



Analisis Kebutuhan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Anggi Ismiyanti¹, Anisah Fadhilah², Tata Sutabri³

^{1,2,3} Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received January 5, 2025
Revised January 6, 2025
Accepted January 8, 2025

Kata Kunci:

Analisis Kebutuhan,
Sistem Informasi,
End User Computing
Satisfaction,
Bappeda.

Keywords:

Analisis Kebutuhan,
Sistem Informasi,
End User Computing
Satisfaction,
Bappeda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pengguna dalam pengembangan sistem informasi di Bappeda dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Bappeda memiliki peran yang krusial dalam perencanaan dan pengembangan daerah, sehingga diperlukan sistem informasi yang efektif. Metode EUCS digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, informasi, layanan, dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna menghadapi kesulitan dalam menavigasi sistem dan menginginkan informasi yang lebih akurat serta relevan. Selain itu, dukungan teknis yang responsif dan pelatihan yang memadai juga dianggap penting. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan antarmuka yang lebih user-friendly, peningkatan kualitas data, dan peningkatan dukungan teknis untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna, diharapkan sistem informasi yang dikembangkan dapat lebih efektif dalam mendukung perencanaan pembangunan daerah.

ABSTRACT

This study aims to evaluate user requirements in the development of information systems at Bappeda by employing the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Given Bappeda's vital role in regional planning and development, an efficient information system is essential. The EUCS method is utilized to measure user satisfaction regarding system quality, information, services, and overall contentment. Findings from the research indicate that users encounter challenges in navigating the system and desire more accurate and relevant information. Furthermore, responsive technical support and sufficient training are deemed important. This study suggests creating a more user-friendly interface, enhancing data quality, and improving technical support to boost user satisfaction. By comprehending and addressing user needs, it is anticipated that the developed information system will be more effective in facilitating regional development planning

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Anggi Ismiyanti
Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma,

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat, bahkan di Indonesia. Tujuan teknologi adalah untuk memfasilitasi kinerja manusia dalam berbagai tugas. Untuk menghasilkan informasi yang relevan, cepat, akurat, dan jelas, teknologi informasi telah digunakan secara luas untuk pemrosesan, pengelolaan, dan analisis data. Penggunaan teknologi ini telah meluas di lembaga pemerintahan, perusahaan swasta, serta berbagai institusi lainnya[1]. Teknologi website terus mengalami perkembangan yang pesat, terutama dalam aspek kecepatan akses. Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah website responsif, yaitu metode yang memungkinkan website menyesuaikan diri dengan resolusi layar perangkat yang digunakan, sehingga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.[14]. Sistem informasi adalah gabungan antara teknologi informasi dan pengguna teknologi dalam pengelolaan manajemen serta operasionalnya. Perkembangan sistem informasi berperan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam sistem informasi manajemen, serta mendukung kelancaran fungsi sistem. Kualitas sistem yang optimal dipengaruhi oleh penggunaan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang sesuai, serta peran penting sumber daya manusia (brainware) dalam implementasi sistem informasi.[2]. Dengan memanfaatkan smartphone dan akses internet, kita dapat mengontrol berbagai perangkat elektronik dari jauh.[3].

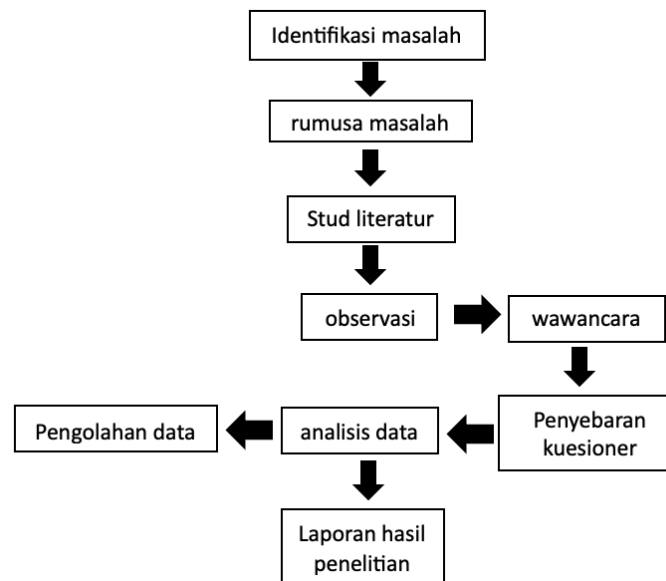
Sustainable Development Goals (SDGs) adalah serangkaian tujuan yang diakui secara internasional untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan. SDGs terdiri dari 17 tujuan, 169 target, dan 240 indikator yang memerlukan kreativitas, inovasi, dan komitmen dari daerah dalam pelaksanaannya. Tantangan seperti kemiskinan, kesehatan, pendidikan, ketimpangan gender, dan perubahan iklim menjadi fokus utama Indonesia, dengan daerah sebagai garda terdepan. Berdasarkan Perpres No. 59 Tahun 2017, pelaksanaan SDGs melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, daerah, masyarakat, filantropi, akademisi, dan sektor swasta melalui rencana aksi nasional dan daerah [4].

Kualitas sistem merujuk pada kriteria yang mencakup masalah, desain, model solusi, kode yang memungkinkan program berfungsi, serta pengujian perangkat lunak untuk mendeteksi kesalahan [5]. Campuran perangkat keras dan perangkat lunak suatu sistem informasi menentukan kualitasnya secara keseluruhan. Karena model *End User Computing Happiness* (EUCS) berfungsi dengan baik untuk menilai kebahagiaan pengguna di situs [sdgs.sumselprov](https://sdgs.sumselprov.go.id), maka model tersebut digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan efektif untuk mengukur kebahagiaan pengguna dan efektivitas penerapan sistem informasi adalah EUCS. Model ini digunakan untuk merumuskan hipotesis yang kemudian diuji melalui kuesioner kepada pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dalam metode EUCS memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem E-Campus. Penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap website [sdgs.sumselprov](https://sdgs.sumselprov.go.id). Diharapkan hasil penelitian ini dapat mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dan berfungsi sebagai alat ukur untuk memperbaiki kelemahan serta kekurangan dalam sistem, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna [8].

2. METODE

Langkah pertama dalam penelitian ini adalah melakukan identifikasi masalah oleh peneliti berdasarkan latar belakang yang telah disusun. Setelah itu, peneliti melakukan studi literatur dengan mencari berbagai sumber referensi yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti kemudian menyusun model penelitian yang relevan dengan topik yang diangkat, di mana dalam penelitian ini digunakan

model End User Computing Satisfaction (EUCS). Langkah selanjutnya adalah merumuskan hipotesis penelitian berdasarkan model yang telah ditetapkan. Selain itu, peneliti juga menentukan operasional variabel berdasarkan variabel yang ada dalam model EUCS [9].



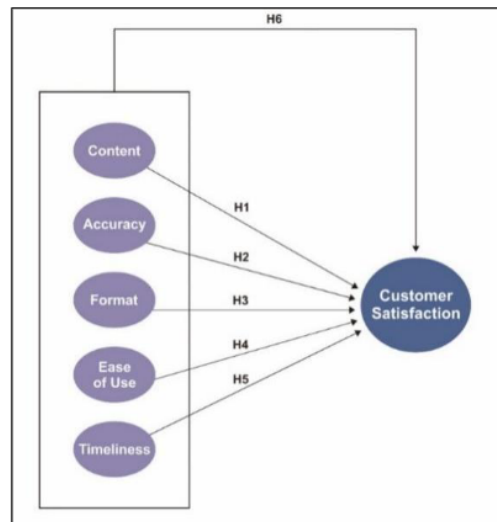
Gambar 1. Alur Penelitian

2.1 End User Computing Satisfaction

EUCS merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi atau sistem, dengan tujuan mengumpulkan data yang kemudian dapat dianalisis secara statistik. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan cara untuk melakukan evaluasi secara keseluruhan, di mana pengguna merasa puas terhadap suatu sistem informasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut [10]. Skala pengukuran yang digunakan dalam metode EUCS dikembangkan berdasarkan lima komponen kepuasan pengguna [11].

1. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap informasi yang disediakan aplikasi, apakah sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Mengukur kepuasan berdasarkan ketepatan dan kebenaran informasi yang disajikan dalam aplikasi.
3. Menilai tingkat kepuasan terhadap desain antarmuka, penyajian informasi, dan kemudahan antarmuka dalam membantu pengguna mengoperasikan aplikasi.
4. Menilai kemudahan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi, seperti dalam mencari info yang dibutuhkan.
5. Mengukur kepuasan pengguna terkait kecepatan aplikasi dalam menyajikan info saat diakses.

Peneliti menyusun menggunakan konsep model berdasarkan variabel metode menggunakan beberapa hipotesis penelitian pada gambar 2 [12].



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan.

1. H1: Variabel isi (content) Apakah Informasi yang anda cari pada *sdgs.sumselprov* mudah dipahami?
2. H2: Variabel keakuratan (accuracy) Apakah *sdgs.sumselprov* sudah memberikan informasi yang akurat?
3. H3: Variabel tampilan (format) Apakah tampilan *sdgs.sumselprov* menarik bagi anda?
4. H4: Variabel kemudahan (ease of use) Apakah *website* *sdgs.sumselprov* mudah di akses dimana saja?
5. H5: Variabel ketepatan waktu (timeliness) Apakah informasi yang anda butuhkan pada *website* *sdgs.sumselprov* mudah didapatkan?
6. H6: Variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan *website* *sdgs.sumselprov*.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh elemen yang menjadi wilayah generalisasi dalam penelitian. Elemen populasi mencakup seluruh subjek atau objek yang akan diukur, yaitu unit-unit yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2018). Maka dari itu pengambilan sampel diperlukan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili jumlah dan karakteristik tertentu (Darwati, 2022). Penelitian ini menggunakan metode probability sampling karena populasinya bersifat terbatas, yaitu populasi dengan jumlah dan identitas anggotanya yang dapat diketahui. Teknik yang digunakan adalah simple random sampling (pengambilan sampel acak sederhana). Berdasarkan perhitungan, diperoleh total 89 responden [13]. Proses pengambilan sampel dilakukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, berikut ini adalah perhitungannya

Diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$N = 100$$

$$e = 5\% (0,05)$$

$$n = \frac{N}{N(e)^2} = \frac{100}{100(0,05)^2 + 1} = \frac{100}{1,125} = 88,8 = 89 \text{ Responden}$$

Seperti yang terlihat pada Tabel 1. Jawaban dari responden memiliki rentang dari sangat positif hingga sangat negatif, dan berdasarkan jawaban tersebut, penilaian akan diberikan. Berikut adalah penilaian yang digunakan oleh penulis untuk menilai jawaban responden:

Tabel 1. Skala likert

Persepsi	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian valid melalui distribusi kuesioner. Tujuan dari uji validitas dalam penelitian ini adalah untuk memastikan apakah pertanyaan yang diajukan sudah dapat mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 2. Uji Validitas

Content	X1	0.208	0.195	Valid
Accuracy	X2	0.368	0.195	Valid
Format	X3	0.228	0.195	Valid
Ease of Use	X4	0.756	0.195	Valid
Timeline	X5	0.618	0.195	Valid
Use Satisfaction	Y6	0.618	0.195	Valid

Setiap variabel mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sesuai dengan temuan uji validitas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut sah (Valid).

3.2 Uji Reliabilitas

Menilai seberapa konsisten temuan pengukuran di berbagai pengukuran adalah tujuan pengujian reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan kuesioner penelitian dapat menghasilkan temuan yang dapat diandalkan. Metode yang digunakan adalah koefisien Cronbach's Alpha, yang umum digunakan karena mampu mengukur variasi antar item. Instrumen penelitian dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik jika nilai koefisien alpha lebih dari 0,6. Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas tersebut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Content (Isi)	0.881	Reliabel
Accuracy (Akurat)	0.862	Reliabel
Format (Bentuk)	0.709	Reliabel
Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	0.734	Reliabel
Timeliness (Ketepatan Waktu)	0.862	Reliabel
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	0.764	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, setiap variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor ini konsisten dan dapat diandalkan (reliabel).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan pengguna web *sdgs.sumselfprov*, ditemukan bahwa variabel Ease of Use (X4), Timeliness (X5), dan Use Satisfaction (Y6) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan Format menjadi variabel yang memberikan dampak

paling besar. Sementara itu, variabel Content (X1), Accuracy (X2), dan Format (X3) menunjukkan pengaruh positif, namun tidak signifikan. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas terhadap web tersebut. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk meningkatkan jumlah responden guna mendapatkan sampel yang lebih beragam, menambahkan lebih banyak item pernyataan pada indikator variabel, serta menggunakan metode pengujian lain untuk memperluas analisis hasil penelitian.

REFERENSI

- [1] Ahadiyah, Farhatun Nisaul. 2024. "Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online." 1(1):41–49.
- [2] Nugroho, Fathoni, and Hapzi Ali. 2022. "Determinasi Simrs : Hardware , Software Dan Brainware." 3(1):254–65.
- [3] Widodo, Yohanes Bowo, Ade Muhammad Ichsan, and Tata Sutabri. 2020. "Perancangan Sistem Smart Home Dengan Konsep Internet Of Things Hybrid Berbasis Protokol Message Queuing Telemetry Transport." 6(2):123–36.
- [4] Ilham, Muhammad. 2019. "Perencanaan Komunikasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Pelaksanaan Program SDGS Di Kabupaten Pangkep Communication Planning Badan Perencanaan Pembangunan Daerah in The Implementation of The SDGS Program in Pangkep Regency." 2(1):19–32.
- [5] Santana, Made, and Putra Adiyadnya. 2022. "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Kuta Selatan." 4(3):12–22.
- [6] Baqi, Muhamad Hamzah, Resad Setyadi, and M. Eka Purbaya. 2022. "Analisis Kepuasan Sistem Informasi Desa Sidomoro Di Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction." 9(2):211–17. doi: 10.30865/jurikom.v9i2.3984.
- [7] Kepuasan, Analisis, Pengguna Sistem, Informasi E-campus Di, Bukittinggi Menggunakan, and Metode Eucs. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS Arif Saputra 1* , Denny Kurniadi 2 1." 7(3).
- [8] Ogyakarta, P. Roperty I. N. Y., C. Entral J. Ava, and U. Sing Eucs. 2017. "A Nalysis Of U Ser S Atisfaction To U Se Of E-C Ommerce As Me Dia M Arketing."
- [9] Haryani, Rani, Dayan Singasatia, Ismi Kaniawulan, Program Studi, Teknik Informatika, Sekolah Tinggi, and Teknologi Wastukencana. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus ASN Di PemKab Purwakarta)." 3(2):277–92.
- [10] Fitriani, Ajeng, Erna Zakiyah, Bangkit Ary Pratama, and Widya Kurnianingsih. 2024. "DI Puskesmas Weru Dengan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)." 13(1).
- [11] Rachmawati, Nur Laeli, Dwi Krisbiantoro, and Kata Kunci. 2021. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto) Abstraksi Keywords : Pendahuluan Tinjauan Pustaka." 3(1).
- [12] Kepuasan, Evaluasi, Pengguna Brimo, Menggunakan Eucs, Yekti Asmoro Kanthi, Kevin Gumilang, and Siti Aminah. 2024. "Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS Evaluation of BRImo User Satisfaction Using EUCS." 13(1):155–63. doi: 10.34148/teknika.v13i1.772.
- [13] Tauhid, Karimah, Alsya Salwa Fadhillah, Muhamad Dirga Febrian, Muhammad Cahyo Prakoso, Mustika Rahmaniah, Syalsa Dania Putri, and Raden Siti Nurlaela. 2024. "Sistem Pengambilan Contoh Dalam Metode Penelitian." 3:7228–37.
- [14] Sutabri, Tata, Tito Sugiharto, Rio Andriyat Krisdiawan, and Muhammad Abd Azis. 2022. "Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Progres Proyek Properti Berbasis Website Pada PT Peruri Properti." 8(2):17–29.