

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Nadine Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta

Farah Syam Lestari, Jefi\*, Dony Oscar, Frans Edward Schaduw dan Bilal Abdul Wahid

Universitas Bina Sarana Informatika

E-mail: farahsyam494@gmail.com, jefi.jfi@bsi.ac.id\*, dony.dor@bsi.ac.id, frans.fes@bsi.ac.id, bilal.baw@bsi.ac.id

## Abstrak

Perusahaan modern pasti membutuhkan aplikasi yang membantu mengelola surat-menyurat. Salah satu contohnya ialah aplikasi Nadine yang diluncurkan di Kementerian Keuangan, khususnya Kanwil DJKN DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi guna pengembangan lebih lanjut aplikasi Nadine agar lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi ini menawarkan pegawainya kemampuan untuk mengelola arsip surat-menyurat melalui sistem aplikasi pengelolaan surat-menyurat. Ini ialah kesempatan bagi peneliti untuk menjalankan pengamatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Nadine. Ini belum pernah terjadi sebelumnya, dan tujuan dari pengamatan ini ialah untuk memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi Nadine di masa depan. Untuk mengukur kepuasan pengguna, *Model End User Computing Satisfaction (EUCS)* memakai Lima variabel: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. Hasil analisis menunjukkan jika *variable content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pengguna; format tidak mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pengguna. Data dari kuesioner diproses memakai aplikasi SPSS, Analisis data dilakukan menggunakan kuesioner yang kemudian diproses dengan aplikasi SPSS. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan aplikasi Nadine ke depan agar semakin optimal dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan surat-menyurat di lingkungan Kanwil DJKN DKI Jakarta.

**Kata kunci** : Arsip Elektronik, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, kepuasan pengguna

## Pendahuluan

Dalam era globalisasi seperti saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan utama dan semakin berkembang dengan pesat dan cepat. Teknologi memungkinkan peran penting ke setiap bidang. Dengan terus berkembangnya teknologi, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu membantu dalam menjalankan berbagai pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat. Biasanya dibutuhkan sebuah wadah atau tempat untuk menjalankan pekerjaan tersebut seperti sebuah aplikasi berbasis website [1]. Setiap institusi atau Perusahaan memerlukan perangkat lunak untuk mengatur berbagai aktivitas administratif. Aktivitas administratif di dalam Perusahaan umumnya menghasilkan dokumen-dokumen seperti surat dan laporan. Pengelolaan dokumen ini baik yang

dibuat maupun yang diterima oleh Perusahaan pada akhirnya berkaitan dengan manajemen arsip. Oleh karena itu penggunaan aplikasi komputer untuk menelusuri dan mengakses Kembali arsip menjadi sangat penting bagi para pengguna yang memerlukan informasi tersebut [2].

Pengukuran kepuasan pengguna aplikasi atau sistem informasi seringkali dianggap sebagai bagian yang terpisah dari pengembangan sistem ataupun aplikasi secara umum, karena lebih terkait dengan afeksi (perasaan) pengguna, dimana akan cukup sulit untuk memahami perasaan pengguna terhadap suatu aplikasi yang dipergunakan. Sehingga, subjektivitas pengguna akan sangat mempengaruhi penilaian terhadap suatu sistem [3].

Pada masa ini, ditemukan banyak aplikasi atau sistem manajemen arsip elektronik yang dipakai, salah satunya ialah Naskah Dinas Elektronik (Na-

dine) yang diperkenalkan di Lingkungan Kementerian Keuangan sejak tahun 2019. Awalnya, Nadine dikembangkan sebagai platform surat menyurat terintegrasi untuk mengurangi kesalahan informasi, mengingat beberapa unit kerja di lingkup tersebut sudah memakai platform serupa, seperti Office DJBC, Smart DJKN, Surat BPPK, e-Office DJPB, Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Seiring waktu, Nadine berkembang menjadi ERMS (*electronic record management system*), yang memfasilitasi pengelolaan arsip dengan efisien dalam penanganan surat masuk dan surat keluar disposisi, serta pembuatan konsep naskah dinas. Selain itu, aplikasi Nadine memungkinkan arsip ditemukan kembali dengan cepat, akurat, dan mudah. Penggunaannya juga yang fleksibel, mampu diakses dari mana saja dan kapan saja, yang mampu meningkatkan produktivitas pegawai.

Saat ini hampir seluruh dokumen di Lingkungan Kementerian Keuangan khususnya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta dikelola melalui aplikasi Nadine. Aplikasi Nadine terus dikembangkan dengan penambahan fitur-fitur seperti sistem pengarsipan dan integrasi dengan Office 365 sejak diperkenalkan lima tahun yang lalu. Namun belum ada pengamatan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dan penerimaan aplikasi Nadine oleh penggunaannya. Maka dari itu, peneliti menjalankan dan memusatkan perhatian pada eksplorasi atau analisis variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Nadine. Untuk mampu mengetahui bagaimana kepuasan pengguna pada aplikasi Nadine dipakai model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang ditentukan oleh variabel *content* (isi), *accuracy* (akurat), format (tampilan), *ease of use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (ketepatan waktu). Tujuan dijalankan pengamatan ini untuk menghasilkan dan mampu memberikan saran bagi pengembang aplikasi guna mendukung tahap Keputusan perencanaan pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta kesuksesan aplikasi Nadine.

## Tinjauan Pustaka

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kiki Haerani, Muhamad Rodi, M. Zulkarnaen, dan rekan-rekan (2025) dengan judul "*Evaluasi Kepuasan Pengguna dan Identifikasi Dimensi Prioritas pada Aplikasi HR SIDAWAI dengan Kerangka EUCS*", penelitian ini menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIDAWAI dengan menerapkan kerangka *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Evaluasi dilakukan berdasarkan lima dimensi utama: konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga mengenai persepsi pengguna serta kinerja sistem. Secara keseluruhan, peng-

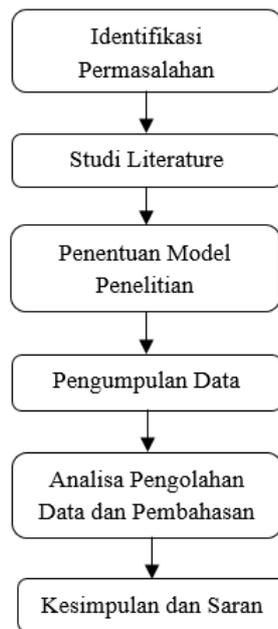
guna menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi ini, yang tercermin dari skor tinggi pada dimensi kemudahan penggunaan (4,30), ketepatan waktu (4,27), dan keakuratan konten (4,20). Namun, dimensi format mendapatkan skor terendah (3,50), yang menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan, terutama dalam aspek daya tarik visual serta kejelasan tata letak antarmuka [4].

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Aulia Riezky Nurul Choirunnisa dan Elistya Rimawati (2024) dengan judul "*Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit 'X' Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*" bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS serta memberikan rekomendasi pengembangannya. Evaluasi dilakukan berdasarkan lima faktor utama: isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan utama: a. Berdasarkan uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik, data memenuhi persyaratan analisis dan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. b. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS "X" mencapai 76,4%, yang mengindikasikan bahwa sistem ini telah berfungsi dengan cukup baik. c. Evaluasi terhadap variabel akurasi mengungkapkan bahwa semua indikator dalam faktor ini masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki secara menyeluruh. d. Berdasarkan analisis hipotesis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*, seluruh variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kecuali variabel akurasi yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [5].

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Yahdi Kusnadi dan Iga Auliani Rahman (2025) dengan judul "*User Satisfaction Analysis of Netflix Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method*"\* berhasil mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix menggunakan metode EUCS. Evaluasi dilakukan berdasarkan lima aspek utama dalam skala EUCS, yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, yang seluruhnya telah berhasil dianalisis. [6].

## Metode Penelitian

Metode pengamatan yang dipakai pada pengamatan ini ialah memakai metode kuantitatif yang ialah sebuah tahap untuk memperoleh pengetahuan dengan memanfaatkan data numerik sebagai instrument analisis [7]. Gambar 1 ialah gambaran diagram dari rancangan pengamatan yang dilakukan.



Gambar 1: Tahapan Penelitian

Langkah awal pengamatan ini yang pertama tahap mengidentifikasi masalah dilansir dari latar belakang untuk menganalisis kepuasan pegawai (pengguna) dalam memakai aplikasi Nadine sebagai aktivitas pengelolaan arsip dan pembuatan surat. Langkah selanjutnya, ialah peneliti mengumpulkan data dan mencari referensi dari buku, jurnal, dan pengamatan lain yang mempunyai keterkaitan dengan masalah yang diamati. Selanjutnya tahap menentukan model yang dipakai untuk menjalankan pengamatan. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menekankan penilaian pada lima variabel di dalamnya. Pada Langkah pengumpulan data peneliti memakai kuesioner untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. Kemudian, kuesioner disebar kepada responden melalui *Google Form*. Langkah selanjutnya, peneliti mengolah menganalisa data dari informasi maupun data yang sudah didapatkan melalui kuesioner. Selanjutnya, menjalankan olah data dengan memakai software SPSS serta menjalankan perhitungan untuk mencari Solusi dari rumusan masalah dan menjalankan perhitungan untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan. Langkah yang terakhir pada pengamatan ini hasil tahap pengamatan data yang sudah diselesaikan sebelumnya dipakai untuk membuat kesimpulan dan memberikan saran untuk pengembangan aplikasi serta mampu dipakai pengamatan selanjutnya.

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### (a) Observasi

Observasi ialah metode pengumpulan data yang dilaksanakan secara langsung yang melibatkan pada suatu objek, baik itu sedang terjadi maupun

masih dalam tahap pengamatan [8]. Proses observasi dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data dengan mendatangi langsung ke objek yang ingin diamati ialah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta.

#### (b) Wawancara

Wawancara ialah sebuah Teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung dan tatap muka dengan sumber informasi. Wawancara dilaksanakan kepada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta, untuk mengetahui lebih jauh mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi Nadine.

#### (c) Kuesioner

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan serangkaian pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk menjawabnya[8]. Kuesioner disebar kepada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta.

## 2. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dari pengamatan ini ialah pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta yang memakai aplikasi Nadine. Sebanyak 69 pengguna yang akan dijadikan populasi ini. [9].

Dalam menentukan sampel yang akan dipakai dalam pengamatan ini memakai Teknik sampel jenuh. Teknik sampel jenuh ialah teknik sampel yang dipakai bila semua anggota populasi dipakai sampel [10]. Maka dari itu, sebanyak 69 pengguna akan menjadi sampel responden untuk pengamatan ini.

## 3. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian alat bantu yang dipakai untuk mengukur nilai variabel-variabel yang diamati [11]. Tabel 1 ialah variabel-variabel yang dipakai dalam kuesioner metode *End User Computing Satisfaction* sebagai pernyataan kuesioner:

Tabel 1: Kuesioner

Variabel	Pertanyaan
Content (isi)	Apakah informasi yang tersedia pada aplikasi Nadine sudah sesuai dengan kebutuhan yang anda cari?
	Apakah informasi yang anda cari pada aplikasi Nadine mudah dipahami?
	Apakah informasi pada aplikasi Nadine menurut anda sudah cukup lengkap?
Accuracy (akurat)	Apakah aplikasi Nadine sudah memberikan informasi yang benar dan akurat?
	Apakah aplikasi Nadine sudah menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diharapkan?
	Apakah anda sudah merasa puas dengan keakuratan dari aplikasi Nadine?
Format (tampilan)	Apakah tampilan pada sistem aplikasi Nadine mudah untuk dipahami?
	Apakah desain tampilan pada sistem aplikasi Nadine jelas dan menarik bagi anda?
	Apakah tampilan sistem aplikasi Nadine sudah jelas, tersusun baik, dan mudah dimengerti?
Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	Aplikasi Nadine mudah diakses dimana saja dan kapan saja?
	Apakah fitur-fitur pada aplikasi Nadine memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan?
Timeliness (ketepatan waktu)	Apakah sistem pada aplikasi Nadine mampu mengatasi permasalahan dengan langsung ketika saat terjadi kesalahan
	Aplikasi Nadine menyediakan informasi dengan cepat dan tepat waktu
	Aplikasi Nadine memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi
User Satisfaction (kemudahan pengguna)	Apakah informasi pada aplikasi nadine selalu memberikan informasi yang terbaru?
	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan cara kerja aplikasi Nadine
	Aplikasi Nadine sudah cukup memenuhi kebutuhan pekerjaan saya

Sumber : Penelitian 2024

Skala penilaian dalam kuesioner ini memakai Skala Likert. Berdasarkan jawaban yang tersedia, responden diminta untuk memberikan nilai pada setiap pernyataan dalam kuesioner. Setiap pernyataan dalam kuesioner mempunyai lima jawaban yang menjadi kriteria penilaian. [12] Tabel dengan Skala Likert ditunjukkan pada Tabel 2:

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Penelitian 2024

#### 4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara pada pernyataan yang dirumuskan dalam masalah pengamatan [13]. Dalam pengamatan berikut, dilansir dari permasalahan yang ada maka peneliti merumuskan 6 hipotesis seperti dibawah:

H1: *Content* yang berdampak positif dengan signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi Nadine.

H2: *Accuracy* yang berdampak positif den-

gan signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi Nadine.

H3: *Format* yang berdampak positif dengan signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi Nadine.

H4: *Ease of Use* yang berdampak positif dengan signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi Nadine.

H5: *Timeliness* yang berdampak positif dengan signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi Nadine.

H6: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* berpengaruh simultan pada kepuasan pengguna aplikasi Nadine.

#### 5. Metode Analisis Data

Proses analisis data ialah sebuah kegiatan pengamatan dalam pengelolaan datanya dijalankan sesudah data dari seluruh sumber data terkumpul dengan tujuan untuk memperoleh jawaban pengamatan [10]. Teknik analisis data yang dipakai ialah Uji Intstrumen meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji Asumsi Klasik meliputi, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas. Dan yang terakhir Uji Regresi Linier Berganda meliputi Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>), Uji F, dan Uji T. Proses pengolahan data dijalankan memakai software SPSS versi 29.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan responden yang ialah pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta dengan kriteria memakai aplikasi Nadine. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk *Google Form*. Penelitian ini pada dasarnya memerlukan kuesioner 65 responden. Namun, sebanyak 13 kuesioner tidak dikembalikan karena responden tidak bersedia berpartisipasi dan tidak bersedia mengisi kuesioner. Jadi, secara keseluruhan 56 kuesioner sudah diisi, dikembalikan, dan siap untuk diolah.

Responden dalam pengamatan ini terdiri dari 56 pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta. Karakteristik responden yang akan dijelaskan meliputi jenis kelamin, usi, dan jabatan.

##### 1. Karakteristik Responden

(a) Karakteristik Responden dilansir dari Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	36	64,3%
2	Laki-laki	20	35,7%
	<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Sumber : Penelitian 2024

Pada Tabel 3 menjelaskan jika responden perempuan sebanyak 36 orang atau 64,3% dan responden laki-laki sebanyak 20 orang atau 35,7%.

- (b) Karakteristik Responden dilansir dari usia

Tabel 4: Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 26 tahun	2	3,6%
2	26-30 tahun	7	12,5%
3	31-40 tahun	7	12,5%
4	41-50 tahun	26	46,4%
5	>50 tahun	14	25%
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>100%</b>

Sumber : Penelitian 2024

Pada Tabel 4 mampu dipantau jika ada 2 responden berusia di bawah 26 tahun atau 3,6%, 7 responden berusia 26-30 tahun atau 12,5%, 7 responden berusia 31-40 tahun 12,5%, 26 responden berusia 41-50 tahun 46,4%, dan 14 responden berusia di atas 50 tahun atau 25%.

- (c) Karakteristik Responden dilansir dari Jabatan

Tabel 5: Jabatan

No	Jabatan	Jumlah	Presentase
1	Pelaksana	43	76,8%
2	Eselon IV	12	21,4%
3	Eselon III	1	1,8%
4	Eselon II	0	0%
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>100%</b>

Sumber : Penelitian 2024

Pada Tabel 5, mampu ditinjau jika mayoritas responden, ialah sebanyak 43 responden (76,8%) mempunyai jabatan sebagai Pelaksana. Selain itu, 12 responden (21,4%) mempunyai jabatan Eselon IV dan 1 responden (1,8%) mempunyai jabatan sebagai Eselon III.

## 2. Teknik Pengujian Instrumen

- (a) Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dengan menjalankan perbandingan antara nilai r hitung dan rtabel hal yang dijalankan pada pengujian validitas. Item kuesioner dinyatakan valid jika r hitung mempunyai nilai lebih besar dari rtabel [14]. Dari total 56 responden, dengan level signfikansi sebebsar 0,05 atau dengan presentase 5% maka diperoleh nilai rtabel senilai 0,263. Hasil perhitungan data pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6: Uji Validitas

Variabel	R-hitung	Keterangan
C1	0,936	<b>VALID</b>
C2	0,833	
C3	0,920	
A1	0,737	
A2	0,912	
A3	0,851	
F1	0,911	
F2	0,917	
F3	0,914	
E1	0,711	
E2	0,705	
E3	0,850	
T1	0,937	
T2	0,913	
T3	0,888	
Y1	0,954	
Y2	0,953	

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan Tabel 6, mampu disimpulkan jika seluruh pertanyaan pada ke 5 variabel (X) dan variabel (Y) tersebut dinyatakan valid.

- (b) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dipakai untuk mengetahui apakah penilaian yang dijalankan dengan alat ukur yang sama akan menghasilkan hasil yang sama. Suatu kuesioner dianggap mampu diandalkan jika hasilnya mencakup jawaban pada pernyataan yang konsisten dari waktu ke waktu. Uji ini memakai Alpha Cronbach, dan dianggap reliabel jika nilai Alpha > 0,6 [14]. Tabel 7 ialah hasil perhitungan dari data Uji Reliabilitas:

Tabel 7: Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Content	0,877	<b>Reliabel</b>
Accuracy	0,783	
Format	0,898	
Ease of Use	0,615	
Timeliness	0,898	

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan pada Tabel 7, setiap item variabel mempunyai nilai Alpha Cronbach lebih besar dari nilai Cronbach Alpha. Artinya, semua variabel yang dimasukkan ke dalam kuersionerr dianggap reliabel.

- (c) Uji Asumsi Klasik

- i. Uji Normalitas

Uji Normalitas ialah bagian dari pengujian asumsi klasik. Uji normalitas dipakai untuk menentukan apakah nilai residu berdistribusi normal atau tidak normal. Distribusi data dikatakan normal, jika Asymp.Sig (2-tailed) > 0,05. Sedangkan, jika Asym.Sig (2-tailed) <

0,05 distribusi data dikatakan tidak normal [15]. Tabel 8 ialah hasil pengujian normalitas yang dijalankan peneliti.

Tabel 8: Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		56	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.58267466	
Most Extreme Differences	Absolute	.110	
	Positive	.057	
	Negative	-.110	
Test Statistic		.110	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.087	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.084	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.077
	Upper Bound	.091	

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pengujian normalitas di atas, mampu disimpulkan jika data pengamatan ini berdistribusi normal. Dengan melihat nilai Asymp.Sig ialah  $0,87 > 0,05$ .

ii. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk mengetahui apakah ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas ialah ketidaksamaan varian residual untuk setiap pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Dalam pengujian-nya, mampu ditinjau jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka mampu disimpulkan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sementara itu, nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas [15]. Tabel 9 ialah hasil pengujian heteroskedastisitas yang diperoleh peneliti.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 9 mampu disimpulkan jika data yang diperoleh tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini mampu ditinjau dari nilai signifikan semua variabel (X)  $> 0,05$ .

Tabel 9: Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.840	.446		1.883	.066
	CONTENT	.001	.044	.004	.021	.983
	ACCURACY	-.017	.049	-.081	-.354	.725
	FORMAT	.015	.053	.065	.279	.782
	EASE OF USE	-.067	.050	-.309	-1.339	.187
	TIMELINESS	.037	.048	.178	.763	.449

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Penelitian 2024

iii. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dipakai untuk mengetahui apakah ada korelasi yang signifikan antara variabel (X) dalam model regresi. Jika tidak terjadi multikolinearitas, model regresi tersebut dianggap baik. Dalam pengujian-nya, mampu ditinjau dilansir dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) [15]:

A. Jika nilai VIF kurang dari 10,00, menunjukkan jika tidak adanya multikolinearitas.

B. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00, menunjukkan adanya multikolinearitas.

Tabel 10: Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.734	.715		-2.424	.019	
	CONTENT	.147	.071	.198	2.073	.043	.420
	ACCURACY	.162	.078	.212	2.072	.043	.364
	FORMAT	.039	.085	.048	.456	.650	2.856
	EASE OF USE	.261	.080	.337	3.266	.002	.368
	TIMELINESS	.182	.078	.245	2.341	.023	.360

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 10, menunjukkan jika nilai Tolerance pada seluruh variabel kurang dari 10,00, maka mampu disimpulkan jika tidak terjadi Multikolinearitas.

iv. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

A. Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Uji Koefisien Determinasi atau biasa disebut Uji R<sup>2</sup> dipakai untuk mengetahui dampak antara dua atau lebih variabel (X) pada variabel (Y) [15].

Tabel 11: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 <sup>a</sup>	.809	.790	.61111

a. Predictors: (Constant), TIMELINESS, CONTENT, FORMAT, ACCURACY, EASE OF USE

b. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 11, menunjukkan jika variabel (X) berpengaruh besar pada variabel (Y). hal ini mampu dipantau dengan melihat nilai dari Adjusted R Square senilai 0,790 atau 79%.

B. Uji F

Uji F atau pengujian simultan pengujian yang dipakai untuk mengetahui suatu hipotesis yang sudah dirumuskan serta mengetahui variabel (X) apakah secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak pada variabel (Y). Jika nilai signifikan < 0,05, maka variabel (X) berpengaruh pada variabel (Y). Sedangkan, jika nilai signifikan > 0,05 maka variabel (X) berpengaruh pada variabel (Y) [15]. Tabel 12 ialah hasil Uji F yang diperoleh oleh peneliti:

Tabel 12: Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.166	5	15.833	42.396	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	18.673	50	.373		
	Total	97.839	55			

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), TIMELINESS, CONTENT, FORMAT, ACCURACY, EASE OF USE

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pengujian F di atas, menunjukkan jika variabel (X) yang meliputi Content, accuracy, format, ease of use, dan Timeliness berpengaruh pada User satisfaction variabel (Y), yang mampu ditinjau dari nilai signifikan (P Value) lebih kecil dari 0,05.

C. Uji T

Uji T atau Uji Parsial dijalankan untuk mengetahui ada

tidaknya dampak pada masing-masing variabel (X) pada variabel (Y). Jika nilai signifikansi < 0,05, maka variabel (X) berpengaruh pada variabel (Y). Sementara itu, jika nilai signifikansi > 0,05, maka variabel (X) tidak berpengaruh pada variabel (Y) [15]. Hasil Uji T yang diperoleh peneliti dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13: Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.734	.715		-2.424	.019
	CONTENT	.147	.071	.198	2.073	.043
	ACCURACY	.162	.078	.212	2.072	.043
	FORMAT	.039	.085	.048	.456	.650
	EASE OF USE	.261	.080	.337	3.266	.002
	TIMELINESS	.182	.078	.245	2.341	.023

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Sumber : Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pengujian T di atas, menunjukkan jika ditemukan dampak yang signifikan antara variabel (X) content, accuracy, ease of use, dan timeliness dengan variabel (Y) user satisfaction (kepuasan pengguna) yang dibuktikan dengan nilai signifikan < dari 0,05. Sementara itu, ditinjau dari nilai signifikan > 0,05, pada variabel (X) format tidak mempunyai dampak pada variabel (Y) user satisfaction (kepuasan pengguna).

## Penutup

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dijalankan mengenai kepuasan pengguna aplikasi Nadine dengan memakai metode *End User Computing Satisfaction* pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta, mampu disimpulkan jika dari lima hipotesis yang dijalankan ialah variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan berpengaruh pada variabel *user satisfaction* senilai 0,790 atau 79% artinya responden merasa puas dengan aplikasi Nadine.

Berdasarkan hasil Uji T dipantau ada satu variabel yang tidak berpengaruh pada *user satisfaction* ialah variabel format. Sementara itu, variabel sisanya ialah variabel *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh pada *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Selain itu den-

gan adanya penelitian ini diharapkan dapat pengamatan yang sudah diperoleh, berikut ialah saran yang mampu diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dari aplikasi Nadine dalam pengamatan ini: Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaa Negara DKI Jakarta perlu meningkatkan variabel Format (tampilan dalam pengembangan aplikasi Nadine, Dalam pengamatan selanjutnya, disarankan untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi Nadine dengan memakai metode selain *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hal ini akan memungkinkan untuk membandingkan hasil dan memperoleh pemahaman serta perbandingan perihal Tingkat kepuasan pengguna, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pedoman bagi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta dalam meningkatkan dan mengoptimalkan aplikasi Nadine untuk meningkatkan kepuasan pengguna (pegawai).

## Daftar Pustaka

- [1] A. Muhammad, N. Fauzi, A. Triayudi, dan I. D. Sholihati, "Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan menggunakan system usability scale dan pieces framework," vol. 07, pp. 231–239, 2022.
- [2] A. Febriyanto dan A. O. P. Dewi, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Arsip Dan Dokumentasi (Spad) Terhadap Temu Kembali Arsip Aktif Di Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan," *J. Ilmu Perpust.*, vol. 6, no. 2, pp. 91–100, 2017.
- [3] M. Hermawan dan A. S. Budiman, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyIndiHome di Wilayah Jakarta Utara Dengan Metode," vol. 07, no. 01, pp. 73–79, 2025.
- [4] Kiki Haerani, Muhamad Rodi, M. F. Zulkarnaen, dan Mardi, "Evaluasi kepuasan pengguna dan identifikasi dimensi prioritas pada aplikasi hr sidawai dengan kerangka eucs," *Inform. J. Manaj. Misi, Sist. Inf.*, vol. 8, pp. 102–109, 2025.
- [5] A. R. N. Choirunnisa dan Elistya Rimawati, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Instalasi Farmasi Rsud Cilacap Dengan Metode End User Computing Satisfaction ( Eucs )," vol. 2, no. 3, pp. 12–24, 2024.
- [6] Y. Kusnadi and I. A. Rahman, "User Satisfaction Analysis of Netflix Application Using End User Computing Satisfaction ( EUCS ) Method," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH Thamrin*, vol. 11, no. 1, pp. 278–287, 2025.
- [7] A. K. Rianingtyas dan K. K. Wardani, "Perancangan User Interface Aplikasi Mobile Sebagai Media Promosi Digital UMKM Tour dan Travel," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 7, no. 2, doi: 10.12962/j23373520.v7i2.36874, 2019.
- [8] E. Hartati, R. Indriyani, , doi: 10.12962/j23373520.v7i2.36874 I. Trianingih, "Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736, 2020.
- [9] N. Alberto, Hendri, I. A. Sobari, W. Widiati, dan B. O. Lubis, "Analisis Usability Testing Website Agung Sedayu Group Dengan Metode Use Questionnaire Dan IPA," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 6, pp. 12691–12698, 2024.
- [10] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. dan R&D," Edisi Pert. BANDUNG: ALFABETA BANDUNG, 2019.
- [11] A. Mustopa, S. Agustiani, dan S. K. Wildah, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan," *Jurnal Perspektif*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020.
- [12] Sodik, A. M. B. Aji, B. O. Lubis, dan M. Susanti, "Evaluasi Usability Website LPPI Dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 7, no. 2, pp. 269–279, doi: 10.52362/jisamar.v7i2.1044, 2023.
- [13] A. Yudistira, D. Novita, P. Studi, S. Informasi, U. Multi, and D. Palembang, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction ( EUCS )," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022.
- [14] P. D. Dr. Dyah Budiastuti Agustinus Bandur, "Validitas dan Reliabilitas Penelitian (Dr. Dyah Budiastuti Agustinus Bandur, Ph.D.)," *Validitas dan Realibitas Penelit.*, pp. 1–233, 2018.
- [15] D. A. Mulyati, M. M. R. Fika, and M. Pd, "Ragam penelitian dengan spss," *Surakarta: Tahta Media Group*, 2022.