

## Analisis Kepuasan Pengguna *E-Office* Polda Sumsel Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Rifqa Aulia Syalasani<sup>1</sup>, Fenando<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia; 2130803092@radenfatah.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia; fenando\_uin@radenfatah.ac.id

Received: 17/09/2024

Revised: 20/09/2024

Accepted: 15/10/2024

### Abstract

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna sistem *E-Office* Polda Sumsel dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Melibatkan 19 pegawai pada Bid Humas Polda Sumsel yang menggunakan *E-Office* tersebut. Ada pun 19 orang itu terdiri dari para perwira dan staff dari masing-masing subbid. Penelitian ini menilai validitas dan reliabilitas pada variable EUCS melalui uji validitas dan realibilitas dengan hasil valid dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,6). Secara keseluruhan hasil evaluasi menunjukkan skor rata-rata EUCS sebesar 90%, yang termasuk kategori "sangat kuat", menunjukkan bahwa *E-Office* memiliki manfaat yang sangat baik. Diharapkan temuan bisa di jadikan acuan agar mempertahankan item variabel yang berada pada kategori sangat puas pada *E-Office* Polda Sumsel.

### Keywords

Kepuasan Penggunaan, Sistem *E-Office*, *End User Computing Satisfaction*.

### Corresponding Author

Rifqa Aulia Syalasani

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia; 2130803092@radenfatah.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Implementasi sistem *E-Office* di lingkungan instansi pemerintah, termasuk Polda Sumsel, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi. *E-Office* tidak hanya mempermudah proses surat-menyurat, tetapi juga mempercepat alur komunikasi antarunit, khususnya di Bidang Humas. Menurut (DeLone & McLean, 2003), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam konteks Polda Sumsel, penting untuk memahami bagaimana pengguna *E-Office* merasakan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem ini.

*E-office* Polda Sumsel digunakan oleh staf dan para perwira dari setiap Subbid di Bid Humas Polda Sumsel sejak tahun 2021, *E-Office* menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung kegiatan administrasi dan komunikasi. Pada Bid Humas Polda Sumsel terdapat 4 subbid yaitu: Penmas, Mulmed, Pid, dan Renmin. Meskipun telah berjalan selama 3 tahun, *E-office* ini belum pernah diperbarui, yang dapat memengaruhi efektivitas penggunaannya.



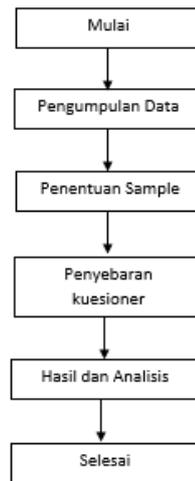
Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh pengguna *E-Office* di Polda Sumsel adalah seringnya server mengalami down, yang berdampak pada ketidak stabilan sistem. Menurut penelitian oleh Hidayat dan Rahman (2020), gangguan teknis seperti *server down* dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data dan surat-menyurat, sehingga mengurangi produktivitas pengguna. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu alur kerja, tetapi juga dapat mempengaruhi citra institusi di mata masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mencari solusi yang tepat.

Objek penelitian ini adalah pegawai di Bidang Humas Polda Sumsel yang menggunakan sistem *E-Office*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *E-Office* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas informasi yang dihasilkan.

Masalah penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna dalam menggunakan *E-Office* Polda Sumsel, terutama terkait dengan gangguan teknis dan keterlambatan dalam memproses surat menyurat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pegawai di Bidang Humas Polda Sumsel. Kuesioner yang disusun berdasarkan model EUCS akan mengukur berbagai dimensi kepuasan pengguna. Data yang diperoleh akan dianalisis secara statistik untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan serta faktor-faktor spesifik yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

## 2. METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai suatu keadaan berdasarkan data- data bersifat fakta yang diperoleh dengan cara menyajikan, mengumpulkan dan menganalisis data tersebut sehingga menjadi informasi baru yang dapat digunakan untuk menganalisis masalah yang sedang diteliti.



Sumber: (Sugiyono 2016)

**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Bedasarkan gambar di atas mengenai langkah – langkah metode penelitian pertama yaitu melakukan pengumpulan data secara observasi, wawancara, survei dan kuesioner. Dari pengumpulan data ini maka diperoleh permasalahan yang terjadi. Kedua, menentukan sampel, teknik yang dipakai adalah sampling jenuh. Ketiga, penyebaran kuesioner. Keempat, hasil dan analisis yaitu penyajian hasil analisis dan pembahasan mengenai kepuasan pengguna dari *E-Office* Polda Sumsel dengan metode EUCS.

### Uji Validitas dan Relibilitas

#### 1. Validitas

Uji validasi merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid, alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna & Herianto, 2021). Pengujian validitas dilakukan dengan metode Korelasi Pearson dan Corrected Item to Total Correlation menggunakan SPSS untuk memastikan kuesioner mengukur variable yang diinginkan dengan tepat.

#### 2. Reliabilitas

Konsep dalam reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari dari galat pengukuran (measurement error). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Alpha Cronbach's jika nilai Alpha Cronbach's > 0,6 maka dianggap memadai reliabilitas.

## Alat dan Bahan

### 1. Alat Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengolah data adalah:

1. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) digunakan untuk analisis hasil kuisioner uji validitas dan uji reabilitas.
2. Sedangkan Microsoft excel digunakan untuk menganalisis angka - angka pada kuisioner penelitian. Microsoft word digunakan sebagai alat bantu untuk menuliskan laporan yang telah dibuat sedemikian rupa.
3. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Prof.DR. Sugiyono, 2013:199). Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

### 2. Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. *E-Office* Polda Sumsel sebagai objek yang diteliti
2. Kepolisian Daerah Sumatera Selatan selaku pemilik *E-Office* Polda Sumsel
3. Anggota Subbid Humas Polda Sumsel selaku pengguna *E-Office* Polda Sumsel

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Angket uji validitas dilakukan pada pegawai Bid Humas Polda Sumsel yang menggunakan *E-Office* Polda Sumsel. Penyebaran angket dilaksanakan melalui Google Form kepada 19 orang, serta wawancara dengan salah satu pegawai pada Bid Humas Polda Sumsel. Data penelitian diperoleh dari jawaban responden terkait variabel X1, X2, X3, X4, X5 mengenai kualitas *E-Office* Polda Sumsel, dengan total 19 butir pertanyaan. Hasil uji validitas dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Berdasarkan pengolahan data di Excel, butir item nilai Rhitung > 0,455 dinyatakan valid, sedangkan jika nilai Rhitung < 0,455 dinyatakan tidak valid. Rekapitulasi hasil uji coba validitas terhadap variabel X1, X2, X3, X4, X5 dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Table 1.** Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

<b>Variable</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Ket</b>
X1.1	0.455	0.821	Valid
X12	0.455	0,759	Valid
X13	0.455	0,824	Valid
X1.4	0.455	0,697	Valid
X2.1	0.455	0.674	Valid
X2.2	0.455	0,856	Valid
X2.3	0.455	0,793	Valid
X3.1	0.455	0,501	Valid
X3.2	0.455	0,774	Valid
X3.3	0.455	0,547	Valid
X3.4	0.455	0,548	Valid
X3.5	0.455	0,832	Valid
X4.1	0.455	0,602	Valid
X4.2	0.455	0,651	Valid
X4.3	0.455	0,550	Valid
X4.4	0.455	0,609	Valid
X5.1	0.455	0,935	Valid
X5.2	0.455	0,909	Valid
X5.3	0.455	0,798	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat di simpulkan semua variabel dinyatakan valid karena Rhitung > dari Rtabel.

### Hasil Uji Relibilitas

Uji reliabilitas mengukur variable yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang membandingkan nilai Cronbach's Alpha dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel. Taraf signifikan pada penelitian ini menggunakan 0.5.

**Table 2.** Uji Relibilitas

<b>Variable</b>	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>N of Item</b>	<b>Keterangan</b>
Content (X1)	0,764	4	Baik
Accuracy (X2)	0,659	3	Baik
Format (X3)	0,645	5	Baik
Ease Of Use (X4)	0.415	4	Baik
Timeliness (X5)	0,885	3	Baik

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Alpha* untuk variabel X dinyatakan reliabel karena memiliki *Cronbach Alpha* > 0,7.

### Perhitungan Metode EUCS

Pengujian sistem menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Pengujian sistem dengan menyebarkan kuesioner kepada 19 pengguna sistem. Kuesioner terdiri dari 19 pertanyaan yaitu:

**Table 3.** Pertanyaan Variabel EUCS

Item	Indikator
X1.1	Fungsi dari <i>E-Office</i> Polda Sumsel dipahami oleh pengguna
X1.2	Semua informasi/ solusi yang dibutuhkan tersedia di <i>E-Office</i> Polda Sumsel
X1.3	<i>E-Office</i> Polda Sumsel mendukung & membantu pekerjaan pengguna
X1.4	<i>E-Office</i> Polda Sumsel berguna bagi kebutuhan pengguna
X2.1	Adanya akun untuk setiap user pada <i>E-Office</i> Polda Sumsel
X2.2	<i>E-Office</i> Polda Sumsel jarang terjadi error Ketika digunakan
X2.3	Hasil output yang diberikan oleh <i>E-Office</i> Polda Sumsel sesuai dengan yang dibutuhkan
X3.1	Keserasian antar warna <i>E-Office</i> Polda Sumsel sudah tepat dan menarik
X3.2	<i>E-Office</i> Polda Sumsel mempunyai struktur menu yang teratur
X3.3	<i>E-Office</i> Polda Sumsel menampilkan sebuah informasi/ solusi sangat baik
X3.4	Tampilan antarmuka <i>E-Office</i> Polda Sumsel membuat lebih mudah mencari informasi
X3.5	Desain <i>E-Office</i> Polda Sumsel sangat menarik
X4.1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari <i>E-Office</i> Polda Sumsel
X4.2	Sangat mudah dalam berinteraksi dengan <i>E-Office</i> Polda Sumsel
X4.3	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi pada <i>E-Office</i> Polda Sumsel
X4.4	<i>E-Office</i> Polda Sumsel dapat diakses kapan saja
X5.1	<i>E-Office</i> Polda Sumsel memproses permintaan (request) secara realtime dan cepat
X5.2	<i>E-Office</i> Polda Sumsel akan memberikan solusi atau membantu menyelesaikan dengan tepat waktu
X5.3	<i>E-Office</i> Polda Sumsel memberikan informasi/ solusi pada saat diperlukan

Untuk mengetahui katagori jawaban dari variable pertanyaan yang telah diajukan pertanyaan kuisisioner yang telah diajukan masuk ke dalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), Cukup Setuju (CS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Maka digunakanlah analisis skala likert.

### Analisis Data

#### 1. Variabel Content

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variable content dapat dilihat pada tabel 4.

**Table 4.** Variabel Content

Variabel Content				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	61	80%
2	Setuju	4	14	19%
3	Cukup Setuju/Netral	3	1	1%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			76	100%
Persentase Rata - rata			95,78 %	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 80%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 19%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 1%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel content adalah "Sangat Kuat".

#### 2. Variabel Accuracy

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variable accuracy dapat dilihat pada tabel 5.

**Table 5.** Variabel Accuracy

Variabel Accuracy				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	9	16%
2	Setuju	4	11	19%
3	Cukup Setuju/Netral	3	29	51%
4	Tidak Setuju	2	8	14%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			57	100%
Persentase Rata - rata			67,38%	
Kriteria			Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 16%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 19%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 51%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 14% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0%. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel *accuracy* adalah “Kuat”.

### 3. Variabel Format

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variable *format* dapat dilihat pada tabel 6.

**Table 6.** Variabel *Format*

No	Jawaban	Variabel Format		
		Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	65	68%
2	Setuju	4	17	18%
3	Cukup Setuju/Netral	3	13	14%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
	Total		95	100%
	Persentase Rata - rata			90,94%
	Kriteria			Sangat Kuat

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 68%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 18%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 14%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel format adalah “Sangat Kuat”.

### 4. Variabel *Ease of use*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variable *ease of use* dapat dilihat pada tabel 7.

**Table 7.** Variabel *Ease of use*

No	Jawaban	Variabel Ease of Use		
		Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	52	68%
2	Setuju	4	24	32%
3	Cukup Setuju/Netral	3	0	0%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
	Total		76	100%
	Persentase Rata - rata			93,68%
	Kriteria			Sangat Kuat

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 68%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 32%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 0, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel ease of use adalah “Sangat Kuat”.

#### 5. Variabel *Timeliness*

Variabel <i>Timeliness</i>				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	25	44%
2	Setuju	4	32	56%
3	Cukup Setuju/Netral	3	0	0%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			57	100%
Persentase Rata - rata			88,77%	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 44%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 56%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 0, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel *timeliness* adalah “Sangat Kuat”.

#### 4. KESIMPULAN

Kepuasan pengguna dari E-Office Polda Sumsel Pada Bid Humas pengguna akhir sudah merasa sangat puas dalam pemakaian E-Office Polda Sumsel tersebut. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dengan skala likert, pengguna E-Office Polda Sumsel pada sisi variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berada pada angka 5 yaitu Sangat Kuat yang berarti pengguna sudah merasa sangat puas dengan pemakaiannya. Persentase tingkat kepuasan pengguna E-Office Polda Sumsel pada setiap variabel yaitu *content* 95,78 merasa sangat puas, *accuracy* 67,38% merasa puas, *format* 90,94% merasa sangat puas, *ease of use* 93,68% merasa sangat puas dan *timeliness* 88,77% merasa sangat puas.

## REFERENSI

- Bidhumas, A. (2022, 10 14). *Sejarah Singkat Humas Polri*. From Pid.Kepri.Polri: <https://Pid.Kepri.Polri.Go.Id/Sejarah-Singkat-Humas-Polri/s>
- 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*. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement 15 th edition*. In *Pearson Education, Inc.*
- Prof. Dr. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. In *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Prof.DR. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. *Buku*.
- Saputra, A. D., Prakoso, C. T., & Rande, S. (2021). Tinjauan Aspek Sumberdaya Manusia Dalam Penerapan Aplikasi E-Office Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Administrasi Publik*, 9(1), 4703–4716. <http://eoffice.bappedakaltim.com>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Measurement of E-Commerce Website Usability for Sambal Nyoss Using the Likert Scale Method. *Compiler*, 7(1), 54–61. <http://ejournals.stta.ac.id/index.php/compiler/article/view/254>
- Sudjana, N. (2013). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar Cetakan ketujuh belas. In *Penilaian dan Hasil Belajar Mengajar*.
- Weyant, E. (2022). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 5th Edition. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*. <https://doi.org/10.1080/15424065.2022.2046231>