

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIDEMANG MENGUNAKAN MODEL EUCS (END-USER COMPUTING SATISFACTION)

Andini Febrianti Putri

NPP. 32.0207

Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan Program
Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0207@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Wenty Zahrati, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Digital transformation in public services is a strategic step toward bureaucratic efficiency and transparency. However, the implementation of the SIDEMANG application by the Palembang City Government has shown a decrease in service requests from 2,015 in 2023 to 1,790 in 2024, despite having over 9,005 active users and a 4.3 rating on the Google Play Store. This decline indicates obstacles such as difficulties in logging in, registration issues, and suboptimal service speed.. **Purpose:** This study aims to analyze user satisfaction with the SIDEMANG application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. **Method:** A quantitative approach was used, involving 103 respondents. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with the SmartPLS 4 software. **Result:** The results show that the variables of ease of use (coefficient value 0.284) and timeliness (0.291) have a significant influence on user satisfaction ($p < 0.05$). Meanwhile, the format variable does not have a significant effect ($p > 0.05$). This research model explains 93% of the variation in user satisfaction, with an R-squared value of 0.930. **Conclusion:** User satisfaction with the SIDEMANG application is strongly influenced by ease of use and service timeliness. Therefore, improving system performance, refining features, and enhancing the login and registration processes are recommended to increase the effectiveness of digital-based public administrative services.

Keywords: user satisfaction; e-government; SIDEMANG application; EUCS model; PLS-SEM; digital administrative services

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Transformasi digital dalam layanan publik merupakan langkah strategis menuju efisiensi dan transparansi birokrasi. Namun, implementasi aplikasi SIDEMANG oleh Pemerintah Kota Palembang menunjukkan adanya penurunan jumlah pengurusan dari 2.015 pada tahun 2023 menjadi 1.790 pada tahun 2024, meskipun aplikasi ini telah memiliki lebih dari 9.005 pengguna aktif dan rating 4,3 di *Google Play Store*. Penurunan tersebut mengindikasikan adanya kendala seperti kesulitan login, registrasi, serta kecepatan

layanan yang belum optimal.. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). **Metode:** Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan 103 responden. Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (nilai koefisien 0,284) dan ketepatan waktu (0,291) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0,05$). Sementara itu, variabel format tidak memiliki pengaruh signifikan ($p > 0,05$). Model penelitian ini mampu menjelaskan sebesar 93% variasi kepuasan pengguna dengan nilai *R-squared* sebesar 0,930 **Kesimpulan:** Kepuasan pengguna aplikasi SIDEMANG sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, peningkatan performa sistem, perbaikan fitur, serta penyempurnaan proses login dan registrasi direkomendasikan guna meningkatkan efektivitas layanan administrasi publik berbasis digital. **Kata kunci:** kepuasan pengguna; *e-government*; aplikasi SIDEMANG; model EUCS; PLS-SEM; layanan administrasi digital.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi layanan publik merupakan sebuah keharusan dalam menghadapi era digital yang berkembang pesat. Pemerintah Indonesia, sebagai penyelenggara layanan publik, dihadapkan pada tantangan besar untuk menciptakan pelayanan yang setara, efisien, dan berkualitas. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah telah menetapkan sejumlah kebijakan strategis, salah satunya melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menjadi landasan awal dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Seiring waktu, komitmen terhadap digitalisasi layanan publik diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini mendorong seluruh instansi pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan, dengan tujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas birokrasi. Implementasi kebijakan ini menunjukkan hasil positif, tercermin dari meningkatnya peringkat Indonesia dalam *E-Government Development Index* (EGDI) yang dilakukan oleh PBB (United Nations, 2022), yaitu dari peringkat 88 pada tahun 2020, menjadi 77 pada tahun 2022, dan naik lagi ke posisi 64 pada tahun 2024.

Dalam konteks daerah, berbagai kota besar di Indonesia mulai mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis digital. Salah satunya adalah Kota Palembang, ibu kota Provinsi Sumatera Selatan dengan jumlah penduduk mencapai 1,7 juta jiwa. (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, [2022-2024]). Pemerintah Kota Palembang meluncurkan SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang) pada tahun 2022 sebagai solusi digitalisasi layanan administrasi di tingkat kecamatan dan kelurahan. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses pengurusan surat keterangan dengan mengurangi antrian, birokrasi berbelit, dan potensi pungli yang masih kerap terjadi dalam sistem manual.

SIDEMANG memiliki sistem *hybrid* yang memungkinkan akses melalui perangkat *mobile* maupun *website*, serta fitur multi-akun pada satu perangkat. Hingga akhir 2024, aplikasi

ini telah digunakan oleh 9.005 pengguna aktif dan memfasilitasi 4.991 pengurusan surat keterangan. Aplikasi ini juga memperoleh penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) 2023, yang menunjukkan pengakuan terhadap inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang.

Namun demikian, di tengah pencapaian tersebut, masih ditemukan sejumlah permasalahan signifikan yang memengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna. Berdasarkan ulasan dari *Google Play Store* dan data lapangan, sejumlah pengguna melaporkan kegagalan login, kesulitan saat registrasi, serta lambatnya proses pemrosesan surat. Beberapa testimoni bahkan menyatakan bahwa meskipun proses pendaftaran berhasil, sistem tetap menolak login dengan alasan "*username belum terdaftar*". Selain itu, ada keluhan mengenai aplikasi yang mengalami "*lag*", proses lama, hingga ketidakjelasan tindak lanjut atas permohonan surat.

Permasalahan teknis tersebut berdampak langsung pada penurunan penggunaan aplikasi. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menunjukkan tren penurunan dalam jumlah layanan surat yang diproses: dari 1.186 pada 2022, naik menjadi 2.015 di 2023, namun turun menjadi 1.790 pada 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah diterapkan, kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap layanan digital masih belum optimal. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ikhbaluddin et al., (2020) tentang e-Government di Kota Tasikmalaya yang menemukan bahwa aplikasi layanan pemerintah daerah sering kali belum terintegrasi dan hanya berjalan parsial di tiap OPD, serta minim keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangannya.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah dilakukan terhadap aplikasi SIDEMANG, di antaranya oleh Sindi & Oktarina (2023) menggunakan metode *WebQual* 4.0, dan oleh Agustriani dkk. (2023) menggunakan metode *Servqual*. Hasil keduanya menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan SIDEMANG sudah cukup baik, namun masih ditemukan kelemahan pada aspek *responsiveness* dan *empathy*, serta kualitas interaksi sistem. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan pendekatan kuantitatif yang komprehensif.

Padahal, tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan implementasi layanan publik berbasis digital. Sebagaimana dikemukakan oleh Prabowo, Indrayani, et al., n.d.(2022), rendahnya kualitas layanan publik seringkali disebabkan oleh sistem informasi yang belum terintegrasi dan minimnya kompetensi SDM. Hal ini juga ditegaskan oleh Prabowo et al., n.d. (2021), bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam hal infrastruktur teknologi dan budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan digital. Untuk itu, penelitian ini memanfaatkan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dengan lima dimensi utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Model ini terbukti relevan dalam berbagai penelitian sebelumnya, seperti pada aplikasi *KAI Access*, *Traveloka*, dan *OVO*, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas konten, keakuratan informasi, serta ketepatan waktu.

Melalui pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIDEMANG, sekaligus memberikan rekomendasi berbasis data dalam upaya pengembangan dan penyempurnaan layanan di masa mendatang. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan perbaikan strategis, baik dari sisi teknis maupun manajerial, demi mewujudkan pelayanan publik digital yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Aplikasi SIDEMANG yang dirancang untuk mempermudah pengurusan surat keterangan secara daring masih mengalami berbagai kendala teknis yang dikeluhkan oleh pengguna. Berdasarkan ulasan di *Google Play Store*, aplikasi ini mendapatkan rating 4,3/5 dari 9,005 pengguna, dengan sebagian besar ulasan bersifat negatif. Keluhan yang paling banyak disampaikan meliputi gagal login, tidak dapat mendaftar akun baru, pengajuan surat yang tidak diproses dalam waktu lama, serta aplikasi sering macet atau lambat merespons. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan serius dalam pengalaman pengguna yang berdampak langsung pada kepuasan terhadap layanan. Kendala teknis tersebut berkontribusi pada penurunan jumlah pengurusan surat melalui aplikasi SIDEMANG, data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menunjukkan adanya penurunan jumlah pengurusan surat melalui aplikasi SIDEMANG, yakni dari 2.015 pengurusan pada tahun 2023 menjadi hanya 1.790 pengurusan pada kuartal pertama tahun 2024.

Penurunan ini mengindikasikan kemungkinan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas aplikasi, serta meningkatnya kecenderungan masyarakat untuk kembali menggunakan metode manual dalam pengurusan surat. Penelitian terdahulu belum menyoroti masalah ini dari sudut pandang kepuasan pengguna akhir terhadap sistem. Studi oleh Putri & Tri (2023) hanya menilai kualitas website SIDEMANG menggunakan *WebQual* 4.0, sedangkan Hamidah Purnama dkk. (2023) menggunakan *Servqual* yang lebih menekankan pada aspek layanan secara umum. Belum ada penelitian yang secara spesifik menilai kepuasan pengguna aplikasi SIDEMANG berdasarkan interaksi langsung mereka terhadap kinerja sistem informasi.

Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama: konten informasi, akurasi sistem, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem. Pendekatan ini dipilih karena lebih tepat untuk mengevaluasi sistem berbasis teknologi informasi dari perspektif pengguna langsung. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat terkait kepuasan masyarakat dan menjadi dasar perbaikan dalam pengembangan aplikasi SIDEMANG ke depan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi digital, baik dalam bentuk website maupun aplikasi pelayanan publik. Penelitian oleh Sindi dan Oktarina (2023) berjudul *Mengukur Kualitas Layanan Website SIDEMANG Palembang* menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan menemukan bahwa kualitas layanan website SIDEMANG berada dalam kategori cukup baik, dengan dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* menjadi penentu utama. Penelitian selanjutnya oleh Hamidah Purnama dkk. (2023) menganalisis pelayanan Aplikasi SIDEMANG menggunakan metode *Servqual* dan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah memenuhi lima dimensi layanan (*reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*), masih terdapat kesenjangan kecil pada variabel *responsiveness* dan *empathy*, yang menunjukkan perlunya peningkatan respons dan kepedulian sistem terhadap pengguna. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada sejumlah studi yang menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) sebagai dasar pemilihan metode analisis dalam penelitian ini. Metode EUCS dipilih karena mampu mengukur kepuasan pengguna secara menyeluruh melalui lima variabel utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian Setiawan dan Setiawan & Novita,

(2021) tentang aplikasi *KAI Access* menunjukkan bahwa akurasi informasi, tampilan format, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Novita & Helena, (2021) pada aplikasi *Traveloka* juga menunjukkan bahwa konten, kemudahan penggunaan, dan format memiliki pengaruh signifikan, sementara akurasi dan ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, penelitian Darwati, (2022) tentang aplikasi *OVO* menunjukkan bahwa konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan akurasi dan format tidak memberikan pengaruh yang berarti. Penelitian lain oleh Dwy Putra et al. n.d. (2021) mengenai aplikasi *Flip.id* menggunakan gabungan metode TAM dan EUCS, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada pada kategori "sangat puas" dengan persentase 92%. Meskipun demikian, aspek kemudahan penggunaan dan keandalan aplikasi masih perlu ditingkatkan, sedangkan aspek kelengkapan informasi dan ketepatan navigasi sudah memenuhi kepuasan pengguna. Selain itu, Kurniasih et al. (2021) dalam penelitiannya tentang aplikasi belanja online berbasis mobile juga menggunakan metode EUCS dan menemukan bahwa seluruh variabel EUCS (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, penggunaan metode EUCS dalam penelitian ini dianggap tepat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Aplikasi *SIDEMANG*, terutama mengingat adanya keluhan pengguna terkait informasi, tampilan, kemudahan akses, serta kecepatan layanan aplikasi tersebut.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sindi & Oktarina (2023) dan Agustriani dkk. (2023), yang sama-sama berfokus pada evaluasi layanan Aplikasi *SIDEMANG*, namun menggunakan pendekatan yang berbeda, yaitu *WebQual 4.0* dan *Servqual*. Keduanya menekankan pada kualitas layanan dari sisi teknis maupun harapan pengguna terhadap layanan, namun belum secara spesifik mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi sebagai pengguna akhir (*end-user*). Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang belum pernah digunakan dalam konteks evaluasi Aplikasi *SIDEMANG* yang merupakan aplikasi pelayanan milik pemerintah daerah. Penggunaan model EUCS dalam penelitian ini merupakan bentuk kebaruan karena pada studi-studi sebelumnya, metode ini lebih banyak diterapkan pada aplikasi milik sektor swasta, seperti *KAI Access*, *Traveloka*, dan *OVO*. Dengan menerapkan EUCS dalam konteks sistem pelayanan publik berbasis digital milik pemerintah, penelitian ini memberikan pendekatan baru dalam mengevaluasi layanan publik dari perspektif pengalaman langsung pengguna (*end-user satisfaction*), yang sebelumnya belum banyak dijadikan fokus studi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *SIDEMANG* sebagai layanan administrasi digital milik pemerintah daerah di Kota Palembang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi berbasis data yang dapat digunakan dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan Aplikasi *SIDEMANG* di masa mendatang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif *explanatory* karena bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel dalam model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yang relevan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIDEMANG melalui lima dimensi: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur secara objektif kepuasan pengguna terhadap sistem layanan digital pemerintah. Responden dipilih secara *purposive*, yaitu 103 pengguna aktif aplikasi SIDEMANG dari tiga kecamatan dengan jumlah penggunaan tertinggi (Plaju, Ilir Timur III, dan Kertapati), karena mereka dianggap sebagai informan kunci yang memiliki pengalaman langsung menggunakan aplikasi. Ukuran sampel merujuk pada pedoman Hair & Alamer, (2022), yakni 10 kali jumlah panah menuju variabel laten terbanyak. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup berbasis Skala Likert, yang disebarluaskan secara daring selama 7 hari (11-18 Januari 2025) di Kota Palembang. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* karena mampu menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel dalam model penelitian dengan sampel terbatas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kepuasan pengguna aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang menggunakan metode EUCS yang mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*. Adapun pembahasan lebih lanjut dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 103 responden yang merupakan pengguna aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang. Deskripsi responden diperlukan untuk mengetahui latar belakang pengguna dalam memberikan penilaian terhadap aplikasi yang digunakan. Tiga karakteristik utama responden yang ditampilkan adalah usia, frekuensi penggunaan aplikasi, dan tujuan penggunaan aplikasi.

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 20 tahun	30	28,8 %
20-29 tahun	44	42,3 %
30-39 tahun	8	7,7 %
40-49 tahun	9	8,7 %
≥ 50 tahun	12	12,5 %

Sumber: Hasil pengolahan data 2025

Tabel 2.**Frekuensi Penggunaan Aplikasi SIDEMANG**

Frekuensi Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Lebih dari 3 kali per bulan	19	18,3 %
1-3 kali per bulan	26	26 %
Kurang dari 1 kali per bulan	16	15,4 %
Baru pertama kali	42	40,4 %

Sumber: Hasil pengolahan data 2025

Tabel 3.**Tujuan Menggunakan Aplikasi SIDEMANG**

Tujuan Menggunakan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pengurusan Surat Keterangan Domisili	42	40,4 %
Pengurusan Surat Keterangan Pindah	7	6,7 %
Pengurusan Surat Keterangan Kematian	3	2,9 %
Pengurusan Surat Keterangan Lainnya	51	50 %

Sumber: Hasil pengolahan data 2025

Pada **Tabel 1** terlihat bahwa Sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–29 tahun, yakni 44 orang (42,3%), diikuti oleh usia <20 tahun sebanyak 30 orang (28,8%). Kelompok usia ≥ 50 tahun berjumlah 12 orang (12,5%), usia 40–49 tahun sebanyak 9 orang (8,7%), dan yang paling sedikit adalah usia 30–39 tahun, yaitu 8 orang (7,7%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi berasal dari kelompok usia muda yang lebih akrab dengan teknologi.

Tabel 2 menunjukkan bahwa Mayoritas responden (42 orang atau 40,4%) baru pertama kali menggunakan aplikasi SIDEMANG. Pengguna yang memakai aplikasi 1–3 kali per bulan sebanyak 26 orang (26%), lebih dari 3 kali per bulan sebanyak 19 orang (18,3%), dan yang paling sedikit adalah pengguna dengan frekuensi kurang dari 1 kali per bulan yaitu 16 orang (15,4%). Ini menunjukkan bahwa aplikasi masih tergolong baru bagi sebagian besar pengguna.

Berdasarkan Tabel 3, Sebanyak 51 responden (50%) menggunakan aplikasi untuk mengurus surat keterangan lainnya, diikuti oleh surat domisili sebanyak 42 orang (40,4%). Sementara itu, tujuan pengurusan surat pindah dan kematian relatif rendah, masing-masing hanya 7 orang (6,7%) dan 3 orang (2,9%). Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan administratif yang beragam menjadi alasan utama penggunaan aplikasi.

3.2 Hasil Pengolahan Data

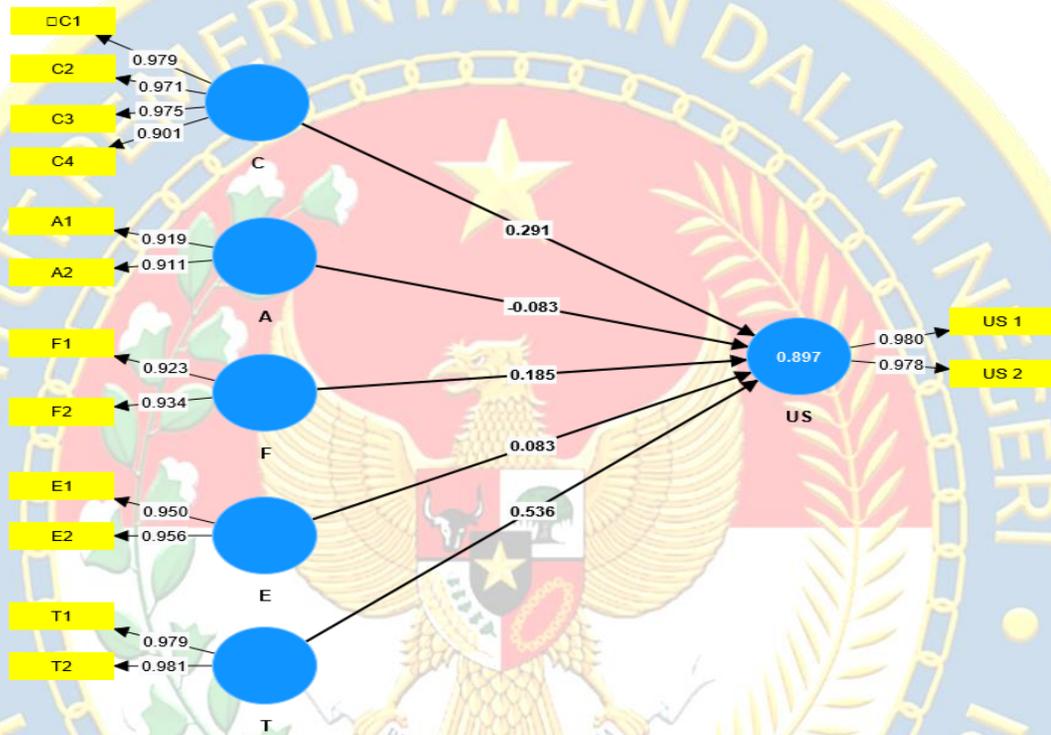
Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS- SEM). Pengujian meliputi: uji validitas dan reliabilitas, *Goodness of Fit* (GoF), serta uji model struktural.

1. Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas konvergen & Diskriminan diuji menggunakan nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator dianggap valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,70 dan AVE > 0,50. (Aprilisa et al., 2021)

Gambar 1.



Sumber: Diolah menggunakan *SmartPLS 4*, 2024

Tabel 4.

	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	<i>Keterangan</i>
A	0,838	Valid
C	0,915	Valid
E	0,908	Valid
F	0,863	Valid
T	0,960	Valid
US	0,958	Valid

Sumber: Diolah menggunakan *SmartPLS 4*, 2024

Gambar 1 menunjukkan seluruh konstruk dalam model memiliki nilai *Outer Loading* di atas 0,7, dan **tabel 4** juga menunjukkan seluruh konstruk dalam model memiliki nilai AVE di atas 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi validitas yang baik.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Suatu konstruk dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 dan CR > 0,70. (Sarstedt et al., 2011)

Tabel 5.

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	Keterangan
A	0,807	0,808	Reliabel
C	0,969	0,969	Reliabel
E	0,899	0,901	Reliabel
F	0,841	0,845	Reliabel
T	0,959	0,962	Reliabel
US	0,956	0,958	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan *SmartPLS 4*, 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa Semua variabel dalam model memenuhi kriteria reliabilitas yakni memiliki nilai *Cronbach Alpha & Composite Reliability* >0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dan stabil. (Gefen et al., 2000)

2. Uji Goodness of Fit (GoF)

Nilai GoF berada dalam rentang 0 hingga 1, dengan kategori interpretasi sebagai berikut: 0,1 menunjukkan GoF rendah, 0,25 menunjukkan GoF sedang, dan 0,36 menunjukkan GoF Ghazali & Latan, (2014). Pada pendekatan PLS-SEM, perhitungan nilai GoF perlu dilakukan secara manual.

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{Average Communalities} \times \text{Average } R^2}$$

$$\text{Average AVE} = \frac{0,838 + 0,915 + 0,908 + 0,863 + 0,960}{5} = \frac{4,484}{5} = 0,8968$$

$$R^2 = 0,930 \Rightarrow \text{Average } R^2 = 0,930$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0,8968 \times 0,930} = \sqrt{0,834} \approx 0,9133$$

Nilai GoF sebesar 0,9133 menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat kecocokan yang sangat baik, karena jauh melebihi batas interpretasi nilai GoF besar, yaitu 0,36 (Ghozali & Latan, 2014).

3. Uji Model Struktural Path Coefficient

Tabel 6.

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	Keterangan
C → US	0,245	Signifikan
A → US	0,005	Tidak Signifikan
F → US	0,153	Signifikan
E → US	0,284	Signifikan
T → US	0,298	Signifikan

Sumber: Diolah menggunakan *SmartPLS 4*, 2025

Berdasarkan Ghozali & Latan (2014), nilai *path coefficient* berada dalam rentang -1 hingga 1. Nilai yang mendekati 0 menunjukkan pengaruh lemah atau tidak signifikan, nilai mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang kuat, sedangkan nilai mendekati 1 menunjukkan hubungan positif yang kuat. Tabel 6 diketahui bahwa *Accuracy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lain berpengaruh signifikan secara positif.

Nilai *R Square* (R^2)

Tabel 7.

	<i>R Square</i> (R^2)	Keterangan
<i>User Satisfaction</i>	0,930	Kuat (93%)

Sumber: Diolah menggunakan *SmartPLS 4*, 2025

Tabel 7 menunjukkan Nilai *R-Square* sebesar 0,930 menandakan bahwa 93% dari variasi dalam variabel US (*User Satisfaction*) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model (A, C, E, F, T). (Chin et al., 1999)

Nilai *Q Square* (Q^2)

Tabel 8.

Variabel	SSO	SSE	<i>Q Square</i> (Q^2)	Keterangan
<i>Accuracy</i> (X2)	206.000	64.489	0.687	Prediktif
<i>Content</i> (X1)	412.000	60.279	0.854	Sangat Prediktif
<i>Ease of Use</i> (X4)	206.000	51.869	0.748	Prediktif
<i>Format</i> (X3)	206.000	54.355	0.736	Prediktif
<i>Timeliness</i> (X5)	206.000	50.982	0.753	Prediktif
<i>User Satisfaction</i> (Y)	206.000	50.586	0.754	Prediktif

Sumber: Diolah menggunakan *SmartPLS 4*, 2025

Jika Nilai *Q-Square* > 0,35 menunjukkan kemampuan prediksi yang baik (J. F. Hair et al., 2019), sehingga semua variabel dalam tabel 8 memiliki relevansi prediksi yang kuat terhadap model.

3.3. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SIDEMANG

Berdasarkan hasil analisis menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri dari lima dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan

Timeliness diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,930. Nilai ini menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sebesar 93% variasi kepuasan pengguna Aplikasi SIDEMANG, sedangkan sisanya sebesar 7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hal ini menandakan bahwa kelima variabel dalam model EUCS memiliki kontribusi signifikan dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hasil analisis *Q-Square* (Q^2) juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki kemampuan prediktif yang kuat ($Q^2 > 0,35$). Dimensi dengan nilai Q^2 tertinggi adalah *Content* (0,854), diikuti oleh *Timeliness* (0,753), *Ease of Use* (0,748), *Format* (0,736), dan *Accuracy* (0,687). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan kemudahan penggunaan merupakan aspek-aspek yang paling kuat dalam memprediksi tingkat kepuasan pengguna.

3.4. Faktor yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis path coefficient, diperoleh gambaran bahwa masing-masing dimensi EUCS memberikan kontribusi yang berbeda terhadap kepuasan pengguna. Urutan pengaruh dari yang paling dominan hingga paling rendah adalah sebagai berikut:

1. *Timeliness* (koefisien: 0,298; Q^2 : 0,753)

Dimensi ini memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan menjadi aspek krusial yang sangat memengaruhi persepsi masyarakat. Meskipun masih terdapat keluhan terkait keterlambatan proses, secara umum pengguna merasa aplikasi ini lebih cepat dibandingkan dengan prosedur manual.

2. *Ease of Use* (koefisien: 0,284; Q^2 : 0,748)

Kemudahan dalam mengakses, memahami, dan mengoperasikan fitur aplikasi menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Antarmuka yang sederhana dan navigasi yang jelas turut mendukung kepuasan.

3. *Content* (koefisien: 0,245; Q^2 : 0,854)

Informasi yang disediakan oleh aplikasi dianggap relevan, lengkap, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam proses pengurusan surat keterangan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas konten menjadi aspek penting dalam mendukung kepuasan pengguna.

4. *Format* (koefisien: 0,153; Q^2 : 0,736)

Format tampilan aplikasi turut memberikan pengaruh, meskipun tidak sebesar tiga dimensi sebelumnya. Desain antarmuka yang menarik, konsisten, dan mudah dipahami tetap menjadi penunjang penting dalam menunjang kenyamanan penggunaan aplikasi.

5. *Accuracy* (koefisien: 0,005; Q^2 : 0,687)

Meskipun memiliki nilai prediktif yang cukup baik, pengaruh langsung dari dimensi ini terhadap kepuasan pengguna sangat kecil. Hal ini mungkin disebabkan oleh asumsi bahwa informasi dalam aplikasi sudah cukup akurat, sehingga tidak menjadi perhatian utama bagi pengguna dalam menilai kepuasan mereka.

3.5. Hubungan Dimensi EUCS dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri dari lima dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,930. Nilai ini menunjukkan bahwa model

mampu menjelaskan sebesar 93% variasi kepuasan pengguna Aplikasi SIDEMANG, sedangkan sisanya sebesar 7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hal ini menandakan bahwa kelima variabel dalam model EUCS memiliki kontribusi signifikan dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hasil analisis *Q-Square* (Q^2) juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki kemampuan prediktif yang kuat ($Q^2 > 0,35$). Dimensi dengan nilai Q^2 tertinggi adalah *Content* (0,854), diikuti oleh *Timeliness* (0,753), *Ease of Use* (0,748), *Format* (0,736), dan *Accuracy* (0,687). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan kemudahan penggunaan merupakan aspek-aspek yang paling kuat dalam memprediksi tingkat kepuasan pengguna.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar variabel dalam model EUCS—yakni konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi SIDEMANG. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi lebih memuaskan ketika informasi disajikan dengan jelas, antarmuka mudah digunakan, serta pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Sementara itu, variabel akurasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan, menandakan bahwa pengguna cenderung tidak terlalu mempermasalahkan tingkat ketepatan absolut informasi selama proses pelayanan berjalan lancar.

Sama halnya dengan temuan Darwati (2022) dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi OVO, konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terbukti berpengaruh signifikan, sedangkan akurasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Ini memperkuat bahwa dalam beberapa konteks penggunaan aplikasi digital, terutama dalam pelayanan yang bersifat administratif, pengguna lebih menekankan pada kemudahan dan kecepatan layanan dibandingkan pada detail teknis informasi.

Namun, berbeda dengan temuan Setiawan & Novita (2021) pada aplikasi *KAI Access*, di mana akurasi merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian ini menolak temuan tersebut karena perbedaan karakteristik objek—Aplikasi SIDEMANG adalah aplikasi pelayanan publik milik pemerintah daerah, sedangkan *KAI Access* merupakan layanan berbasis komersial milik BUMN. Ini menunjukkan bahwa konteks penggunaan aplikasi berperan penting dalam memengaruhi persepsi kepuasan pengguna.

Lebih jauh, penelitian ini juga berbeda dari penelitian Sindi & Oktarina (2023) serta Sindi & Oktarina, (2023) yang mengevaluasi Aplikasi SIDEMANG menggunakan pendekatan *WebQual 4.0* dan *Servqual*. Keduanya menilai dari sisi kualitas layanan dan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna. Namun, penelitian ini hadir dengan pendekatan berbeda, yaitu menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang secara khusus menyoroti pengalaman pengguna akhir (*end-user*) dalam menggunakan sistem.

Dengan mengadopsi EUCS yang selama ini dominan digunakan untuk menilai aplikasi non-pemerintah seperti Traveloka, OVO, dan *KAI Access* dalam konteks pelayanan publik milik pemerintah daerah, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam studi evaluasi sistem informasi pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan perspektif pengguna langsung dalam mengembangkan dan menyempurnakan sistem digital pemerintahan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan atau keakuratan informasi, tetapi juga

oleh pengalaman pengguna yang bersifat praktis, cepat, dan mudah diakses, sehingga dapat menjadi dasar kuat dalam menyusun strategi perbaikan dan pengembangan aplikasi pelayanan pemerintah di masa depan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIDEMANG secara umum berada pada kategori tinggi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *R-Square* sebesar 0,930. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima dimensi dalam model EUCS, yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dari kelima dimensi tersebut, isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan akurasi memiliki pengaruh yang paling rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna lebih mengutamakan aspek kenyamanan, kemudahan akses, dan kecepatan layanan daripada aspek teknis seperti akurasi data. Penelitian ini turut memperkaya kajian dalam bidang evaluasi layanan digital publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi berbasis aplikasi di tingkat kelurahan dan kecamatan. Guna meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang, disarankan agar pengelola aplikasi SIDEMANG terus mengembangkan kualitas konten, meningkatkan efisiensi layanan, serta memperbaiki antarmuka aplikasi agar lebih ramah pengguna. Pemerintah juga perlu mendorong literasi digital masyarakat agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih optimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup lokasi dan metode pengumpulan data. Fokus penelitian hanya dilakukan pada 3 kecamatan di Kota Palembang, yang dipilih berdasarkan pertimbangan efisiensi dan relevansi dengan tujuan penelitian. Selain itu, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring, yang meskipun efektif dalam menjangkau responden, belum melibatkan pendekatan wawancara atau observasi lapangan untuk memperkaya data secara kualitatif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis melihat bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi pijakan awal untuk studi lebih lanjut. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup wilayah yang lebih luas serta memanfaatkan metode campuran (*mixed methods*) untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna. Selain itu, pengembangan lebih lanjut terhadap aspek teknis aplikasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna juga menarik untuk diteliti ke depan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang beserta jajarannya, dan juga kepada Camat Ilir Timur III, Kertapati & Plaju yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, membantu, dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aprilisa, S., Samsuryadi, S., & Sukemi, S. (2021). Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 5(3), 1124. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i3.3074>
- Chin, W. W., Salisbury, Wm. D., Pearson, A. W., & Stollak, M. J. (1999). Perceived Cohesion in Small Groups: Adapting and Testing the Perceived Cohesion Scale in a Small-Group Setting. *Small Group Research*, 30(6), 751–766. <https://doi.org/10.1177/104649649903000605>
- Darwati, L. (2022a). *ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* (Vol. 12, Issue 2). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/article/download/10445/7255>
- Dwy Putra, R., & Rahman Prehanto, D. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI*, 02, 2021.
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M.-C. (2000). Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4. <https://doi.org/10.17705/1cais.00407>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program Warppls 4.0*.
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hamidah Purnama Agustriani, N., Sutabri, T., Jl Jenderal Ahmad Yani No, D., & Selatan, S. (n.d.). *Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANG...883*.
- Hasil Survei E-Government PBB*. (n.d.). Retrieved September 1, 2024, from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-11-peringkat-hasil-survei-e-government-pbb>
- Ikhbaluddin, P. :, Pemerintahan, I., & Negeri, D. (2020). STRATEGI PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA DALAM MENERAPKAN TEKNOLOGI INFORMASI PEMERINTAHAN UNTUK MENINGKATKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 41–57. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>
- Kurniasih, I., & Desi Pibriana. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (TAM) And The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. In *JTSI* (Vol. 2, Issue 1).
- Populasi Penduduk Sumatera Selatan BPS 2022-2024*. (n.d.). Retrieved September 1, 2024, from <https://sumsel.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjYyZlI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- Prabowo, H., Indrayani, E., Rusfiana, Y., & Sinaga, O. (n.d.). *Development of Local Government Capacity in Managing Indonesia-Malaysia Border Area (Study on Sebatik Island)*. <https://doi.org/10.2478/CIRR-2022-0029>
- Prabowo, H., Rowa, H., Madjid, U., Johannes, A. W., & Sinaga, O. (n.d.). *Transformation of Licensing Governance in Facing the Industrial Revolution 4.0 at Bandung City*. <https://doi.org/10.2478/CIRR-2021-00011>
- Sarstedt, M., Henseler, J., & Ringle, C. M. (2011). Multigroup Analysis in Partial Least Squares (PLS) Path Modeling: Alternative Methods and Empirical Results. In M. Sarstedt, M. Schwaiger, & C. R. Taylor (Eds.), *Measurement and Research Methods in International Marketing* (Vol. 22, pp. 195–218). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2011\)0000022012](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2011)0000022012)
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). 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. In *JTSI* (Vol. 2, Issue 2).
- Sindi, P., & Oktarina, T. (2023). *ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIDEMANG PALEMBANG DENGAN METODE WEBQUAL 4.0*. In *Jurnal Ilmiah Betrik* (Vol. 13, Issue 01).
- William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh. (n.d.). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*.