

Analisis Kepuasan Pengguna Website Organisasi Perangkat Daerah Kelurahan Sorosutan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Desi Wulandari Rahayu, Nur Rachman Dzakiyullah, Asti Ratnasari dan Tri Rochmadi

Sistem Informasi, Universitas Alma Ata

Jl. Brawijaya No.99, Jadan, Tamantirto, Kasihan, Bantul Yogyakarta 55183

E-mail :{203100119, nurrachmandzakiyullah , trirochmadi, astiratnasari}@almaata.ac.id

Abstrak

Website Kelurahan Sorosutan berfungsi sebagai portal bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan dari pemerintah setempat, seperti direktori, kontak, dan berita. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aspek isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), serta ketepatan waktu (timeliness) terhadap website OPD Kelurahan Sorosutan menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas dan uji regresi linear berganda. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan satu kali dan seluruh item pernyataan dinyatakan valid, sehingga data dapat langsung digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan dari lima variabel yang diuji, ditemukan bahwa content, format, ease of use, dan timeliness adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Namun, variabel accuracy tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji t juga mengkonfirmasi bahwa variabel content sig = 0,000, format sig= 0,024, ease of use, sig = 0,025, dan timeliness sig = 0,000 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, variabel accuracy sig = 0,982 tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil uji F seluruh 5 variabel EUCS menunjukkan dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan aspek EUCS saling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Nilai Adjusted R² sebesar 0,586 menunjukkan bahwa lima variabel dalam model mampu menjelaskan 58,6% variasi kepuasan pengguna, sementara 41,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata kunci: *kepuasan pengguna, EUCS, regresi linear berganda*

Pendahuluan

Sorosutan adalah salah satu nama kelurahan di antara 7 kelurahan yang terletak di kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta. Kelurahan ini beralamat di Nitikan UH VI/236 dengan luas 1,68 Km² dan terdiri dari 18 RW dan 70 RT [1]. Evolusi teknologi digital yang sangat cepat telah membuat perubahan besar dalam penyampaian informasi dan layanan umum, termasuk melalui sistem informasi di website dan media sosial. Kemajuan selain memperbaiki efisiensi layanan, tetapi juga meningkatkan produktivitas serta memajukan desa di tengah transformasi digital [2].

Website Kelurahan Sorosutan digunakan untuk memberikan informasi tentang Kelurahan Sorosutan, serta berisi berbagai informasi lainnya yang relevan dengan kegiatan dan fungsi di wilayah tersebut. Website ini juga membagikan berita dan informasi tentang kegiatan di Kelurahan Sorosutan. Selain itu, website ini berfungsi sebagai portal bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan dari pemerintah setempat, seperti direktori, kontak, dan berita.

Website merupakan sekumpulan halaman yang menyajikan berbagai jenis informasi digital, termasuk teks, gambar, audio, video, dan animasi

yang bisa diakses melalui internet [3]. Dalam konteks pemerintahan daerah, website berfungsi sebagai alat utama untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Website ini menjadi media utama bagi warga untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, mengakses berbagai layanan publik, dan berkomunikasi dengan pihak pemerintah. Melalui website, pemerintah lokal dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan dan pelayanan publik.

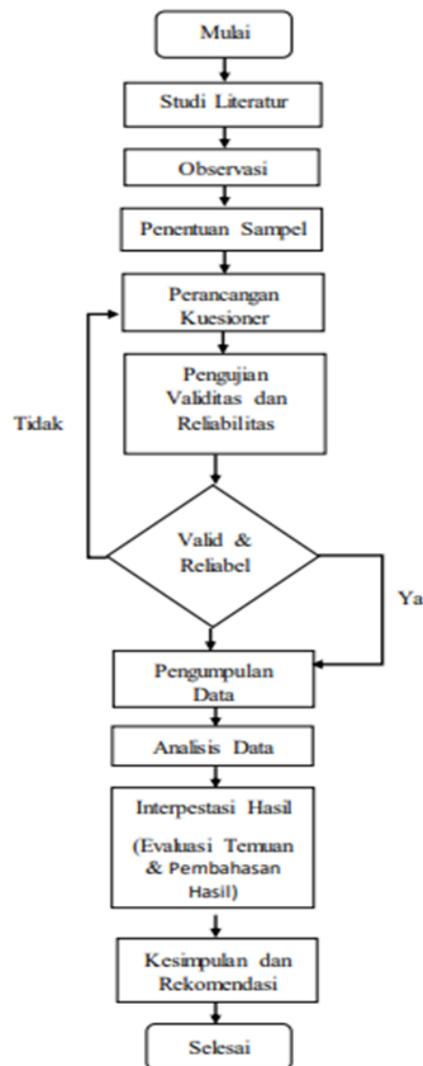
Pentingnya penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap website. Metode ini juga berfungsi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Kepuasan yaitu usaha memenuhi kebutuhan atau menjadikan sesuatu memadai [3]. Melalui penerapan model EUCS, peneliti menemukan area yang perlu ditingkatkan berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna. Selain itu, hasil dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat dijadikan dasar memperbaiki kualitas website secara keseluruhan, memastikan bahwa layanan yang disediakan lebih responsif dan selaras dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini fokus pada 5 variabel utama, yakni isi, ketepatan, tata letak, kemudahan dalam penggunaan, serta kesesuaian waktu, yang sangat signifikan karena kelima variabel ini mencakup aspek utama yang mempengaruhi pengalaman pengguna [4]. Kelima variabel ini meliputi kebenaran dan ketepatan data, tampilan yang menarik, kemudahan akses dan penggunaan sistem, serta kecepatan dalam memperoleh informasi yang diperlukan. Dengan demikian, analisis terhadap lima variabel ini dapat memberikan gambaran yang mencakup keseluruhan tentang bagaimana sistem tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi penggunaan.

Hasil observasi terhadap website Kelurahan Sorosutan menunjukkan adanya masalah seperti kecepatan *loading* halaman yang lambat dan informasi yang kurang terbaru. Permasalahan lain adanya error pada halaman web masalah ini dapat menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses informasi yang dibutuhkan. Permasalahan tersebut menyebabkan pengalaman pengguna menjadi kurang optimal dan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses informasi serta layanan yang disediakan oleh website. Kesimpulan dari permasalahan penelitian ini bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu dilakukan perbaikan terhadap kecepatan *loading* halaman, pembaruan informasi secara rutin, dan penanganan error pada halaman web.

Metode Penelitian

Sebuah tahapan penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1, agar penelitian dapat terstruktur dengan baik memungkinkan peneliti untuk mengatur setiap langkah dengan efisien, memastikan setiap tahap berjalan dengan tepat. Penelitian ini dimulai dengan studi literatur untuk memahami konsep kepuasan pengguna website, metode EUCS, dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Selanjutnya, dilakukan observasi terhadap pengguna website Kelurahan Sorosutan guna mengidentifikasi perilaku, kebutuhan, dan preferensi mereka.



Gambar 1: Alur Penelitian

Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel penelitian, dengan ukuran sampel dihitung menggunakan rumus slovin. Kuesioner dirancang berdasarkan lima variabel model EUCS. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kuesioner yang digunakan tepat dan dapat diandalkan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menemukan pola dan hubungan antar variabel. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk mengi-

identifikasi kesimpulan yang relevan. Akhirnya, penelitian ini menyimpulkan temuan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna website Kelurahan Sorosutan. Penelitian ini meneliti 5 model EUCS yang terdiri dari segi konten, keakuratan data, tampilan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu pada website Kelurahan Sorosutan.

Populasi dan Sampel

Populasi ialah kelompok objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang telah dipilih oleh penulis untuk dianalisis agar dapat ditarik kesimpulan [5]. Populasi penelitian ini yakni masyarakat Kelurahan Sorosutan yang berumur produktif sebanyak 11.113 orang.

Sampel yakni komponen dari populasi yang mencerminkan jumlah dan ciri yang ada dalam keseluruhan populasi [6]. Teknik penentuan sampel yang diterapkan ialah *purposive sampling*, adalah metode penentuan sampel dengan mempertimbangkan aspek khusus. Pemilihan sampel dikerjakan secara selektif dengan menentukan individu yang memiliki karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu. Kriteria responden penelitian ini yaitu:

1. Domisili Sorosutan
2. Berusia produktif
3. Pernah menggunakan atau mengakses website OPD Kelurahan Sorosutan.

Jumlah usia produktif yaitu 11.113 orang, rumus penentuan sampel yang akan digunakan rumus slovin dengan margin kesalahan yakni 5%. Oleh karena itu, rumus yang diterapkan yaitu Rumus Slovin:

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

$$n = \frac{11113}{1 + 11113 (0.5)^2}$$

$$n = \frac{11113}{1 + 11113 (0.0025)}$$

$$n = \frac{11113}{1 + 27.7825}$$

$$n = \frac{11113}{28.7825}$$

$$n = 385.56$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = *error* level 5% (tingkat kesalahan)

Jika dibulatkan ukuran sampel yang diperlukan menjadi 386 orang.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis yaitu pernyataan sementara yang merespons pertanyaan penelitian. Pernyataan ini Berdasarkan teori yang sesuai dan logika yang jelas, namun tidak dibuktikan dengan fakta-fakta pengalaman [27]. Hipotesis penelitian ini yaitu:

H1: *Content* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

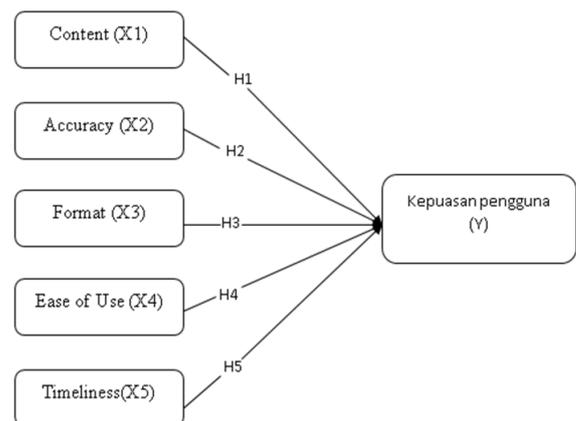
H2: *Accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3: *Format* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

H4: *Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

H5: *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Berikut hipotesis yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 2: Hipotesis Penelitian

Definisi Variabel Operasional

Definisi operasional digunakan sebagai panduan bagi peneliti dalam mengukur dan menetapkan variabel yang akan diterapkan dalam penelitian [7]. Variabel merupakan karakteristik dan atribut yang dapat diukur menggunakan instrumen penelitian seperti tes, kuesioner, atau observasi. Setiap individu memiliki nilai atau skor yang berbeda pada variabel tersebut. Salah satu tujuan utama mempelajari ilmu statistika adalah untuk membantu peneliti mengukur tingkat variasi skor variabel atau distribusinya. Tabel 1 adalah variabel operasional yang diterapkan pada penelitian ini.

Tabel 1: Definisi Variabel Operisional

Definisi Variable	Kode	Indikator	Skala Likert
<i>Content</i> adalah aspek yang mengukur <i>satisfaction</i> terkait konten dari sistem tersebut.	C1	Informasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. [8].	1-5
	C2	Mudah dipahami dan jelas.	1-5
	C3	Sistem menyediakan kemudahan pengguna.	1-5
<i>Accuracy</i> yaitu dimensi yang mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan data yang diterima dan diproses oleh sistem tepat dan akurat.	A1	Informasi akurat [9].	1-5
	A2	System jarang terjadi <i>error</i> atau kesalahan.	1-5
	A3	Informasi yang ditampilkan sesuai dengan halaman yang dituju [10].	1-5
<i>Format</i> dimensi yang mengevaluasi <i>satisfaction</i> pengguna dari segi bentuk .	F1	<i>User interface</i> menu menarik dan mudah dipahami [11].	1-5
	F2	Perpaduan warna yang digunakan dalam tampilan memiliki keserasian yang baik.	1-5
	F3	Keteraturan dan kerapian Tata letak menu dan gambar.	1-5
<i>Ease of Use</i> dimensi yang mengukur <i>satisfaction</i> pengguna tentang user-friendly dari sistem.	E1	Sistem menyediakan kemudahan pengguna [12].	1-5
	E2	Website mudah di akses.	1-5
	E3	Memberikan pesan kesalahan yang informatif.	1-5
	E4	Sistem dapat digunakan dengan efisien [12].	1-5
<i>Timeliness</i> dimensi yang menilai <i>satisfaction</i> berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menyampaikan data dan informasi yang diperlukan penggunaan.	T1	Sistem yang digunakan mampu menampilkan informasi dengan kecepatan dan ketepatan.	1-5
	T2	Sistem yang digunakan dapat menampilkan informasi yang terkini dan <i>up-to-date</i> .	1-5
	T3	Sistem yang digunakan memiliki kecepatan Respons time dalam menampilkan informasi.	1-5
	T4	Sistem yang digunakan dapat menjalankan menu dan fitur dengan kecepatan yang cepat.	1-5
<i>User Satisfaction</i> tingkat kepuasan pengguna yang diukur berdasarkan perbandingan antara ekspektasi pengguna terhadap suatu produk dan pengalaman nyata yang diperoleh dari produk tersebut.	Y1	Pengguna merasa puas dalam penggunaan sistem.	1-5

Teknik Pengumpulan Data

Metode yang diterapkan oleh penulis untuk mengumpulkan data melibatkan berbagai teknik meliputi:

1. Metode observasi, peneliti menjalankan pengamatan langsung ke tempat penelitian yang beralamat di Jalan Gurami No.236, Nitikan Kelurahan Sorosutan Yogyakarta.
2. Studi pustaka, peneliti mengumpulkan penelitian terkait yang relevan untuk mendukung dalam analisis dan interpretasi data yang diimplementasikan pada penelitian.
3. Kuesioner, berupa susunan pertanyaan tertulis dan jawaban responden yang berhubungan dengan topik penelitian. Target responden penelitian ini yaitu masyarakat Kelurahan Sorosutan yang berusia produktif.

Analisis Data

Analisis data merupakan langkah dalam menganalisis data setelah pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu masalah penelitian. Penelitian ini menerapkan metode analisis

kuantitatif untuk memproses data yang didapat dari penyebaran kuesioner [13]. Penelitian ini dengan memanfaatkan *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk melakukan analisis statistik. Penulis melakukan analisis data dengan tahapan berikut:

1. Uji Validitas, berfungsi menentukan apakah sebuah kuesioner memenuhi syarat atau tidak. Kuesioner dianggap valid bila pertanyaannya dapat mengungkapkan dengan tepat apa yang hendak diukur dan nilai r yang didapat lebih tinggi dibandingkan dengan nilai r pada tabel serta bernilai positif, sehingga pertanyaan atau indikator tersebut dianggap valid.

Uji validitas diuji dengan menghubungkan setiap pernyataan dengan total skor. Pada pengujian ini menerapkan teknik korelasi product moment Pearson, yang membandingkan nilai r yang dihitung dengan nilai r dari tabel. Bila nilai r hitung melebihi nilai r tabel, sehingga item dikatakan valid. Nilai r tabel dapat ditentukan dengan melihat distribusi nilai r tabel [14].

2. Uji Reliabilitas, bertujuan sebagai pengujian konsistensi kuesioner yang berperan sebagai

indikator untuk variabel atau konstruk tertentu. Kuesioner dikatakan reliabel bila tanggapan seseorang terhadap pertanyaan yang konsisten dan tidak berubah seiring waktu. Dengan melakukan uji reliabilitas, peneliti dapat mengetahui sejauh mana kuesioner dapat diandalkan sebagai alat penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Suatu variabel dianggap reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* berada diatas 0,6. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai kestabilan kuesioner yang berfungsi sebagai penanda untuk variabel atau konstruk tertentu. Kuesioner dikatakan memiliki reliabilitas jika jawaban responden terhadap pertanyaan tetap stabil dan tidak berubah seiring berjalannya waktu. Melalui uji ini, peneliti dapat menentukan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya dalam mengukur kepuasan pengguna. Sebuah variabel dianggap reliabel apabila nilai *cronbach's alpha*-nya lebih dari 0,6.

3.Uji Normalitas, yaitu pengujian menetapkan apakah residual dari model regresi mengikuti distribusi normal. Suatu model regresi dianggap baik jika residualnya terdistribusi normal. Hal ini penting karena distribusi normalitas residual mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar yang diperlukan untuk analisis selanjutnya. Dengan memenuhi asumsi ini, interpretasi hasil regresi menjadi lebih valid dan terpercaya dalam pengambilan keputusan atau pembuatan prediksi.

4.Uji Multikolinieritas untuk menentukan memiliki hubungan linear yang sangat kuat atau hampir ideal antara variabel independen pada model regresi [15]. Adanya multikolinieritas dapat menyebabkan kesulitan dalam mengestimasi koefisien regresi secara akurat, karena variabel independen yang sangat berkorelasi satu sama lain dapat mengaburkan pengaruh masing-masing variabel. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi multikolinieritas, model regresi dapat menyediakan hasil yang lebih akurat dan interpretasi yang lebih tepat, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas dan keandalan analisis regresi.

5.Uji Heterokedastitas yaitu untuk mengidentifikasi adanya ketidaksamaan dalam variansi residual yang muncul di berbagai pengamatan dalam model regresi, yang dapat mempengaruhi validitas estimasi model. Kehadiran heterokedastisitas menunjukkan bahwa variansi residual tidak konstan, yang dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi kurang efisien dan kesalahan standar yang tidak akurat. Dengan melakukan uji ini, peneliti dapat memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi homokedastisitas.

6.Uji Regresi Linear Berganda Analisis regresi linear berganda diimplementasikan agar mendapatkan bagaimana dua atau lebih variabel independen mempengaruhi satu variabel terikat. Rumus yang dihasilkan pada analisis ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 \quad (2)$$

Keterangan:

Y = variabel terikat/ variabel dependen (satisfaction)

α = bilangan konstan

β_1 = koefisien regresi variabel content

β_2 = koefisien regresi variabel accuracy

β_3 = koefisien regresi variabel format

β_4 = koefisien regresi variabel ease of use

β_5 = koefisien regresi variabel timeliness

Adapun tahapan untuk mendapatkan persamaan regresi yang baik dalam penelitian ini mencakup:

1. Uji T langkah untuk mengidentifikasi pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan. Hipotesis yang diuji yakni: H_0 : X_1 (*Content*) dan X_2 (*Accuracy*) tidak terdapat pengaruh parsial terhadap Y (Kepuasan Pengguna) H_a : X_1 (*Content*), X_2 (*Accuracy*) memiliki pengaruh parsial terhadap Y (Kepuasan Pengguna) Kriteria penentuan keputusan: H_0 diterima bila Signifikansi lebih diatas dari 0,05 (tidak ada berpengaruh) H_0 ditolak jika Signifikansi dibawah dari 0,05 (ada pengaruh)

2. Uji F pengujian untuk mendapati seluruh variabel independen secara bersamaan terdapat dampak signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis: H_0 : X_1 (*Content*) dan X_2 (*Accuracy*) tidak mempengaruhi Y (Kepuasan Pengguna) secara bersama-sama. H_a : X_1 (*Content*) dan X_2 (*Accuracy*) mempengaruhi Y (Kepuasan Pengguna) secara bersama-sama. Kriteria pengambilan keputusan: H_0 diterima bila Signifikansi diatas dari nilai 0,05 (tidak ada pengaruh). H_0 ditolak jika Signifikansi dibawah dari nilai 0,05 (ada pengaruh).

3. Koefisien Determinasi adalah mengukur kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) [23]. *Adjusted R-squared* menilai seberapa efektif variabel independen dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen, dengan memperhitungkan jumlah variabel bebas dalam model. Nilai *Adjusted R-squared* yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Variabel	Corrected Item	Nilai r tabel	Status
C1	0,695	0,361	Valid
C2	0,762	0,361	Valid
C3	0,805	0,361	Valid
A1	0,629	0,361	Valid
A2	0,702	0,361	Valid
A3	0,746	0,361	Valid
F1	0,797	0,361	Valid
F2	0,807	0,361	Valid
F3	0,767	0,361	Valid
E1	0,692	0,361	Valid
E2	0,672	0,361	Valid
E3	0,711	0,361	Valid
E4	0,777	0,361	Valid
T1	0,852	0,361	Valid
T2	0,752	0,361	Valid
T3	0,664	0,361	Valid
T4	0,653	0,361	Valid
Y1	0,850	0,361	Valid

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ditulis berdasarkan urutan/susunan logis untuk membentuk sebuah cerita. Isinya menunjukkan fakta/data dari hasil penelitian. Dapat menggunakan Tabel dan Angka tetapi tidak menguraikan secara berulang terhadap data yang sama dalam gambar, tabel dan teks. Untuk lebih memperjelas uraian, dapat menggunakan sub bagian.

Pembahasan adalah penjelasan dasar, hubungan dan generalisasi yang ditunjukkan oleh hasil. Uraian menjawab pertanyaan penelitian. Jika ada hasil yang meragukan maka tampilkan secara objektif. Data responden berhasil dikumpulkan mulai dari bulan Agustus-September 2024 sebanyak 386 responden masyarakat Sorosutan dan kuensioner penelitian ini menggunakan google form. Berikut ini hasil pengumpulan data responden.

1. Pengujian Validitas

Diukur dengan mengkorelasikan setiap pernyataan dengan total skor. Penelitian ini menggunakan *Corrected Item-Total Correlation*, dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Bila nilai *r* hitung diatas dari nilai *r* tabel, jadi item tersebut dianggap valid. Nilai *r* tabel dapat ditemukan dari distribusi nilai *r* tabel. Pada pengujian uji validitas ini, dengan menggunakan 30 responden dan tingkat signifikansi 5%, nilai *r* tabel yakni 0,361. Berikut merupakan Tabel 2 hasil validitas instrumen.

Pada Tabel 2 mengindikasikan bahwa keseluruhan variabel penelitian yang meliputi 18 pernyataan telah dianggap valid, ini terjadi karena disebabkan seluruh nilai *r* hitung lebih tinggi dari nilai *r* tabel.

2. Uji reliabilitas

Penelitian ini menandakan bahwa instrumen ditetapkan reliabel bila nilai alpha lebih tinggi dari 0,60 atau dapat diandalkan jika respon seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Hasil uji reliabilitas instrumen ditunjukkan dalam Tabel 3 .

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,916	6

Pada hasil uji reliabilitas Tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dari 18 butir item pertanyaan sebanyak 0.916 lebih tinggi dari 0.60 dengan hasil tersebut, kesimpulannya ialah setiap variabel tersebut reliabel.

3. Uji normalitas

Pada data penelitian ini Kolmogorov-Smirnov pendekatan Monte Carlo, hasil uji normalitas yang diperoleh Tabel 4

Tabel 4: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	0,121

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebanyak 0,121 lebih dari 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan model regresi dinyatakan terdistribusi normal dan sesuai untuk prediksi.

4. Uji Multikolinearitas

Langkah untuk mengidentifikasi munculnya korelasi besar di antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinearitas terlihat dalam Tabel 5.

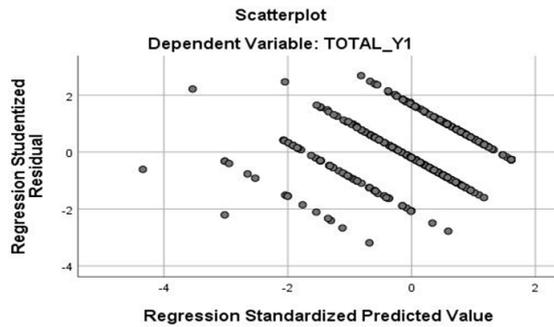
Tabel 5: Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Content (X1)	0,314	3,181
Accuracy (X2)	0,329	3,040
Format (X3)	0,363	2,754
Ease of Use(X4)	0,252	3,961
Timeliness(X5)	0,326	3,069

Dari Tabel 4, didapat hasil tolerance dari uji multikolineritas maka nilai *tolerance* dari semua variabel lebih tinggi dari 0,10 dan seluruh variabel menunjukkan nilai VIF dibawah 10,00 dengan tidak terdapat multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini, menggunakan *Scatterplot* diterapkan untuk memvisualisasikan hubungan antara residu dan variabel independen, yang terlihat seperti Gambar 3.



Gambar 3: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada Gambar 3 tampak bahwa titik-titik tersebar di atas atau di bawah di sekitar angka 0, sebagian besar titik residual berada di antara nilai -2 dan 2. Jadi tidak ada indikasi heteroskedastisitas.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Tujuan pengujian ini yakni untuk mengidentifikasi pengaruh variabel *independent* terhadap variabel terikat. Rumus yang diterapkan dalam penelitian antara lain.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 \quad (3)$$

Keterangan:

X1 = variabel independen yang mengacu pada *Content*

X2 = variabel independen yang mengacu pada *Accuracy*

X3 = variabel independen yang mengacu pada *Format*

X4 = variabel independen yang mengacu pada *Ease of Use*

X5 = variabel independen yang mengacu pada *Timeliness*

e = error atau faktor gangguan yang mempengaruhi *Y*

Tabel 6 menunjukkan hasil uji regresi linear berganda seperti yang tertera.

Tabel 6: Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a	
Model	Unstandardized B
Constant	0,188
<i>Content</i> (X1)	0,100
<i>Accuracy</i> (X2)	-0,001
<i>Format</i> (X3)	0,043
<i>Ease of Use</i> (X4)	0,046
<i>Timeliness</i> (X5)	0,095

Persamaan regresi yang ditetapkan:

$$Y = 0,188 + 0,100.X_1 - 0,001.X_2 + 0,043.X_3 + 0,046.X_4 + 0,095.X_5$$

Pada Tabel 6 tampak bahwa hasil uji T yang didapat sebagai berikut:

- Nilai *constant* sebesar 0,188 bernilai positif, maka variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dikatakan sama dengan nol, jadi hasil variabel dependen *satisfaction* meningkat sebesar 0,188.
- Koefisien regresi *content* bernilai positif, sebesar 0,100 maka apabila variabel *content* terjadi kenaikan, maka hasil variabel dependen *satisfaction* akan bertambah sejumlah 0,100 sedangkan variabel lain dinyatakan konstan.
- Koefisien regresi *accuracy* bernilai negatif, sebanyak -0,001 maka apabila variabel *accuracy* terjadi kenaikan maka, hasil variabel dependen *satisfaction* berkurang sebesar 0,001 sedangkan variabel lain dinyatakan konstan.
- Koefisien regresi *format* bernilai positif, sejumlah 0,043 bila variabel format terjadi kenaikan maka, hasil variabel terikat *satisfaction* akan mengalami kenaikan sebanyak 0,043 sedangkan variabel lain dinyatakan konstan.
- Koefisien regresi *ease of use* mempunyai nilai positif, sebesar 0,046 maka apabila variabel ini terjadi peningkatan maka, hasil variabel terikat *satisfaction* akan terjadi kenaikan sejumlah 0,046 sedangkan variabel lain dinyatakan konstan.
- Koefisien regresi *timeliness* bernilai positif, sebanyak 0,095 maka apabila variabel *timeliness* terjadi kenaikan maka, hasil variabel terikat *satisfaction* terjadi peningkatan sebanyak 0,095 sedangkan variabel lain dinyatakan konstan.

a. Uji T

Bertujuan untuk mengevaluasi signifikansi koefisien regresi. Koefisien regresi yang signifikan memperlihatkan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel terikat secara individu. Hasil pengujian ini dapat terlihat dari nilai probabilitas uji parsial yang tercantum dalam tabel koefisien signifikan di hasil Anova. Bila nilai probabilitas dibawah dari probabilitas lebih tinggi dari 0,05, variabel tersebut tidak menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen [10]. Hasil pengujian uji *t* terlihat seperti Tabel 7.

Tabel 7: Hasil Uji T

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
Constant	1,071	0,285
Content (X1)	4,320	0,000
Accuracy (X2)	-0,022	0,982
Format (X3)	2,266	0,024
Ease of Use(X4)	2,251	0,025
Timeliness(X5)	5,753	0,000

Berdasarkan Tabel 7 memperlihatkan bahwa hasil uji *t* yang ditemukan meliputi:

- Nilai Sig variabel *content* terhadap variabel *satisfaction* sebesar 0,000 berada dibawah 0,05 bisa dinyatakan H1 diterima, dan *content* berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat kepuasan. Berdasarkan hasil analisis dari segi *content* oleh pengguna. Website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan sudah menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna, termasuk kelengkapan informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses layanan kelurahan.
- Nilai Sig variabel *accuracy* terhadap variabel kepuasan sejumlah 0,982 lebih tinggi 0,05 jadi diperoleh bahwa H2 ditolak, dan *accuracy* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil analisis dari segi *accuracy* oleh pengguna. Website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan. Sebagaimana temuan permasalahan hasil observasi dari latar belakang adanya *error* pada saat membuka halaman web. Sehingga permasalahan ini menyebabkan kendala bagi pengguna dalam mengakses web. Hal ini perlu diperbaiki, seperti memperbaiki bug atau masalah teknis lainnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
- Nilai Sig variabel *format* terhadap variabel *satisfaction* sebanyak 0,024 berada dibawah dari 0,05 dinyatakan bahwa H3 diterima, dan format berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen *satisfaction*. Berdasarkan

hasil analisis dari segi tampilan oleh pengguna. Website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan memberikan tampilan menu menarik dan mudah dipahami. Desain website yang memiliki menu-menu navigasi jelas dan penggunaan warna yang kontras. Hal ini mempermudah pengguna menemukan informasi dengan cepat dan efisien.

- Nilai Sig variabel *ease of use* terhadap variabel *satisfaction* sebesar 0,025 berada dibawah 0,05 dikatakan H4 diterima, dan *ease of use* berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan. Berdasarkan hasil analisis dari segi *ease of use* oleh pengguna. Website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan mudah digunakan menemukan sebuah informasi yang dibutuhkan.
- Nilai Sig variabel *timeliness* terhadap variabel *satisfaction* sejumlah 0,000 berada dibawah 0,05 maka dikatakan H5 diterima, dan *timeliness* berpengaruh secara parsial terhadap *satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis dari segi *timeliness* oleh pengguna. Website organisasi perangkat daerah Kelurahan Sorosutan dianggap memiliki kecepatan waktu dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam penyediaan informasi pada website tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

b. Uji f

Adalah pengujian variable independen secara bersamaan terhadap variabel dependen, untuk menentukan apakah semua variabel bebas secara kolektif memberikan dampak pada variabel terikat. Hasil pengujian ini terlihat dari nilai probabilitas dalam tabel Anova untuk nilai F, apabila nilai probabilitas dibawah nilai 0,05, jadi seluruh variabel independen secara simultan memiliki pengaruh pada variabel dependen pada tingkat signifikansi 5% [10]. Tabel 8 menunjukkan hasil uji *f* sebagai berikut.

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan dengan signifikansi 0,000 dibawah dari 0,05. Jadi dikatakan variabel *Content (X1)*, *Accuracy (X2)*, *Format (X3)*, *Ease of Use (X4)* dan *Timeliness (X5)* secara simultan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna (*Y*).

Tabel 8: Hasil Uji F

	Model	Sig.
1	Regression	0000 ^b
	Residual	

c. Koefisien determinasi

Berfungsi untuk menilai sejauh mana model regresi mampu menggambarkan variasi pada variabel dependen (*Y*) dengan bantuan variabel independen (*X*) yang dipakai. Nilai koefisien ini berkisar antara 0 sampai 1, dan tambah meningkat nilainya, semakin optimal model regresi dalam menjelaskan variasi tersebut [10]. Berikut hasil uji koefisien determinasi seperti Tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9: Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b	
Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,586	0,538

Pada Tabel 9 memperoleh nilai adjusted *R*² yaitu 0,586 berarti sejumlah 58,6% variabel independen terhadap variabel *satisfaction* sedangkan sisanya sejumlah 41,4% dijelaskan variabel independen yang tidak disertakan pada penelitian.

Penutup

Bedasarkan analisis yang telah dibahas terhadap penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil menunjukkan bahwa 4 hipotesis diterima yakni H1 (Content), H3 (Format), H4 (Ease of Use) dan H5 (Timeliness). Sementara itu, terdapat 1 hipotesis ditolak yakni H2 (Accuracy). Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna cenderung meningkat seiring dengan tingginya penilaian terhadap variabel content, format, ease of use dan timeliness. Adapun variabel accuracy tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. bahkan, peningkatan nilai pada variabel ini cenderung diikuti oleh penurunan tingkat kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil uji T mendapatkan bahwa variabel content, format, ease of use dan timeliness berpengaruh secara parsial terhadap user satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan dalam variabel-variabel tersebut memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, yang berarti aspek-aspek tersebut dianggap penting oleh pengguna dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Sedangkan accuracy tidak berpengaruh parsial terhadap variabel terikat terhadap user satisfaction. Jadi dalam konteks ini, tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena pengguna lebih mengutamakan aspek kemudahan akses, tampilan, dan ketepatan waktu informasi di website.

3. Hasil uji F secara simultan memperoleh kelima variabel bebas content, accuracy, format, ease of use dan timeliness. Variabel bebas ini memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (satisfaction) dengan koefisien determinasi sebesar 0,586. Maka variabel independen secara simultan memiliki pengaruh sebesar 58,86 % terhadap variabel dependen user satisfaction.
4. Hasil analisis regresi linear berganda, diketahui bahwa 58,6% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima variabel independen dalam model EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Sementara itu, 41,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini

Saran dari penelitian ini yakni pengembangan lebih lanjut meliputi perbaikan dan peningkatan pada variabel isi, tampilan, kemudahan, dan ketetapan waktu. Langkah-langkah yang disarankan mencakup penyediaan informasi yang lebih lengkap, tampilan menu yang menarik dan mudah dipahami, peningkatan aksesibilitas website, penyajian informasi yang selalu terbaru, serta peningkatan kecepatan respons. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna website OPD Kelurahan Sorosutan secara signifikan

Daftar Pustaka

- [1] H. N. P. Wisudawan, H. Mubarak, dan A. S. Nugraha, "Desain dan Implementasi Smart Wastafel Untuk Pencegahan Penularan Covid-19: Studi Kasus di Kantor Kelurahan Sorosutan Yogyakarta," *Proceedings Series on Physical & Formal Sciences*, vol. 1, pp. 38–44, doi: 10.30595/pspfs.v1i.131, Oct. 2021.
- [2] S. Sakir, D. Mutiarin, dan A. Afisa, "Digitalisasi Kalurahan: Pendampingan Optimalisasi Website dan Media Sosial Sebagai Layanan Berbasis Digital di Kalurahan Sendangarum Minggir Sleman," *Abdi: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, vol. 5, no. 2, pp. 271–277, doi: 10.24036/abdi.v5i2.390, Jun. 2023.
- [3] W. Barus, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Website Berita Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Polonia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *ADA Journal of Information System Research*, vol. 1, no 1, pp 26–35, 2023.
- [4] E. Marwati dan D. Krisbiantoro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto menggunakan Metode EUCS," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 4, no.2, pp. 67-72, 2023.

- [5] R. Zulfikar, F.P. Sari, A. Fatmayati, K. Wandini, T. Haryati, S. Jumini, Nurjanah, S. Annisa, O.B. Kusumawardhani, R. Mutiah, A. I. Linggi, dan H. Fadilah, "Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode dan Praktik)," Widia Media Utama, Jawa Barat, 2024.
- [6] Dr. K. Abdullah, M. Jannah, U. Aiman, S. Hasda, Z. Fadilla, Taqwin, dan N. Saputra, "Metodologi Penelitian Kuantitatif," Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, Aceh, 2022.
- [7] H. G. Yusuf dan A. Ratnasari, "Pengaruh Push Pull Mooring terhadap Switching Intention pada Pengguna Aplikasi Video On Demand di Masa Pandemi Covid-19," Indonesian Journal of Business Intelligence (IJUBI), vol. 5, no. 1, p. 17, Jun. 2022, doi: 10.21927/ijubi.v5i1.2321.
- [8] H. Setiawan dan D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method," JTSI J. Teknol. Sist. Inf., vol. 2, no.2, pp. 162-175, 2021.
- [9] H. Sutejo dan J. Lahallo, "Analisis Kepuasan Pengguna E-learning dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Jayapura)," Jim Lahallo INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, vol. 4, pp. 10238-10253, 2024.
- [10] D. Pibriana dan L. Fitriyani, "Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang," JTSI J. Teknol. Sist. Inf., vol. 3, no 1, pp. 81-95, 2022.
- [11] A. Yudistira dan D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," JTSI, vol. 3, no. 2, pp. 176-188, 2022.
- [12] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika., vol. 10, no. 2, pp. 123, 2022.
- [13] A. Dwi Ayu Rinjani, D. Rahman Prehanto, N. Surabaya, J. Lidah Wetan, L. Wetan, dan K. Lakarsantri, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana menggunakan Metode EUCS dan IPA," Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 2021.
- [14] Budi Santoso, Ali Haidir, Priyono, Henny Destiana, dan Muhammad Hilman Fakhri, "Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS," Jurnal Ilmiah Komputasi, vol. 23, no. 1, doi: 10.32409/jikstik.23.1.3514, Mar. 2024.
- [15] G.- Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda," BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, vol. 14, no. 3, pp. 333-342, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342, Oct. 2020.