.689	0.523
C3	0.656	0.897	0.543	0.796	0.653	0.463
E1	0.544	0.543	0.825	0.626	0.545	0.496
E2	0.706	0.496	0.727	0.539	0.493	0.508
E3	0.561	0.524	0.856	0.627	0.536	0.450
E4	0.653	0.492	0.846	0.536	0.556	0.488
E5	0.602	0.449	0.851	0.503	0.492	0.509
F1	0.672	0.772	0.603	0.891	0.675	0.483
F2	0.687	0.795	0.614	0.848	0.672	0.553
F3	0.672	0.677	0.605	0.820	0.639	0.659
F4	0.661	0.811	0.605	0.920	0.665	0.521
F5	0.694	0.779	0.610	0.915	0.726	0.501
KP1	0.573	0.645	0.541	0.600	0.848	0.451
KP2	0.571	0.543	0.518	0.571	0.788	0.537
KP3	0.647	0.677	0.529	0.726	0.846	0.466
T1	0.572	0.499	0.455	0.492	0.486	0.842
T2	0.595	0.488	0.464	0.480	0.411	0.769
T3	0.570	0.418	0.529	0.470	0.464	0.768
T4	0.572	0.517	0.490	0.554	0.525	0.867

Pada Tabel 8 dapat dilihat nilai *loading factor* indikator lebih besar dari nilai *cross loading* dari semua korelasi dengan blok lain. Selanjutnya pengujian *Cross Loading Fornell-lacker's*.

Tabel 9. Hasil Pengujian *Cross Loading Fornell-lacker's*

	A	C	E	F	KP	T
A	0.838					
C	0.779	0.885				
E	0.744	0.610	0.822			
F	0.770	0.872	0.690	0.880		
KP	0.723	0.755	0.639	0.769	0.828	
T	0.707	0.575	0.595	0.615	0.583	0.813

Dari hasil uji *discriminant validity* (*Cross Loading Fornel-laker's*) bahwa nilai akar AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pada pengujian konstruk *validity* dan *reliability* selanjutnya dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)* nilai AVE yang disarankan adalah lebih dari 0.5, hasil uji AVE dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*

	AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)	NILAI YANG DITETAPKAN	KESIMPULAN
A	0.702		RELIABEL
C	0.783		RELIABEL
E	0.676		RELIABEL
F	0.774	>0.5	RELIABEL
T	0.685		RELIABEL
KP	0.660		RELIABEL

Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 untuk semua konstruk yang terdapat pada model penelitian. Nilai terendah AVE adalah 0.660 pada variabel EE (*Effort Expectancy*). Sehingga seluruh konstruk pada penelitian ini dinyatakan valid.

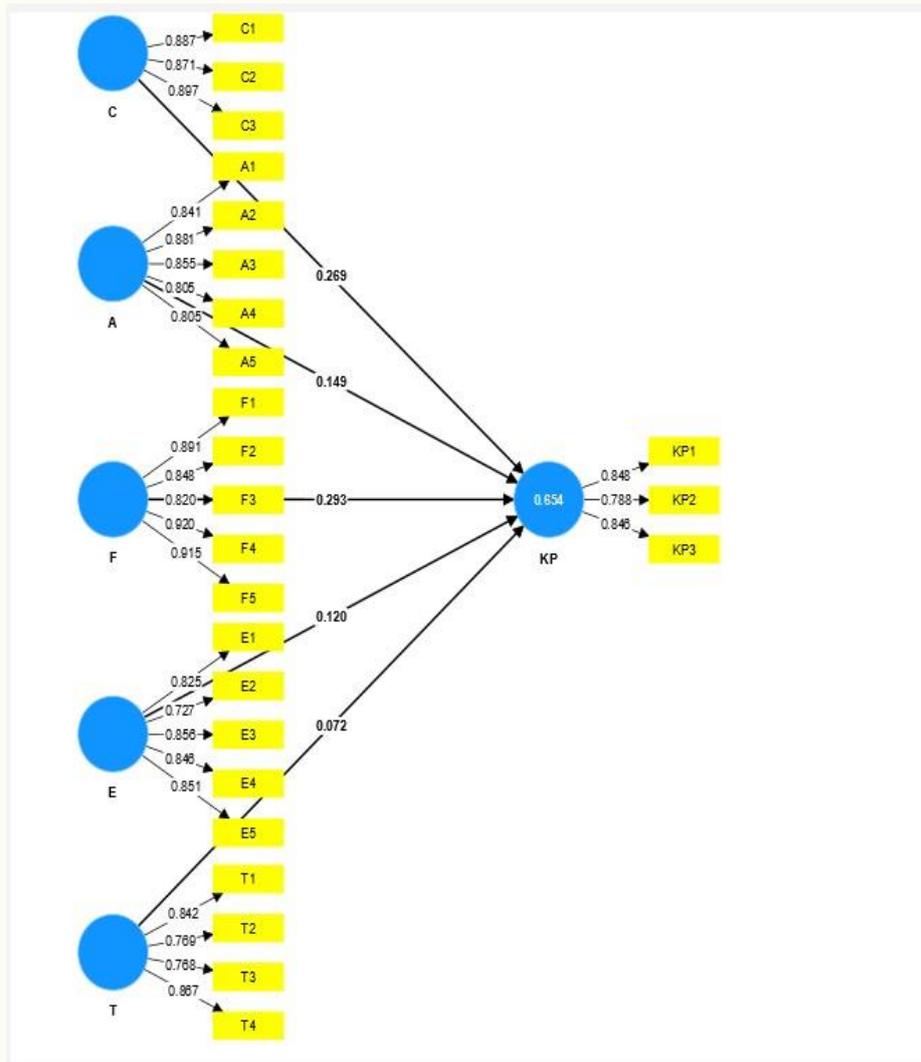
4. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Pada pengujian *reliabilty* pada konstruk dilakukan dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliabilty* maupun *cronbach alpha* diatas 0.70. Pengujian *composite reliabilty* dan *cronbach alpha* disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

	CRONBACH'C ALPHA	COMPOSITE RELIABILITY	KESIMPULAN
A	0.894	0.898	RELIABEL
C	0.861	0.862	RELIABEL
E	0.879	0.882	RELIABEL
F	0.926	0.928	RELIABEL
KP	0.770	0.776	RELIABEL
T	0.828	0.836	RELIABEL

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* masing masing kontruk sudah di atas 0.70 jadi, dapat disimpulkan bahwa masing masing konstruk sudah memiliki reliabilitas yang baik.



Gambar 4. Outer Model

5. Structural Model (Inner Model)

Tabel 6. Hasil Pengujian Path Coefficients

	ORIGINA L SAMPLE (O)	SAMPL E MEAN (M)	STANDAR D DEVIATIO N (STDEV)	T STATISTIC S (O/STDEV)	P VALUES
A -> KP	0.149	0.150	0.093	1.602	0.109
C -> KP	0.269	0.255	0.115	2.335	0.020
E -> KP	0.120	0.119	0.060	1.986	0.047
F -> KP	0.293	0.306	0.111	2.634	0.008
T -> KP	0.072	0.075	0.054	1.324	0.186

Dalam pengujian hipotesis, jika nilai koefisien path yang ditunjukkan oleh T-Statistic $\geq 1,96$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen, sebaliknya apabila nilai T-Statistic $\leq 1,96$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *eksogen* terhadap variabel *endogen*. Berdasarkan hasil pengujian T-Statistic pada tabel 6, maka dapat ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

- H1 A -> KP : Nilai T-Statistic adalah $1.602 < Z$ score $1,96$ dan nilai P- value adalah $0,109 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel A terhadap variabel KP.
- H2 C -> KP : Nilai T-Statistic adalah $2.335 > Z$ score $1,96$ dan nilai P- value adalah $0,02 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel C terhadap variabel KP.
- H3 E -> KP : Nilai T-Statistic adalah $1.986 > Z$ score $1,96$ dan nilai P- value adalah $0,04 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel EOU terhadap variabel KP.
- H4 F -> KP : Nilai T-Statistic adalah $2,634 > Z$ score $1,96$ dan nilai P- value adalah $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel F terhadap variabel KP.
- H5 T -> Y : Nilai T-Statistic adalah $1,324 > Z$ score $1,96$ dan nilai P- value adalah $0,186 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel T terhadap variabel KP.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi GoMT

Hasil analisis tingkat capaian responden pada variabel Isi (*Content*) menunjukkan nilai rata-rata variabel TCR sebesar 79%, persepsi Akurasi (*Accuracy*) menunjukkan nilai rata-rata TCR 79%, Bentuk (*Format*) menunjukkan nilai rata-rata TCR sebesar 80%, Kemudahan Pengguna (*Easy Of Use*) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 79%, Ketepatan Waktu (*Timeliness*) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 76%, Dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 78%. Tingkat capaian responden secara keseluruhan memperoleh hasil 79% dengan tingkat penerimaan dalam kategori **Cukup**. Berdasarkan perhitungan di atas maka semua instrumen dari EUCS dapat dikategorikan **Cukup Baik**.

Content (Isi)

Isi merupakan variabel yang mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi salah satu informasi yang ada dalam sistem GoMT yang memuat informasi yang dapat diakses oleh pengguna, didalam isi juga pengguna dapat melakukan input informasi contoh informasi UMKM. Dari hasil penelitian (Yudistira & Novita, 2022) menyatakan apabila variabel *Content* mengalami perubahan nilai yang positif ataupun *negative* maka untuk tingkat kepuasan pengguna akan ikut mengalami perubahan. Maka akan semakin tinggi penggunaan sistem informasi GoMT dalam administrasi yang ada pada kecamatan Duingi. Dan dalam hal ini pengguna merasa bahwa sistem informasi GoMT memiliki fitur yang mudah dipahami, sehingga akan meningkatkan kegunaan dari GoMT.

Accuracy (Akurasi)

Variabel akurasi adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. informasi yang dapat digunakan untuk melihat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem. Pada variabel *accuracy* mendapatkan hasil tidak diterima atau tidak signifikan masih ada yang perlu diperbaiki. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah akurasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem. Hasil di atas serupa dan didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahmawita & Dkk, 2022) yang menyatakan bahwa variabel *accuracy* atau akurasi dapat dikatakan tidak berpengaruh terhadap sistem informasi GoMT.

Format (Bentuk)

Bentuk merupakan tampilan sistem yang dilihat oleh user, pada penelitian ini bentuk menjadi salah satu variabel yang di terima. Jadi pengguna sistem informasi GoMT mudah memahami bentuk dari sistem tersebut dan memiliki ke estetika yang cukup. Berdasarkan hasil T-test variable *format* diterima artinya dapat memberikan dampak positif dan memiliki pengaruh terhadap variabel

kepuasan pengguna dan jalur *Format* -> *User Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan serta nilai pengaruh yang besar berdasarkan perhitungan f_2 (Astuti dan Waluyo, 2022).

Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)

Hasil T-test menunjukkan bahwa hipotesis (H4) diterima artinya variabel *Ease Of Use* memberikan dampak positif dan signifikan dan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna dan jalur *Ease Of Use* -> *User Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan serta nilai pengaruh yang besar berdasarkan perhitungan f_2 (Astuti dan Waluyo, 2022). Dengan diterimanya hipotesis 4 agar dapat meningkatkan minat pengguna dalam penggunaan sistem informasi GoMT, dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor kemudahan pengguna terhadap suatu sistem atau dapat dilakukan dengan memberikan keyakinan pada pengguna bahwa sistem yang digunakan akan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Waktu (*Timeliness*)

Padapenelitian ini variabel *timeliness* tidak berpengaruh atau ditolak, maka harus di perbaiki lagi dalam hal ketepatan waktu. Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah waktu akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem. Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Septiari, (2020) yang menyatakan bahwa apabila pengembang aplikasi meningkatkan ketepatan waktu pada aplikasi maka akan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi pada model *EUCS* menunjukkan hasil cukup dan baik, dimensi yang menunjukkan nilai cukup yaitu isi, akurasi, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Dan untuk kategori baik yaitu dimensi bentuk. Maka sistem informasi GoMT ini dapat dikatakan sudah cukup baik, dan untuk pengaruh dimensi-dimensi *EUCS* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan perhitungan terdapat 3 dimensi yang dinyatakan signifikan yaitu: isi, kemudahan pengguna dan bentuk. Sedangkan untuk dimensi yang tidak signifikan atau yang perlu di perbaiki yaitu: keakuratan dan ketepatan waktu. Namun jika pengguna masih tidak puas dengan fitur yang ada, tetap sistem informasi GoMT harus digunakan karena sistem informasi GoMT ini sudah bersifat wajib. Walaupun demikian pembuat sistem perlu meningkatkan lagi kualitas sistem informasi GoMT.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, W., & Waluyo, R. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi pedulilindungi menggunakan metode eucs. *J. Rekayasa Inf*, 11(1), 9-16.
- Erlika, F. K. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) UIN Raden Fateh Palembang. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 29-40.
- John, W. Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi*. Gorontalo: IdeasPublishing.
- McKens D.J g. Tordace.W. J (1994). *The Relationship*
- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Di SMP Negeri 1 Sukasada. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 57-66.

- Putra, E. K., Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik dalam Perspektif Manajemen di Politeknik Negeri Sriwijaya. *Nuansa Informatika*, 14(2), 51-62. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v14i2.3017>
- Rahmawita, M. T., Riswandi, R., Maita, I., & Zarnelly, Z. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa dengan metode EUCS dalam penggunaan siasy fakultas tarbiyah dan keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 201-209. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v8i2.18487>
- Septiari, A. S. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna OVO Dengan Mnegunakan MODEL EUCS. Digital Repository Universitas Jember.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Yudistira, & Novita. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *JTSL*, 3(2), 178-188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>