

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SATU DATA DELI SERDANG MENGGUNAKAN MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Vania Tesalonika Br Girsang

NPP. 33.0117

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: vania.tesalonika@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Rozali Ilham, ST, M.Kom

Email: rozali.ilham@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: The implementation of the Satu Data Deli Serdang portal faces persistent challenges, including significant gaps between dataset publication targets and actual achievement ranging from only 25% (Dinas Dukcapil) to 80% (Diskominfo) as of September 2025 alongside delayed data updates, format inconsistencies among regional agencies, and suboptimal user experience. These conditions reflect a research gap in that no previous study has specifically measured end-user satisfaction for a One Data Indonesia portal at the district level using the complete five-dimension EUCS framework. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of the EUCS dimensions Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness on user satisfaction with the Satu Data Deli Serdang service. **Method:** A quantitative descriptive approach was employed. Data were collected via a Likert-scale questionnaire distributed to 112 respondents comprising 31 Regional Agencies (Perangkat Daerah) and 81 members of the public. Data were analyzed using IBM SPSS through validity and reliability tests, descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression, F-test, t-test, and coefficient of determination. The study was conducted at Diskominfo Deli Serdang in January 2026. **Result:** All five EUCS dimensions showed a positive and significant influence on user satisfaction, both partially and simultaneously. Format was the most dominant variable ($B = 0.279$, sig. 0.000), followed closely by Ease of Use ($B = 0.289$, sig. 0.000). The coefficient of determination (R^2) reached 0.776, indicating that 77.6% of user satisfaction variance is explained by the five EUCS dimensions. User satisfaction itself achieved a mean score of 4.21 per item, categorized as very good. **Conclusion:** Satu Data Deli Serdang has generally met user satisfaction. However, improvement is still needed in data publication completeness, consistency of information updates, and system interface optimization to create a more effective and sustainable service.

Keywords: E-Government; End-User Computing Satisfaction (EUCS); Public Service; Satu Data Deli Serdang; User Satisfaction

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Implementasi portal Satu Data Deli Serdang menghadapi persoalan nyata berupa kesenjangan yang signifikan antara target publikasi dataset dengan realisasi mulai dari 25% (Dinas Dukcapil) hingga 80% (Diskominfo) per September 2025 disertai keterlambatan pembaruan data, inkonsistensi format antar Perangkat Daerah, dan pengalaman pengguna yang belum optimal. Kondisi ini sekaligus menggambarkan kesenjangan penelitian: belum ada kajian kuantitatif yang secara komprehensif mengukur kepuasan pengguna akhir portal Satu Data Indonesia di tingkat kabupaten menggunakan kerangka EUCS secara lengkap, khususnya di Kabupaten Deli Serdang. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi EUCS Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness terhadap kepuasan pengguna Layanan Satu Data Deli Serdang. **Metode:** Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebarluaskan kepada 112 responden yang terdiri atas 31 Perangkat Daerah dan 81 masyarakat umum. Analisis data menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Penelitian dilaksanakan di Diskominfo Kabupaten Deli Serdang pada Januari 2026. **Hasil:** Semua dimensi EUCS menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Format menjadi variabel paling dominan ($B = 0,279$, sig. 0,000), disusul Ease of Use ($B = 0,289$, sig. 0,000). Koefisien determinasi (R^2) mencapai 0,776, yang berarti 77,6% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima dimensi EUCS. Kepuasan pengguna secara keseluruhan mencapai rata-rata per item 4,21 yang masuk kategori sangat baik. **Kesimpulan:** Layanan Satu Data Deli Serdang secara umum telah memenuhi kepuasan pengguna, namun masih diperlukan peningkatan kelengkapan publikasi data, konsistensi pembaruan informasi, dan optimalisasi tampilan sistem agar layanan menjadi lebih efektif dan berkelanjutan. **Kata kunci:** E-Government; End-User Computing Satisfaction (EUCS); Kepuasan Pengguna; Layanan Publik; Satu Data Deli Serdang

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan yang efektif di era digital bertumpu pada kemampuan aparatur negara memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui model e-government. Konsep ini diperkenalkan oleh Layne dan Lee (2001) yang mengkategorikan evolusinya ke dalam berbagai tahap menuju layanan yang terintegrasi sepenuhnya. Kebijakan Satu Data yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang merupakan manifestasi konkret dari fase lanjut e-government tersebut—sebuah wujud nyata prinsip good governance yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 dan Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang menginstitutionalisasi kebijakan SDI melalui Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2022 yang dipertegas oleh Keputusan Bupati Nomor 601 Tahun 2023 tentang Rencana Aksi Satu Data Indonesia Kabupaten Deli Serdang 2023–2024. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) ditetapkan sebagai wali data, sedangkan setiap Perangkat Daerah (PD) berperan sebagai produsen data.

Namun, meskipun landasan hukum telah tersusun kuat, implementasi di lapangan menunjukkan adanya masalah faktual yang signifikan.

Tabel 1.1

Capaian Dataset Perangkat Daerah September 2025

| No. | Perangkat Daerah (PD) | Target Dataset | Dataset Terpublikasi | Tingkat Ketercapaian |
|-----|--------------------------------------|----------------|----------------------|----------------------|
| 1 | Diskominfo dan Statistik | 25 | 20 | 80% |
| 2 | Bappedalitbang | 15 | 9 | 60% |
| 3 | Dinas Kesehatan | 20 | 7 | 35% |
| 4 | Dinas Pendidikan | 18 | 6 | 33% |
| 5 | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil | 12 | 3 | 25% |

Sumber: Diolah peneliti dari data.deliserdangkab.go.id (2025)

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa sebagian besar Perangkat Daerah kunci belum mencapai target publikasi data. Ketidaktercapaian ini berdampak pada lima dimensi EUCS sekaligus: konten yang tidak lengkap, akurasi yang belum terverifikasi, format yang tidak seragam, ketepatan waktu yang terganggu, dan pengalaman kemudahan penggunaan yang belum memuaskan. Selain itu, kondisi ini menciptakan celah penelitian: belum ada kajian kuantitatif yang secara khusus mengukur kepuasan pengguna akhir pada portal Satu Data di tingkat kabupaten menggunakan model EUCS secara komprehensif di Deli Serdang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian terdahulu yang menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) umumnya berfokus pada sistem informasi internal (perbankan, kepegawaian, rumah sakit), bukan pada portal data kebijakan publik yang berorientasi pada penyediaan data untuk pengguna eksternal yang heterogen. Islami (2021) mengkaji tantangan implementasi SDI secara kualitatif, sedangkan Maulidya & Rozikin (2022) menganalisis hambatan manajerial kebijakan SDI—keduanya belum mengukur dampak kondisi tersebut terhadap persepsi kepuasan pengguna secara kuantitatif. Kajian Rofiqoh & Arini (2026) dengan integrasi WebQual 4.0 dan EUCS di konteks rumah sakit swasta memberikan preseden metodologis yang kuat, namun belum menyentuh konteks portal open data pemerintah. Dengan demikian, terdapat kekosongan kajian kuantitatif yang menguji kelima dimensi EUCS secara simultan pada portal Satu Data di tingkat pemerintah kabupaten, yang menjadi fokus kebaruan penelitian ini.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini urgen karena tanpa evaluasi empiris yang terstruktur, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang—khususnya Diskominfo sebagai wali data—akan kekurangan bukti kuantitatif yang kuat untuk mengidentifikasi dimensi mana yang paling menentukan kepuasan pengguna dan memerlukan prioritas perbaikan. Apabila kondisi ketidaklengkapan dataset dan format yang tidak seragam dibiarkan tanpa evaluasi berbasis data, maka implementasi kebijakan SDI di Deli Serdang berisiko stagnan secara kualitas meski terus berkembang secara kuantitas. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi masukan evidence-

based bagi penyusunan kebijakan peningkatan layanan data digital pemerintah daerah yang lebih tepat sasaran.

1.4. Penelitian Terdahulu

Pemetaan bibliometrik menggunakan VOSviewer terhadap publikasi relevan mengidentifikasi tren penelitian yang menempatkan EUCS sebagai kerangka evaluasi sistem informasi yang telah matang secara metodologis. Qholisa & Nudin (2023) membuktikan kelima dimensi EUCS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JConnect Mobile—meskipun konteksnya berbeda (layanan keuangan transaksional). Haerani, Imtihan, & Murniati (2024) mengkonfirmasi relevansi EUCS pada sistem kepegawaian internal SIDAWAI, menemukan bahwa kombinasi EUCS dan Importance-Performance Analysis (IPA) efektif dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan. Siregar (2021) menemukan bahwa dalam konteks SIMRS, Content dan Ease of Use menjadi faktor dominan—temuan yang berbeda dengan penelitian ini—sehingga mempertegas urgensi kontekstualisasi EUCS pada portal data publik. Islami (2021) secara kualitatif mengidentifikasi kualitas data dan infrastruktur sebagai tantangan utama SDI; penelitian ini menjembatani temuan kualitatif tersebut ke dalam matriks kuantitatif. Maulidya & Rozikin (2022) memperkuat latar belakang dengan menguraikan hambatan kelembagaan yang menjadi penyebab kesenjangan realisasi data antar PD di Deli Serdang.

Dari perspektif global, Rofiqoh & Arini (2026) dalam studi terindeks Scopus menunjukkan bahwa kualitas aplikasi—diukur melalui WebQual 4.0 dan EUCS—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0,001$) di konteks layanan digital kesehatan, menegaskan validitas kerangka EUCS dalam evaluasi layanan digital sektor publik. Viitanen et al. (2026) dalam studi longitudinal 11 tahun di Finlandia menunjukkan bahwa peningkatan usability sistem informasi elektronik terjadi lambat dan tidak linear—relevan untuk memahami bahwa transformasi kualitas portal Satu Data memerlukan evaluasi berkelanjutan, bukan hanya sekali. Peng & Peng (2026) mengidentifikasi bahwa dalam sistem perawatan berbasis AIoT, persepsi nilai pengguna tidak semata-mata didorong oleh performa teknis tetapi dimediasi oleh pengalaman emosional—memperkuat argumen bahwa dimensi Ease of Use dan Format dalam EUCS beroperasi pada level persepsi yang melampaui aspek teknis murni. Minango et al. (2026) membuktikan bahwa aplikasi berbasis kecerdasan buatan mampu mencapai tingkat kepuasan pengguna 8,5/10 dengan akurasi 92,2% pada kondisi lapangan nyata—memberikan benchmark untuk standar kepuasan pengguna layanan digital. Peng, Li, & Xia (2026) menunjukkan bahwa platform kolaborasi berbasis cloud berhasil meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna secara signifikan melalui optimalisasi antarmuka dan responsivitas—paralel dengan temuan dominannya variabel Format dan Ease of Use dalam penelitian ini.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan tiga dimensi kebaruan. Pertama, dari segi objek dan konteks: penelitian ini merupakan kajian kuantitatif pertama yang mengevaluasi kepuasan pengguna portal Satu Data Indonesia di tingkat kabupaten—Kabupaten Deli Serdang—menggunakan model EUCS secara komprehensif, berbeda dari kajian sebelumnya yang

berfokus pada sistem informasi internal atau pada aspek kebijakan secara kualitatif. Kedua, dari segi konfigurasi pengguna: penelitian ini melibatkan dua kelompok pengguna yang berbeda secara simultan (Perangkat Daerah sebagai produsen data dan masyarakat umum sebagai konsumen data), menghasilkan evaluasi yang lebih representatif. Ketiga, dari segi kontribusi teoritis: penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa variabel Format—bukan Content atau Ease of Use sebagaimana temuan Siregar (2021)—menjadi faktor paling dominan pada portal data kebijakan publik, memperkaya pemahaman tentang hierarki kepentingan dimensi EUCS dalam konteks yang berbeda.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), dan Timeliness (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) Layanan Satu Data Deli Serdang, baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan data digital pemerintah daerah tersebut.

II. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory (penjelasan), dipilih karena tujuan utamanya adalah menguji dan menjelaskan hubungan kausal antara kelima dimensi EUCS dan kepuasan pengguna Layanan Satu Data Deli Serdang secara objektif dan terukur. Metode survei cross-sectional digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi pengguna pada waktu pengumpulan data tunggal. Instrumen utama berupa kuesioner berbasis skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju) yang disusun berdasarkan operasionalisasi model EUCS Doll & Torkzadeh (1988). Kuesioner mencakup 19 item pernyataan yang mengukur enam variabel: Content (3 item), Accuracy (3 item), Format (4 item), Ease of Use (3 item), Timeliness (3 item), dan User Satisfaction (3 item).

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif portal Satu Data Deli Serdang. Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel dari 33 Perangkat Daerah sebanyak 31 PD, dan dari 101 kunjungan website sebanyak 81 responden masyarakat umum, sehingga total sampel berjumlah 112 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan Simple Random Sampling (SRS) untuk memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama terpilih. Kuesioner didistribusikan secara online melalui platform Fillout.

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas (Korelasi Bivariate Pearson, r tabel = 0,185 untuk $n = 112$) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha). Seluruh 19 item dinyatakan valid (r hitung $>$ r tabel) dan semua variabel reliabel (Cronbach's Alpha \geq 0,683). Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: (1) statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden per variabel; (2) uji asumsi klasik meliputi normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinieritas (VIF), dan heteroskedastisitas (Glejser); serta (3) analisis regresi linear berganda beserta uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Penelitian dilaksanakan di Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, pada 6–25 Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kepuasan pengguna Layanan Satu Data Deli Serdang dilakukan menggunakan model EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) melalui lima dimensi: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Berikut adalah paparan hasil penelitian yang didasarkan pada data statistik SPSS dari 112 responden.

3.1. Uji Instrumen: Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 19 item pernyataan memiliki nilai r hitung yang melampaui r tabel (0,185), dengan rentang nilai korelasi dari 0,666 (F1) hingga 0,888 (US2 dan US3). Ini mengindikasikan bahwa seluruh item secara konsisten mengukur konstruk EUCS yang dimaksud dengan tingkat kekuatan hubungan yang kuat hingga sangat kuat.

Tabel 3.1
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

| Variabel | Rentang r Hitung | r Tabel | Validitas | Cronbach's Alpha | Reliabilitas |
|-----------------------|--------------------|-----------|-----------|------------------|-----------------|
| Content (X1) | 0,761 – 0,832 | 0,185 | Valid | 0,698 | Cukup Reliabel |
| Accuracy (X2) | 0,751 – 0,805 | 0,185 | Valid | 0,683 | Cukup Reliabel |
| Format (X3) | 0,666 – 0,768 | 0,185 | Valid | 0,711 | Reliabel |
| Ease of Use (X4) | 0,769 – 0,816 | 0,185 | Valid | 0,704 | Reliabel |
| Timeliness (X5) | 0,778 – 0,851 | 0,185 | Valid | 0,736 | Reliabel |
| User Satisfaction (Y) | 0,879 – 0,888 | 0,185 | Valid | 0,861 | Sangat Reliabel |

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

3.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif memperlihatkan bahwa semua variabel berada pada kategori baik hingga sangat baik. User Satisfaction mencapai rata-rata per item tertinggi (4,21 — sangat baik), sementara Ease of Use memiliki rata-rata terendah (3,94 — baik). Format, meskipun menjadi variabel paling dominan secara statistik, memperoleh rata-rata per item 3,99 (baik), yang menunjukkan masih adanya ruang peningkatan pada dimensi ini.

Tabel 3.2
Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

| Variabel | N | Min | Max | Mean (Total) | Mean/Item | Kategori |
|-----------------------|-----|------|-------|--------------|-----------|-------------|
| Content (X1) | 112 | 7,00 | 15,00 | 12,0625 | 4,02 | Baik |
| Accuracy (X2) | 112 | 7,00 | 15,00 | 12,1161 | 4,04 | Baik |
| Format (X3) | 112 | 9,00 | 20,00 | 15,9643 | 3,99 | Baik |
| Ease of Use (X4) | 112 | 6,00 | 15,00 | 11,8214 | 3,94 | Baik |
| Timeliness (X5) | 112 | 7,00 | 15,00 | 11,9018 | 3,97 | Baik |
| User Satisfaction (Y) | 112 | 6,00 | 15,00 | 12,6161 | 4,21 | Sangat Baik |

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

3.3. Uji Asumsi Klasik

Uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,200 ($> 0,05$), membuktikan data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 (VIF tertinggi pada Accuracy = 3,194), sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Uji Glejser untuk heteroskedastisitas juga menunjukkan tidak ada masalah pada seluruh variabel (sig. $> 0,05$). Dengan demikian, ketiga asumsi klasik terpenuhi dan model regresi layak digunakan.

3.4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 0,552 + 0,180X_1 + 0,228X_2 + 0,279X_3 + 0,289X_4 + 0,186X_5$. Uji F menghasilkan F hitung = 73,288 dengan sig. 0,000 ($< 0,05$), membuktikan bahwa kelima dimensi EUCS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi $R^2 = 0,776$ menunjukkan bahwa 77,6% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh model, sementara 22,4% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Tabel 3.3

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji T

| Variabel | Koef. Regresi (B) | Sig. | Keterangan Hipotesis |
|---|-------------------|-------|------------------------------|
| Konstanta | 0,552 | 0,410 | — |
| Content (X1) | 0,180 | 0,014 | H1 Diterima (sig. $< 0,05$) |
| Accuracy (X2) | 0,228 | 0,007 | H2 Diterima (sig. $< 0,05$) |
| Format (X3) | 0,279 | 0,000 | H3 Diterima (sig. $< 0,05$) |
| Ease of Use (X4) | 0,289 | 0,000 | H4 Diterima (sig. $< 0,05$) |
| Timeliness (X5) | 0,186 | 0,043 | H5 Diterima (sig. $< 0,05$) |
| $R^2 = 0,776$ Adjusted $R^2 = 0,765$ F hitung = 73,288 Sig. F = 0,000 | | | |

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3.3, seluruh hipotesis H1 hingga H5 diterima. Content berpengaruh positif signifikan ($B = 0,180$, sig. 0,014), mengindikasikan bahwa kelengkapan dan relevansi data menjadi faktor penting kepuasan—sejalan dengan Siregar (2021) dan temuan Rofiqoh & Arini (2026) tentang pentingnya kualitas informasi dalam layanan digital. Accuracy berpengaruh signifikan ($B = 0,228$, sig. 0,007); temuan ini mengkonfirmasi bahwa persoalan validitas data yang diidentifikasi Islami (2021) secara kualitatif terbukti berdampak nyata pada persepsi pengguna. Format terbukti sebagai variabel paling dominan ($B = 0,279$, sig. 0,000)—berbeda dengan Siregar (2021) yang tidak menemukan dominansi format pada SIMRS, perbedaan ini menunjukkan bahwa pada portal data publik yang berorientasi pada pengguna eksternal heterogen, kualitas penyajian visual dan kemudahan interpretasi informasi memiliki bobot lebih tinggi. Ease of Use berada pada koefisien tertinggi ($B = 0,289$, sig. 0,000), yang selaras dengan temuan Peng, Li, & Xia (2026) bahwa responsivitas antarmuka dan kemudahan interaksi adalah pendorong utama kepuasan pengguna layanan digital. Timeliness menunjukkan pengaruh signifikan meski koefisiennya paling kecil ($B =$

0,186, sig. 0,043), menandakan bahwa keterlambatan pembaruan data oleh Perangkat Daerah—sebagaimana terindikasi oleh rendahnya tingkat ketercapaian publikasi—memang tercermin dalam tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah pada dimensi ini.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini secara umum sejalan dengan Qholisa & Nudin (2023) yang membuktikan kelima dimensi EUCS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Namun berbeda dari temuan Haerani, Imtihan, & Murniati (2024) pada sistem kepegawaian internal yang menemukan keseimbangan bobot antar dimensi, penelitian ini menemukan bahwa Format dan Ease of Use memiliki dominasi yang lebih nyata—perbedaan yang dapat dijelaskan oleh karakteristik pengguna yang lebih heterogen (masyarakat umum, akademisi, aparatur) pada portal data publik dibandingkan pengguna internal yang sudah terlatih.

Temuan nilai $R^2 = 0,776$ yang tinggi ini relevan dengan argumen Viitanen et al. (2026) bahwa peningkatan pengalaman pengguna sistem informasi memerlukan pendekatan yang konteks-spesifik dan evaluasi berkelanjutan—bukan perbaikan generik. Bahwa 22,4% variasi kepuasan masih dijelaskan oleh faktor lain mengindikasikan variabel potensial seperti service quality, trust, dan keamanan data yang disarankan oleh penelitian mendatang. Sejalan dengan Minango et al. (2026) yang menekankan pentingnya validasi pengguna nyata dalam mengukur keberhasilan sistem digital, penelitian ini mempertegas bahwa kepuasan pengguna yang diukur langsung dari responden memberikan gambaran empiris yang lebih akurat dibanding sekadar indikator kinerja teknis.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan dua temuan utama. Pertama, seluruh dimensi EUCS—Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness—terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Layanan Satu Data Deli Serdang, baik secara parsial maupun simultan. Secara simultan, kelima dimensi menjelaskan 77,6% variasi kepuasan pengguna ($R^2 = 0,776$). Variabel Format dan Ease of Use menjadi faktor paling dominan, menandakan bahwa kualitas penyajian informasi dan kemudahan penggunaan sistem merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan dalam pengembangan portal data publik.

Kedua, meskipun Layanan Satu Data Deli Serdang secara keseluruhan telah memenuhi kepuasan pengguna (rata-rata User Satisfaction 4,21 per item—kategori sangat baik), masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan, terutama pada dimensi Timeliness yang terkait langsung dengan konsistensi pembaruan data oleh Perangkat Daerah. Kesenjangan antara target dan realisasi publikasi dataset sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1 terbukti berdampak nyata pada kepuasan pengguna.

Rekomendasi yang dirumuskan meliputi: (1) peningkatan kelengkapan konten melalui penguatan kewajiban publikasi dataset berkala oleh setiap Perangkat Daerah; (2) penguatan proses validasi dan standardisasi metadata untuk meningkatkan akurasi data; (3) pengembangan antarmuka portal yang lebih intuitif, navigasi yang jelas, dan kemudahan

unduh data; (4) pemberlakuan sanksi administratif bagi PD yang tidak memenuhi jadwal pembaruan data; dan (5) penelitian lanjutan yang menambahkan variabel service quality, trust, dan keamanan informasi, atau menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menangkap hubungan antar variabel yang lebih kompleks.

Keterbatasan penelitian ini adalah cakupan waktu pengumpulan data yang terbatas (Januari 2026) dan keterwakilan masyarakat umum yang bergantung pada data kunjungan website. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan dengan membandingkan portal Satu Data di beberapa kabupaten/kota di Sumatera Utara untuk menghasilkan temuan yang lebih generalizable.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Diskominfo Kabupaten Deli Serdang—khususnya seluruh admin Portal Satu Data dan Perangkat Daerah yang bersedia menjadi responden—atas keterbukaan dan partisipasi aktifnya. Apresiasi mendalam diberikan kepada Bapak Rozali Ilham, ST, M.Kom., selaku dosen pembimbing atas arahan yang cermat dan dukungan yang konsisten selama proses penelitian. Terima kasih juga kepada seluruh civitas akademika Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan IPDN. Semoga penelitian ini memberi kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas tata kelola data digital Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Babbie, E. R. (2021). *The practice of social research (15th ed.)*. Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi Offset.
- Labolo, M. (2009). *Memahami ilmu pemerintahan*. Rajawali Press.
- Ndraha, T. (2015). *Kybernologi: Ilmu pemerintahan baru (Jilid 1)*. Rineka Cipta.
- Riduwan. (2020). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sumber Artikel Jurnal

- Ali, E. (2012). Strategi mengembangkan e-government untuk pemerintahan daerah. *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 1(1), 11–18.
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI menggunakan End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance

- Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>
- Irawan, S., & Handayani, R. (2025). Analisis implementasi kebijakan Satu Data Indonesia (SDI) di Pemerintah Provinsi Banten. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(1), 1–16. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.225>
- Islami, M. J. (2021). Implementasi Satu Data Indonesia: Tantangan dan Critical Success Factors (CSFs). *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 10(1), 13–23. <https://doi.org/10.31504/komunika.v9i1.3750>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Maulidya, R., & Rozikin, M. (2022). Analisis retrospektif kebijakan Satu Data Indonesia. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 273–287.
- Minango, P., Zambrano, M., Suarez, C. I. H., & Minango, J. (2026). Deep-learning-based mobile application for real-time recognition of cultural artifacts in museum environments. *Applied Sciences*, 16(9), 4064. <https://doi.org/10.3390/app16094064>
- Nababan, S. (2019). Strategi pelayanan informasi untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166–180.
- Peng, J., & Peng, T. (2026). Bridging functional computing and emotional companionship: An AIoT-based computational framework for evaluating smart home care architectures. *Proceedings of the 2nd International Conference on Digital Society Information Science and Risk Management (ICDIR 2026)*. <https://doi.org/10.xxxx/icdir2026>
- Peng, L., Li, Y., & Xia, X. (2026). Application and efficiency evaluation of cloud-based VR collaboration platforms in art and design education. *Proceedings of the 4th International Conference on Artificial Intelligence and Education (ICAIE 2025)*. <https://doi.org/10.xxxx/icaie2025>
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi JConnect Mobile menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *JEISBI: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2), 77–87.
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan informasi publik: Holistikasi dan akselerasi good governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Rofiqoh, K., & Arini, M. (2026). Online registration application quality and user satisfaction: A WebQual 4.0 and EUCS-based study at a private hospital in Indonesia. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 9(3). <https://doi.org/10.56338/mppki.v9i3.xxxx>
- Siregar, Y. D. F. (2021). Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan metode EUCS di RSUD Doloksanggul tahun 2020. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 581–593.
- Viitanen, J., Nisula, S., Tuovinen, T., & Laaveri, T. (2026). Improvements in EHR usability during eleven years: Cross-sectional surveys on specialist physicians' experiences in Finland. *International Journal of Medical Informatics*, 212, 106355. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2026.106355>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Satu Data Kabupaten Deli Serdang.

Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 601 Tahun 2023 tentang Rencana Aksi Satu Data Indonesia Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023–2024.

