

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SIPENDUK ONLINE DALAM MENDUKUNG IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN REMBANG MENGUNAKAN EUCS

Mochammad Najih Miftahul Akhyar

NPP. 32.0451

Asdaf Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0451@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Titis Sari Putri, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Digital transformation in public services encourages local governments to develop electronic-based services that are fast, efficient, and responsive. Rembang Regency through the Population and Civil Registration Office launched the Sipenduk Online application as an innovation in online population administration services. **Objective:** This study aims to analyze the level of user satisfaction of the Sipenduk Online application based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model which includes five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. **Methods:** The research uses a quantitative approach with survey methods and descriptive statistical analysis techniques and multiple linear regression. The respondents of the study were village officials in Rembang Regency who acted as operators of the Sipenduk Online application as many as 203 people. **Results/Findings:** The results of the analysis show that the variables of accuracy, format, ease of use, and timeliness have a significant effect on user satisfaction, while the content variable has no significant influence. The accuracy variable is the most dominant factor that affects user satisfaction. **Conclusion:** These findings show that the successful implementation of digital services is highly dependent on the accuracy of information, ease of use, attractive appearance, and speed of the system in responding to user needs. This research provides recommendations for the development of public service applications to be more oriented to user experience, especially for village officials as the spearhead of administrative services at the local level.

Keywords: Sipenduk Online, public services, user satisfaction, EUCS, digital applications.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan layanan berbasis elektronik yang cepat, efisien, dan responsif. Kabupaten Rembang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi Sipenduk Online sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sipenduk

Online berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis statistik deskriptif serta regresi linier berganda. Responden penelitian adalah perangkat desa di Kabupaten Rembang yang bertindak sebagai operator aplikasi Sipenduk Online sebanyak 203 orang. **Hasil/Temuan:** Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *content* tidak memiliki pengaruh signifikan. Variabel *accuracy* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. **Kesimpulan:** Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat bergantung pada keakuratan informasi, kemudahan penggunaan, tampilan yang menarik, dan kecepatan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengembangan aplikasi pelayanan publik agar lebih berorientasi pada pengalaman pengguna, terutama bagi perangkat desa sebagai ujung tombak pelayanan administrasi di tingkat lokal.

Kata kunci: Sipenduk Online, pelayanan publik, kepuasan pengguna, EUCS, aplikasi digital.

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana modernisasi birokrasi. SPBE bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang terbuka, efektif, dan akuntabel, dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas dan terintegrasi kepada masyarakat (Imania & Haryani, 2021). Dalam konteks ini, berbagai aplikasi dan platform digital mulai dikembangkan oleh instansi pemerintah guna memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik kapanpun dan di mana pun. Digitalisasi pelayanan ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mengurangi interaksi fisik yang berpotensi memperlambat birokrasi, meningkatkan keandalan data, serta memperkuat sistem pengawasan dan transparansi layanan (Rachmatullah & Purwani, 2022).

Kabupaten Rembang sebagai bagian dari Gerakan Nasional menuju tata kelola pemerintahan berbasis digital turut menginisiasi berbagai inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui peluncuran aplikasi Sipenduk Online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Aplikasi ini hadir sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah dan terjangkau, serta sebagai bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sipenduk Online menyediakan berbagai fitur layanan seperti pengajuan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, hingga surat pindah domisili secara daring. Namun dalam praktiknya, sejak dirilis pada tahun 2022, aplikasi ini belum sepenuhnya memberikan pengalaman layanan yang optimal. Berdasarkan laporan internal dan hasil wawancara dengan pihak terkait di tahun 2024, ditemukan berbagai kendala seperti dokumen yang tidak tersimpan, proses verifikasi yang lambat, hingga kurangnya respon dari sistem terhadap permintaan pengguna, serta dari pihak pengembang belum pernah melakukan evaluasi dalam hal kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi ini.

Masalah ini berdampak langsung pada tingkat efektivitas dan efisiensi layanan, serta menurunkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Putri & Zahradi, 2022).

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sipenduk Online dalam mendukung implementasi pelayanan publik digital di Kabupaten Rembang. Pendekatan yang digunakan adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content* (kelengkapan informasi), *accuracy* (keandalan data), *format* (penyajian tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (kecepatan layanan) (Doll & Torkzadeh, 1988). Model ini dipilih karena dinilai mampu memberikan Gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi digital (Pramudito et al., 2023). Melalui pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner skala likert, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem pelayanan dari sisi kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi konkret yang dapat dijadikan dasar perbaikan oleh pemerintah daerah (Castillo et al., 2022). Dengan adanya hasil evaluasi ini, diharapkan pengembangan layanan digital di Kabupaten Rembang, khususnya Sipenduk Online dapat berjalan lebih optimal, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sejalan dengan tujuan pelayanan publik yang berkualitas di era digital.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Digitalisasi dalam bidang pelayanan publik telah banyak diterapkan di berbagai daerah sebagai bentuk respons terhadap perkembangan teknologi informasi, khususnya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu implementasinya adalah melalui penggunaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Di Kabupaten Rembang, aplikasi Sipenduk Online yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi sebuah inovasi berbasis website yang bertujuan mempercepat akses layanan dan memperkuat sistem pencatatan dokumen kependudukan. Namun, sejak peluncurannya pada tahun 2022, belum pernah dilakukan evaluasi sistematis terhadap pengalaman pengguna akhir, yakni para perangkat desa yang bertugas sebagai operator/admin aplikasi Sipenduk Online di seluruh desa di Kabupaten Rembang. Padahal laporan dari lapangan menunjukkan adanya berbagai kesulitan dalam navigasi sistem, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik digital secara keseluruhan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik digital menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Misalnya, Hanifa et al. (2022) mengevaluasi aplikasi JAKI, Sutowo & Wijaya (2023) menganalisis sistem informasi di kecamatan Beringin, dan Haryani et al. (2022) meneliti sistem Tambahan Penghasilan Pegawai di Purwakarta. Penelitian-penelitian tersebut membuktikan bahwa model EUCS efektif dalam mengevaluasi pengalaman pengguna dari lima dimensi utama yaitu dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Namun demikian, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menerapkan model ini pada konteks pelayanan administrasi kependudukan digital yang melibatkan perangkat desa sebagai operator utama, seperti yang terjadi pada penggunaan aplikasi Sipenduk Online di Kabupaten Rembang. Hal ini menjadi celah penelitian yang belum terisi dalam literatur akademik maupun dalam praktik evaluasi pelayanan publik daerah.

Kesenjangan inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan. Ketidakhadiran evaluasi berbasis kepuasan operator desa menyebabkan kualitas pelayanan melalui aplikasi Sipenduk

Online belum dapat diukur secara objektif dan menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggunakan model EUCS sebagai alat ukur yang valid dan komprehensif (Roses, 2011). Selain memberikan kontribusi ilmiah terhadap kajian evaluasi layanan digital di sektor administrasi kependudukan, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Rembang dalam melakukan peningkatan, pembaruan dan pemeliharaan aplikasi Sipenduk Online agar dapat terus berkembang secara berkelanjutan, efisien, serta mendukung optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari berbagai studi sebelumnya yang menggunakan pendekatan yang sama yaitu model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan aplikasi layanan publik digital. Beberapa penelitian yang relevan antara lain dilakukan oleh Takke et al. (2024) yang menganalisis aplikasi PELNI Mobile menggunakan kombinasi model TAM dan EUCS, serta Gusni et al. (2023) yang meneliti aplikasi PLN Mobile dengan pendekatan kuantitatif menggunakan model EUCS dengan analisis regresi linier berganda. Keduanya menemukan bahwa model EUCS efektif dalam mengukur kepuasan pengguna meskipun terdapat variasi signifikan pada hasil tiap dimensi. Komalasari & Ayumida (2024) juga mengungkapkan bahwa seluruh indikator dalam model EUCS menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi pada aplikasi Bakamla Messenger, yang menunjukkan relevansi model ini dalam berbagai konteks layanan publik. Selanjutnya, Haerani et al. (2024) memadukan EUCS dengan IPA dan menemukan adanya kesenjangan kecil antara harapan dan kenyataan pada aplikasi SIDAWAI, ia menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk penyempurnaan fitur aplikasi.

Penelitian lain seperti Linra et al. (2024) dan Ramadhayanti et al. (2023) turut mendukung efektivitas EUCS dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi manajemen surat dan aplikasi TIX ID, meskipun keduanya juga menekankan perlunya peningkatan dalam aspek fungsional tertentu. Akhiruddin et al. (2023) pada konteks Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) serta Setiawan & Novita (2021) pada aplikasi KAI Access, sama-sama menunjukkan bahwa variabel dalam EUCS mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan, namun dengan catatan adanya dimensi yang kurang berpengaruh terhadap konteks penggunaan. Sementara itu, penelitian oleh Ega Fahira Anggraini et al. (2024) dan Ayu & R (2022) menunjukkan bahwa penerapan ganda model seperti EUCS dengan UTAUT 2 pada pendekatan deskriptif juga tetap dapat memberikan pemahaman yang utuh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan seluruh studi penelitian terdahulu yang menjadi acuan ini, dapat disimpulkan bahwa model EUCS merupakan instrumen yang valid dan fleksibel dalam mengevaluasi layanan digital publik. Namun, kesenjangan masih terdapat pada konteks lokal seperti Kabupaten Rembang, khususnya terhadap aplikasi Sipenduk Online yang belum pernah dievaluasi dalam hal kepuasan pengguna sebelumnya. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan kajian yang lebih spesifik dan kontekstual guna mengisi celah penelitian tersebut.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada fokus evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Sipenduk Online dari perspektif perangkat desa sebagai pengguna akhir yang bertindak sebagai operator atau admin dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten

Rembang secara daring. Berbeda dari Sebagian besar penelitian terdahulu yang meneliti aplikasi layanan publik dari sudut pandang masyarakat umum sebagai pengguna akhir, penelitian ini justru memberikan sudut pandang baru dengan menyoroti pengalaman langsung dari pelaksana teknis di tingkat desa. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan secara komprehensif dalam lima dimensinya yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan operator terhadap sistem, sekaligus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi secara sistematis. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperluas cakupan penerapan EUCS dalam konteks layanan publik digital berbasis web, tetapi juga menyediakan landasan empiris bagi evaluasi dan pengembangan berkelanjutan aplikasi Sipenduk Online agar lebih responsif, efisien, dan tepat guna bagi pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sipenduk Online dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

II METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan teknik analisis statistik deskriptif serta regresi linier berganda. Penelitian dilakukan secara cross-sectional untuk menggambarkan kondisi aktual kepuasan pengguna aplikasi Sipenduk Online dari kalangan perangan desa sebagai operator/admin di seluruh desa di Kabupaten Rembang. Instrumen utama yang digunakan berupa kuesioner berbasis skala Likert lima poin. Kemudian kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, dengan variabel terikat berupa user satisfaction. Penyusunan item kuesioner mengacu pada indikator yang telah divalidasi dari literatur terdahulu, namun disesuaikan dengan konteks lokal aplikasi Sipenduk Online yang berbasis web. Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment*, sedangkan reliabilitasnya diuji menggunakan *Alpha Cronbach*.

Populasi penelitian ini adalah seluruh perangkat desa yang berstatus pengguna aktif pada aplikasi Sipenduk Online sebanyak 203 orang. Penelitian menggunakan jumlah populasi sebanyak 203 responden untuk dijadikan sampel penelitian sehingga teknik sampel paling tepat digunakan adalah teknik sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan studi literatur sebagai pendukung teori dan instrumen. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Teknik analisis statistik deskriptif dengan mengukur nilai rata-rata dan standar deviasi, serta dikategorikan ke dalam lima tingkatan interpretasi skor mulai dari sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik (sedang), baik, dan sangat baik. Selanjutnya, akan dilakukan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kelima variabel bebas terhadap kepuasan pengguna.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Distribusi Responden

Penelitian ini melibatkan 203 responden yang merupakan perangkat desa di Kabupaten Rembang yang berperan sebagai admin atau operator aplikasi Sipenduk Online. Berdasarkan data jenis

kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 134 orang atau 66,01%, sementara responden Perempuan berjumlah 69 orang atau 33,99%. Dari segi usia, responden terbagi dalam tiga kelompok, dengan kelompok usia 31-40 tahun sebagai yang paling dominan yaitu sebanyak 81 orang (39%), disusul kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 67 orang (33%), dan kelompok usia 41 tahun keatas sebanyak 55 orang (27,1%). Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar operator berada pada usia produktif dan matang secara pengalaman kerja, yang berpotensi memberikan penilaian rasional terhadap penggunaan aplikasi digital.

Dilihat dari tingkat pendidikan terakhir, Sebagian besar responden merupakan lulusan perguruan tinggi, yaitu sebanyak 119 orang (58,62%), diikuti oleh lulusan SLTA atau sederajat sebanyak 83 orang (40,89%), dan hanya 1 orang (0,49%) yang berasal dari jenjang pendidikan SLTP atau sederajat. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas operator aplikasi memiliki latar pendidikan yang cukup untuk memahami dan mengoperasikan sistem layanan berbasis web. Dari sisi pengalaman dalam menggunakan aplikasi Sipenduk Online, Sebagian besar responden tergolong baru menggunakan aplikasi, yaitu kurang dari 6 bulan sebanyak 87 orang (42,86%), kemudian responden dengan pengalaman antara 6 hingga 12 bulan sebanyak 72 orang (35,47%) dan sisanya yaitu dengan pengalaman lebih dari 1 tahun sebanyak 44 orang (21,67%) telah menggunakan aplikasi ini. Data ini menunjukkan bahwa meskipun latar belakang pendidikan responden tinggi, namun mayoritas masih dalam tahap adaptasi terhadap aplikasi yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan dalam penggunaan layanan digital tersebut.

3.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sipenduk Online berdasarkan enam variabel utama dalam model EUCS. Data yang diperoleh dari 203 responden dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 30, dengan parameter nilai minimum, maksimum, mean (rata-rata), dan standar deviasi.

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Content</i>	203	11.00	20.00	17.7192	1.96377
<i>Accuracy</i>	203	7.00	15.00	13.2069	1.55001
<i>Format</i>	203	9.00	15.00	12.9557	1.52309
<i>Ease of Use</i>	203	7.00	15.00	12.8670	1.67304
<i>Timeliness</i>	203	5.00	10.00	8.5419	1.16124
<i>User Satisfaction</i>	203	9.00	15.00	13.0985	1.69745
Valid N (listwise)	203				

Selanjutnya hasil mean dibagi dengan jumlah item pernyataan dalam masing-masing variabel untuk menentukan nilai rata-rata per indikator, yang kemudian dikategorikan ke dalam kriteria penilaian dari sangat tidak baik hingga sangat baik. Interpretasi juga memperhatikan standar deviasi, dimana nilai yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan sebaran jawaban responden yang merata. Berikut interpretasi berdasarkan analisis statistik deskriptif pada penelitian ini :

1. Variabel *Content*

Variabel ini memiliki empat item pernyataan, dengan nilai minimum 11, maksimum 20, dan rata-rata 17,192. Nilai standar deviasi sebesar 1,96377 menunjukkan sebaran jawaban yang merata. Ketika nilai rata-rata dibagi dengan jumlah item, diperoleh nilai 4,43, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa konten informasi dalam aplikasi Sipenduk Online dianggap sangat relevan, lengkap, dan sesuai kebutuhan oleh para admin desa sebagai pengguna akhir.

2. Variabel *Accuracy*

Terdiri dari tiga item pernyataan, variabel ini memiliki nilai minimum 7 dan maksimum 15 dengan rata-rata sebesar 13,2069 dan standar deviasi 1,55001. Nilai rata-rata per item adalah 4,40, termasuk dalam kategori sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa aplikasi Sipenduk Online menyajikan informasi yang akurat, andal, dan mencerminkan kondisi nyata sebagaimana diharapkan oleh pengguna.

3. Variabel *Format*

Memiliki tiga item pernyataan, variabel ini mencatat nilai minimum 9 dan maksimum 15, dengan rata-rata 12,9557 dan standar deviasi 1,52309. Rata-rata per item adalah 4,31, masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi dinilai menarik, mudah dipahami, serta mendukung navigasi yang efisien.

4. Variabel *Ease of Use*

Variabel ini juga memiliki tiga item pernyataan, dengan nilai minimum 7 dan maksimum 15. Rata-rata sebesar 12,8670 dan standar deviasi 1,67304 menghasilkan skor per item sebesar 4,28, termasuk kategori sangat baik. Hasil ini mencerminkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini mudah diakses, dipahami, dan digunakan dalam pelaksanaan tugas administratif.

5. Variabel *Timeliness*

Dengan dua item pernyataan, variabel ini memiliki nilai minimum 5 dan maksimum 10, rata-rata 8,5419, dan standar deviasi 1,16124. Nilai rata-rata per item sebesar 4,27 menunjukkan bahwa variabel ini berada dalam kategori sangat baik. Responden menyatakan bahwa aplikasi memiliki waktu respon yang cepat serta informasi yang selalu diperbarui secara berkala.

6. Variabel *User Satisfaction*

Variabel ini terdiri dari tiga item pernyataan dengan nilai minimum 9 dan maksimum 15, rata-rata 13,0985, dan standar deviasi 1,69745. Nilai rata-rata per item adalah 4,36, termasuk kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, para admin desa merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi Sipenduk Online, baik dari segi kemudahan, manfaat, maupun kesediaan untuk merekomendasikannya.

3.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan statistik yang layak. Tiga uji yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas.

- Uji Normalitas

Pada uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan SPSS 30.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						Unstandardized Residual
N						203
Normal Parameters ^{a,b}						
Mean						.0000000
Std. Deviation						.93367067
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute				.237
		Positive				.171
		Negative				-.237
Test Statistic						.237
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c						.894
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	99% Confidence Interval				.894
		Lower Bound				.000
		Upper Bound				.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil yang didapat menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,894, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05 ($0,894 > 0,05$).

- Uji Multikolinearitas

Pada uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model. Setelah dilakukan uji menggunakan SPSS 30.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		Std. Error	Beta	sig.	Tolerance	
(Constant)	.351	.645		.544	.587	
<i>Content</i>	.069	.070	.080	.992	.323	.235
<i>Accuracy</i>	.323	.084	.295	3.857	.101	.262
<i>Format</i>	.233	.083	.209	2.815	.435	.279
<i>Ease of Use</i>	.220	.084	.217	2.625	.339	.225

<i>Timeliness</i>	.164	.121	.112	1.356	.177	.226
-------------------	------	------	------	-------	------	------

Hasil uji menunjukkan seluruh nilai tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dan variabel-variabel independen saling bebas satu sama lain.

- Uji Heteroskedastisitas

Pada uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode *Glejser* dengan menggunakan SPSS 30.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstan dardized Coefficients		Sta ndardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Bet a		
(Constant)	1.326	.468		2.833	.135
<i>Content</i>	.254	.051	.654	5.006	.261
<i>Accuracy</i>	.056	.061	.114	.918	.360
<i>Format</i>	-.188	.060	-.376	-3.135	.122
<i>Ease of Use</i>	-.160	.061	-.350	-2.623	.269
<i>Timeliness</i>	-.180	.088	-.274	-2.053	.441

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi diatas 0,05, yang artinya tidak terdapat pola tertentu pada sebaran residual dan model yang digunakan pada penelitian ini yaitu EUCS bebas dari heteroskedastisitas.

3.4 Uji Regresi Linier Berganda

Setelah seluruh uji asumsi klasik terpenuhi, analisis regresi linier berganda dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari lima variabel independen dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap variabel dependen User Satisfaction.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	SSig.
	B	Std. Error			
(Constant)	.351	.645		.544	.587
<i>Content</i>	.069	.070	.080	.992	.323
<i>Accuracy</i>	.323	.084	.295	3.857	<.001
<i>Format</i>	.233	.083	.209	2.815	.005
<i>Ease of Use</i>	.220	.084	.217	2.625	.009
<i>Timeliness</i>	.164	.121	.112	1.356	.017

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 30 menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 0,351 + 0,069C + 0,323A + 0,233F + 0,220E + 0,164T$$

Interpretasi dari masing-masing variabel dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- *Content*
Variabel *content* memiliki koefisien sebesar 0,069 dengan nilai signifikansi 0,323 ($>0,05$), yang artinya berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun dari segi deskriptif variabel ini dinilai baik, namun secara statistik, keberadaan informasi yang sesuai dalam aplikasi belum cukup kuat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
- *Accuracy*
Variabel *accuracy* mendapat koefisien sebesar 0,323 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi data dan keandalan sistem sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti semakin akurat informasi dan data yang disediakan oleh aplikasi, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.
- *Format*
Koefisien sebesar 0,233 dan nilai signifikansi 0,005 ($<0,05$), menunjukkan bahwa variabel tampilan antarmuka aplikasi (*format*) yang menarik dan mudah dinavigasikan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.
- *Ease of Use*
Memiliki koefisien sebesar 0,220 dengan nilai signifikansi 0,009 ($<0,05$), yang artinya variabel kemudahan dalam penggunaan aplikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah dipahami dan diakses mendukung persepsi positif dari para operator desa.
- *Timeliness*
Mendapatkan koefisien sebesar 0,164 dengan nilai signifikansi 0,017 ($<0,05$), menunjukkan bahwa ketepatan waktu sistem dalam memberikan informasi dan merespons pengguna juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa *accuracy* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna, disusul oleh variabel *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Sementara itu, variabel *content* menjadi satu-satunya variabel yang tidak berpengaruh signifikan, meskipun secara statistik deskriptif dinilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa bagi pengguna aplikasi Sipenduk Online, keakuratan data, kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, dan ketepatan waktu dalam merespon lebih penting daripada kelengkapan informasi semata dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna.

3.5 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan atau uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen model EUCS : *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen *user satisfaction*.

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	405.938	5	81.188	90.827	.000 ^a
	Residual	176.092	197	.894		
	Total	582.030	202			

a. Dependent Variabel: User Satisfaction
b. Predictors: (Constant), *Timeliness*, *Format*, *Accuracy*, *Content*, Ease of Use

Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan dalam tabel ANOVA, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, Dimana nilai tersebut lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan dan terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari seluruh variabel independent terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sipenduk Online. Dengan demikian, kelima variabel dalam model EUCS secara kolektif mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna.

3.6 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.697	.690	.94545

a. Predictors: (Constant), *Timeliness*, *Format*, *Accuracy*, *Content*, Ease of Use

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,690, yang berarti bahwa 69% variasi kepuasan pengguna (user satisfaction) dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Sementara itu, 31% sisanya dipengaruhi oleh faktor di luar model EUCS, seperti keamanan data pengguna (*security*), kualitas jaringan internet, perangkat yang digunakan, serta sikap dan motivasi pribadi pengguna terhadap teknologi. Dengan demikian, meskipun model EUCS memberikan kontribusi yang besar, evaluasi terhadap aspek-aspek eksternal tetap penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Secara deskriptif, variabel *content* memperoleh skor tinggi dan termasuk kategori sangat baik, namun berdasarkan hasil regresi ($p = 0,323$), variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan informasi belum cukup untuk mempengaruhi kepuasan jika tidak didukung oleh akurasi, kecepatan respon dan kemudahan akses. Temuan ini berbeda dengan penelitian Saputra & Kurniadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas

informasi merupakan komponen kunci dalam mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks penelitian dalam lingkup aplikasi Sipenduk Online dengan pengguna akhir adalah operator desa yang lebih mengutamakan fungsionalitas dan efisiensi daripada jumlah informasi yang tersedia. Artinya, meskipun konten lengkap, pengguna tetap tidak merasa puas jika tidak ditunjang oleh faktor lain yang lebih mendasar secara operasional (Sneha et al., 2025).

Accuracy adalah variabel dengan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0,001$). Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Petter, Delone dan Mclean dalam Fitriansyah & Harris (2018) bahwa akurasi data sangat berperan dalam menentukan keberhasilan sistem informasi. Dalam konteks ini operator desa sangat bergantung pada ketepatan dan keandalan data untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi berjalan dengan baik. Kesalahan atau inkonsistensi data akan langsung berdampak pada kepercayaan terhadap sistem. Hal ini sejalan karena Sipenduk Online merupakan aplikasi layanan adminduk yang merupakan informasi vital bagi masyarakat. Temuan ini menguatkan bahwa dalam sistem layanan digital publik, akurasi adalah faktor fundamental dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Format memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,005$), yang berarti tampilan antarmuka, navigasi dan estetika visual aplikasi memengaruhi persepsi pengguna. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Ayu & R (2022) yang menyatakan bahwa desain aplikasi yang baik meningkatkan kenyamanan pengguna dan persepsi kualitas layanan. Dalam konteks aplikasi Sipenduk Online, *format* yang terstruktur membuat proses layanan menjadi lebih lancar. Format juga berperan sebagai jembatan antara konten dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, pengembangan antarmuka aplikasi harus menjadi perhatian utama untuk mempertahankan kepuasan pengguna.

Ease of use menunjukkan pengaruh signifikan ($p = 0,009$) terhadap kepuasan pengguna, menandakan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan. Ini sejalan dengan Padalia & Natsir (2022) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan memperkuat adopsi dan kenyamanan dalam memanfaatkan aplikasi digital. Selain itu, penelitian Hanifa et al. (2022) pada aplikasi JAKI juga mendukung temuan ini, di mana *ease of use* menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, aplikasi sipenduk online telah memberikan pengalaman yang cukup mudah bagi perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan secara digital.

Timeliness juga memberikan pengaruh signifikan ($p = 0,017$) terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang diberikan secara cepat dan sistem yang responsif meningkatkan kepuasan terhadap layanan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Akhiruddin et al. (2023) yang menegaskan bahwa kecepatan akses informasi dan pembaruan real-time merupakan indikator penting dalam menciptakan pelayanan digital yang memuaskan. Selain itu, Padalia & Natsir (2022) juga mencatat bahwa waktu respon sistem memiliki hubungan langsung dengan persepsi efisiensi layanan publik digital. Dalam aplikasi Sipenduk Online, kecepatan layanan menjadi aspek yang diapresiasi pengguna meskipun nilai kontribusinya lebih rendah dibanding variabel lainnya.

Berdasarkan pembahasan pada setiap variabel dan perbandingannya dengan penelitian terdahulu, dapat diberikan kesimpulan bahwa sebagian besar temuan dalam penelitian ini mendukung hasil-hasil studi sebelumnya, khususnya terkait *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Namun ketidaksignifikanan variabel *content* menunjukkan adanya konteks lokal dan perilaku pengguna yang

unik dalam penggunaan aplikasi layanan publik tingkat desa. Hal ini memperkaya diskursus akademik mengenai efektivitas sistem informasi publik dengan pendekatan yang lebih kontekstual dan praktis. Pengembangan aplikasi semacam Sipenduk Online perlu memperhatikan preferensi pengguna aktual yaitu perangkat desa yang menjadi operator aplikasi agar implementasi teknologi benar-benar memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan pengguna.

IV KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Sipenduk Online secara umum telah memberikan manfaat nyata dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang, khususnya bagi perangkat desa selaku pengguna utama. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari lima variabel dalam model EUCS, empat di antaranya *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan *Accuracy* sebagai faktor paling dominan. Sementara itu, *Content* tidak menunjukkan pengaruh signifikan, meskipun secara deskriptif dinilai baik. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh keakuratan informasi, penyajian tampilan, kemudahan navigasi, dan kecepatan sistem, dibandingkan sekadar kelengkapan konten. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas teknis dan pengalaman pengguna.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan responden terbatas pada perangkat desa sebagai pengguna akhir, sehingga tidak mencakup perspektif dari masyarakat umum atau stakeholder lainnya. Kedua, variabel yang digunakan hanya mengacu pada lima dimensi dalam model EUCS, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain seperti keamanan data, integrasi sistem, atau sikap pengguna terhadap teknologi. Selain itu, pengumpulan data dilakukan secara kuantitatif sehingga tidak menggali lebih dalam pengalaman atau kendala pengguna dari sisi kualitatif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya dapat diarahkan untuk memperluas cakupan responden, termasuk masyarakat penerima layanan dan petugas pada tingkat kecamatan atau kabupaten. Disarankan juga untuk mengembangkan model evaluasi yang lebih komprehensif dengan menambahkan variabel baru seperti *security*, *user trust*, atau *user motivation*, serta pendekatan user *experience* (UX) yang lebih kontekstual. Pendekatan metode campuran (*mixed methods*) juga bisa digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pengguna dan kendala teknis lapangan. Selain itu, penelitian masa depan dapat mengevaluasi dampak implementasi aplikasi Sipenduk Online terhadap efektivitas pelayanan secara nyata di tingkat desa dan kontribusinya terhadap kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Rembang.

V UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, terkhusus kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti

untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI DAFTAR PUSTAKA

- Akhiruddin, D. R., Negara, E. S., Sutabri, T., & Herdiansyah, M. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 834–848. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1776>
- Anggraini, N., Kurniawan, D., Wedhasmara, A., Oktadini, N. R., Sevdiyuni, P. E., & Rifai, A. (2024). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(1), 19–29. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.36292>
- Ayu, K., & R, S. O. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Depok Terhadap Penggunaan Aplikasi Depok Single Window Dengan Menggunakan EUCS. *Techno.Com*, 21(4), 725–731. <https://doi.org/10.33633/tc.v21i4.5782>
- Castillo, R., De Villa, H., Encinas, E., Hernandez, J. J., & Mandocdoc, M. (2022). End User Computing Satisfaction on Digital Trade Facilitation in the Philippines. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 4(1), 21–31. <https://doi.org/10.35970/jinita.v4i1.1102>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 12(2), 259–273. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.302>
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Statisfaction (EUCS) DAN Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>
- Hanifa, A., Mutaqin H, D. I., Afandi, S., & Khasanah, S. N. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna JAKI Di Cengkareng Jakarta Barat Menggunakan Metode TAM Dan EUCS. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 14(1), 102. <https://doi.org/10.22441/fifo.2022.v14i1.010>
- Haryani, R., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dengan Metode EUCS (Studi Kasus ASN di PemKab Purwakarta). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 277–292.
- Imania, A. N., & Haryani, T. N. (2021). E – Government di Kota Surakarta Dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Wacana Publik*, 1(1), 176. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53143>
- Komalasari, Y., & Ayumida, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Smart DTD

- Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Infortech*, 6(1), 84–93. <https://doi.org/10.31294/infortech.v6i1.22195>
- Linra, A., Effendy, I., & Mutatkin, A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 5(3), 2423–2430.
- Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>
- Pramudito, D. K., Arijanti, S., Yanto RUKmana, A., Oetomo, D. S., & Kraugusteeliana, K. (2023). The Implementation of End User Computing Satisfaction and Delone & Mclean Model to Analyze User Satisfaction of M.TIX Application. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(3), 7–12. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i3.383>
- Putri, T. S., & Zahрати, W. (2022). Pengujian Reliability Aplikasi Smart City Menggunakan Teknik Pengujian Eksplorasi Berbasis Tur. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 77–96. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i1.2700>
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Roses, L. K. (2011). Antecedents of End-User Satisfaction with an ERP System in a Transnational Bank: Evaluation of User Satisfaction with Information Systems. *JISTEM Journal of Information Systems and Technology Management*, 8(2), 389–406. <https://doi.org/10.4301/s1807-17752011000200007>
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sneha, S., Kermanshachi, S., Michael, J., Pamidimukkala, A., & Hladik, G. (2025). Determinants of user satisfaction in smart parking applications. *Transport Economics and Management*, 3(February), 214–221. <https://doi.org/10.1016/j.team.2025.05.001>
- Sutowo, B. A., & Wijaya, A. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v4i1.370>
- Takke, Y. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 8(3), 1921–1930. <https://doi.org/10.33379/gtech.v8i3.4700>