

Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Depok Terhadap Penggunaan Aplikasi Depok *Single Window* Dengan Menggunakan EUCS

Depok City Community Satisfaction Analysis on the Use of Depok Single Window Application Using EUCS

Kintan Ayu¹, Shinta Oktaviana R²

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

e-mail: ¹kintantan@gmail.com, ²shinta.sov@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Depok Single Window (DSW) merupakan aplikasi berbasis Android yang ditujukan untuk masyarakat Kota Depok. Aplikasi ini diklaim dapat memudahkan seluruh aktivitas warga Kota Depok seperti pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, membayar pajak, mencari lowongan pekerjaan dan masih banyak pelayanan lainnya karena aplikasi ini sudah terintegrasi dengan pelayanan pemerintah Kota Depok. Sejak dirilis pada 17 Agustus 2018, belum banyak dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Depok Single Window untuk mengetahui apakah aplikasi ini sudah berjalan baik atau belum. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dengan mengaplikasikan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Kemudian kuesioner disebarkan kepada masyarakat Kota Depok untuk mendapatkan responden, pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisa menggunakan Microsoft Excel dan Skala Likert sebagai pedoman penafsiran. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dari lima indikator yaitu *Content, Format, Accuracy, Ease of Use* dan *Timeliness* pengguna Aplikasi Depok Single Window sudah merasa puas terhadap aplikasi tersebut

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna Aplikasi, Kota Cerdas*

Abstract

Depok Single Window (DSW) is an Android-based application intended for the people of Depok. This application is claimed to facilitate all activities of Depok community such as registration to get health services, pay taxes, find job openings and many other services because this application has been integrated with Depok government services. Since its release on 17 August 2018, there has not been much research on user satisfaction of Depok Single Window Application to find out if this application has been running well or not. The research method used in this study uses quantitative method and questionnaire as data collection technique by applying *End User Computing Satisfaction (EUCS)* model. Then the questionnaire was distributed to the people of Depok City to get respondents, sampling in the study using *Simple Random Sampling* technique. The collected data is analyzed using Microsoft Excel and the Likert Scale as interpretation guidelines. The results of this study showed from five indicators namely *Content, Format, Accuracy, Ease of Use* and *Timeliness* Depok Single Window application users are satisfied with the application

Keywords: *End User Computing Satisfaction, Application User Satisfaction, Smart City*

1. PENDAHULUAN

Kejadian pandemi COVID-19 membuat pemerintahan dipaksa untuk cepat beradaptasi dalam konsep *Smart City* atau Kota Cerdas dengan menyediakan layanan berbasis ICT (*information and communication technology*). Hal ini diharapkan agar suatu kota dapat mengelola semua potensi sumber daya secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan tantangan dan memenuhi berbagai kebutuhan melalui manajemen inovasi yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Pelayanan pemerintah di berbagai daerah yang birokratis dan kaku membuat sebagian masyarakat merasa enggan untuk mengaksesnya karena hal tersebut dianggap sangat menghabiskan waktu dan tenaga yang cukup banyak. Terlebih lagi antrian yang selalu membludak pada setiap pelayanan publik disebabkan belum adanya sistem yang mengatur hal tersebut.

Depok sebagai kota yang memiliki visi misi *Smart City* telah mengembangkan layanan pemerintahan berbasis elektronik salah satunya adalah aplikasi *Depok Single Window*. *Depok Single Window* (DSW) merupakan aplikasi berbasis Android yang ditujukan untuk masyarakat Kota Depok [1]. Aplikasi ini dirilis oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Depok pada 17 Agustus 2018 yang bertepatan dengan Dirgahayu Republik Indonesia. Aplikasi ini pun diklaim dapat memudahkan seluruh aktivitas warga Kota Depok seperti pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, membayar pajak, mencari lowongan pekerjaan dan masih banyak pelayanan lainnya karena aplikasi ini sudah terintegrasi dengan pelayanan pemerintah Kota Depok. Aplikasi seperti DSW ini bukanlah aplikasi pertama yang dirancang dan dikeluarkan oleh pemerintah Kota Depok mengingat *tagline* kota ini yaitu Depok *Smart City*. Dengan total populasi masyarakat di Kota Depok sebanyak 2.462.215 jiwa [2], aplikasi ini sudah diunduh lebih dari 50.000 (lima puluh ribu) pengunduh melalui *Google Play Store* [3]. Aplikasi seperti ini juga sudah banyak diterapkan di beberapa kota di Indonesia agar dapat memudahkan masyarakat di kota tersebut untuk mengakses pelayanan pemerintahan.

Hal ini sesuai dengan instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang telah dilengkapi berbagai Panduan mengenai *E-Government* yaitu: Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Pedoman mengenai Penyelenggaraan Situs Website Pemerintah Daerah, dan lain sebagainya [4].

Suatu aplikasi pelayanan yang baik memiliki tiga kriteria utama. Pertama, dapat memahami kebutuhan serta keinginan dari para pengguna. Kedua, pengembangan untuk *database* serta memiliki sistem informasi yang lebih unggul dari kompetitor. Ketiga, pemanfaatan segala informasi yang telah diperoleh dari berbagai pihak terkait serta kompeten pada pengembangan *relationship marketing*. Dalam hal penyampaian layanan pun harus tepat waktu, akurat dalam memperhatikan serta keramahan [5].

Untuk meningkatkan nilai suatu aplikasi, sebuah organisasi atau instansi perlu mengetahui tingkat kepuasan dari para pengguna aplikasi maupun pengguna yang memiliki potensial. Hal ini sangat diperlukan untuk mengevaluasi loyalitas pengguna terhadap aplikasi yang digunakannya. Elemen penting yang membuat suatu pelayanan terlihat efisien dan efektif diantaranya dapat mengidentifikasi karakteristik pengguna, mengetahui respon serta tanggapan dari pengguna, dan mengukur tingkat kepuasan dari para pengguna aplikasi [5].

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan salah satu cara untuk mengetahui dan mengevaluasi sebuah sistem informasi. Metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh ini akan mengukur tingkat kepuasan dari para pengguna suatu sistem aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan serta kenyataan dari sebuah aplikasi atau sistem informasi [6]. Pada metode EUCS memiliki lima komponen yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) [7]. Belum adanya penelitian yang melakukan evaluasi terhadap aplikasi DSW sehingga peneliti mengambil DSW sebagai objek penelitian. Pemilihan metode EUCS

diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelola aplikasi terkait kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan masukan untuk pengembangan selanjutnya

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dalam tujuh tahapan, yaitu identifikasi dan perumusan masalah, kajian pustaka dan studi literatur, penyusunan instrument kuesioner, validasi keusioner, pengumpulan data, analisa data, dan penyusunan kesimpulan. Tahap identifikasi masalah ini diambil dari peristiwa yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat Kota Depok. Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai masalah pada objek penelitian yaitu Aplikasi *Depok Single Window* sehingga penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti. Tahap kedua, yaitu studi literatur yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara mempelajari serta memahami teori yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai referensi. Hal ini bertujuan guna memperkuat permasalahan pada penelitian ini. Literatur yang diperoleh berasal dari jurnal, buku dan situs-situs di internet.

Penyusunan instrumen pada penelitian ini mengacu pada lima komponen pada EUCS yaitu *Content, Format, Accuracy, Ease of Use* dan *Timeliness*. Setiap komponen pada EUCS mempunyai pertanyaan yang memuat kepuasan pengguna ketika menggunakan suatu sistem informasi. Pada penelitian ini, tahap uji validasi dan uji reabilitas tidak dilakukan oleh peneliti. Hal tersebut dikarenakan instrumen yang digunakan telah diuji pada penelitian sebelumnya [8].

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode survey. Survey dilakukan secara *online* dengan menggunakan bantuan *google form*, yang berlangsung sejak 9 Juni 2021 sampai dengan 28 Juni 2021. Responden dari penelitian ini dibatasi pada masyarakat Kota Depok. Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai acuan dalam penafsiran.

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode analisis data statistik deskriptif [7]. Statistik deskriptif merupakan perhitungan statistik yang menggunakan data pada suatu kelompok itu saja, seperti nilai mean, mode, median, deviasi, standar deviasi, dan lainnya [9]. Perhitungan ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi *Depok Single Window*.

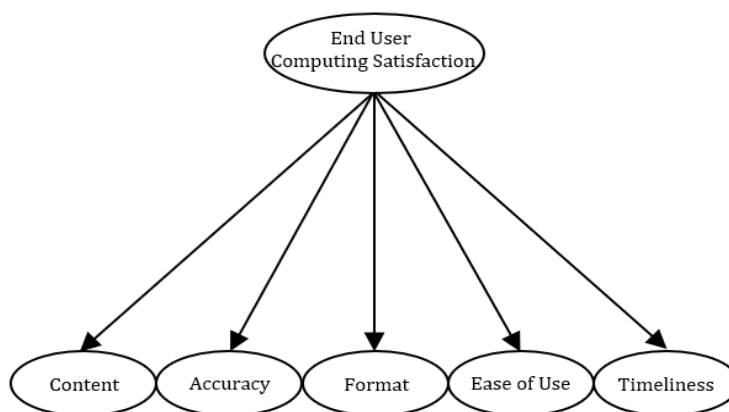
Setelah melakukan analisis menggunakan data-data pada kuesioner, dilakukan penarikan kesimpulan terkait tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Depok Single Window berdasarkan indikator yang terdapat pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2.1 End User Computing Satisfaction

End User Computing Satisfaction merupakan salah satu model yang mengevaluasi sebuah sistem informasi. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari para pengguna aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [6]. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi adalah evaluasi afektif keseluruhan yang dimiliki pengguna akhir mengenai pengalaman terkait dengan sistem informasi [10]. *End User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh *Doll & Torkzadeh*, model evaluasi ini lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dengan menilai dari segi isi, keakuratan, bentuk, waktu serta kemudahan dalam menggunakan sistem [11]. Ada dua konsep pengguna akhir, arti sempit dan luas. Arti sempit pengguna akhir mengacu pada orang-orang yang langsung berinteraksi dengan komputer dan pengertian yang luas pengguna akhir mengacu pada orang-orang yang berinteraksi dengan komputer baik langsung maupun tidak langsung [12]. Gambar 1 menunjukkan model *End User Computing Satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini.

Content merupakan bagian keseluruhan dari sistem [13]. Variabel ini mengukur apakah aplikasi menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, semakin tinggi kesesuaian informasi yang ditampilkan dengan kebutuhan pengguna, maka semakin tinggi nilai kepuasan pengguna [14]. *Accuracy* menggambarkan kemampuan aplikasi mengolah *input* yang diberikan pengguna sehingga dapat memberikan *output* informasi yang benar [14]. *Format*

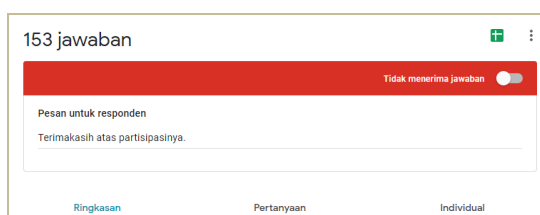
merupakan ukuran kepuasan pengguna berdasarkan disain tampilan aplikasi secara keseluruhan, seperti jenis font, ukuran, warna, layout, dan sistematika penyampaian informasi [14]. *Ease of Use* adalah ukuran kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi [13]. Seperti kemudahan dalam memasukkan data dan mencari informasi yang diperlukan [14]. *Timeliness* merupakan variabel terakhir dari model ini, digunakan untuk mengukur waktu yang diberikan aplikasi untuk merespon kebutuhan pengguna [13][14].



Gambar 1 Model EUCS [11]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dikuti oleh 153 responden, tetapi hanya 100 responden yang pernah menggunakan aplikasi tersebut, sehingga data yang valid sebesar 100. Pada saat pembuatan kuesioner, penulis telah merancang pertanyaan tersebut sehingga dapat dipastikan 100 responden pada penelitian ini merupakan pengguna dari Aplikasi *Depok Single Window*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 153 responden yang diperoleh, 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi, sedangkan 53 responden tidak pernah menggunakan Aplikasi *Depok Single Window*. Gambar 2 merupakan total responden yang terlibat dalam penelitian ini. Selanjutnya akan dijelaskan hasil analisa berdasarkan masing-masing variabel yang digunakan dalam EUCS.



Gambar 2 Jumlah responden

1. Content

Tabel. 1 Hasil Analisis Indikator *Content*

Indikator	Mean		Median	Modus	Std Deviasi
	Nilai	Persentase			
Q1.1	3,83	77%	4	4	0,829
Q1.2	3,69	74%	4	4	0,929
Q1.3	3,64	73%	4	4	0,959
Q1.4	3,69	74%	4	4	0,971
Q1.5	3,51	70%	4	4	0,969

Pada Tabel 1 menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden pengguna Aplikasi *Depok Single Window* merasa puas terhadap indikator *Content*. Hal tersebut dapat dilihat pada

indikator *Content* memiliki nilai rata-rata lebih dari 70%, ini menunjukkan bahwa responden merasa Puas.

2. Format

Tabel. 2 Hasil Analisis Indikator *Format*

Indikator	Mean		Median	Modus	Std Deviasi
	Nilai	Persentase			
Q2.1	3,89	78%	4	4	0,827
Q2.2	3,91	78%	4	4	0,805
Q2.3	3,83	77%	4	4	0,766
Q2.4	3,78	76%	4	4	0,871
Q2.5	3,83	77%	4	4	0,817

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden pengguna Aplikasi *Depok Single Window* merasa puas terhadap indikator *Format*. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator *Format* memiliki nilai rata-rata lebih dari 70%, ini menunjukkan bahwa responden merasa Puas.

3. Accuracy

Tabel. 3 Hasil Analisis Indikator *Accuracy*

Indikator	Mean		Median	Modus	Std Deviasi
	Nilai	Persentase			
Q3.1	3,94	79%	4	4	0,952
Q3.2	3,22	64%	3	4	1,088
Q3.3	3,76	75%	4	4	0,842
Q3.4	3,69	74%	4	4	0,849
Q3.5	3,8	76%	4	4	0,791

Pada Tabel 3 menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden pengguna Aplikasi *Depok Single Window* merasa puas terhadap indikator *Accuracy*. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator *Accuracy* memiliki nilai rata-rata lebih dari 70%, ini menunjukkan bahwa responden merasa Puas serta merasa bahwa Aplikasi *Depok Single Window* akurat ketika dioperasikan.

4. Ease of Use

Tabel. 4 Hasil Analisis Indikator *Ease of Use*

Indikator	Mean		Median	Modus	Std Deviasi
	Nilai	Persentase			
Q4.1	4,07	81%	4	4	0,856
Q4.2	3,97	79%	4	4	0,797
Q4.3	3,87	77%	4	4	0,837
Q4.4	3,84	77%	4	4	0,813
Q4.5	3,61	72%	4	4	0,909

Pada Tabel 5 menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden pengguna Aplikasi *Depok Single Window* merasa puas terhadap indikator *Ease of Use*. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator *Ease of Use* memiliki nilai rata-rata lebih dari 70%, ini menunjukkan bahwa responden merasa Puas serta merasa bahwa Aplikasi *Depok Single Window* mudah untuk dioperasikan.

5. Timeliness

Tabel. 5 Hasil Analisis Indikator *Timeliness*

Indikator	Mean		Median	Modus	Std Deviasi
	Nilai	Persentase			
Q5.1	3,7	74%	4	4	0,870
Q5.2	3,61	72%	4	4	0,931
Q5.3	3,66	73%	4	4	0,819
Q5.4	3,65	73%	4	4	0,857
Q5.5	3,7	74%	4	4	0,847

Pada Tabel 6 menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden pengguna Aplikasi *Depok Single Window* merasa puas terhadap indikator *Timeliness*. Hal tersebut dapat dilihat pada

indikator *Timeliness* memiliki nilai rata-rata lebih dari 70%, ini menunjukkan bahwa responden merasa puas.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pada aplikasi *Depok Single Window* memperoleh rata-rata di atas 70% pada setiap indikator. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi *Depok Single Window* sudah memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Depok. Akan tetapi pada indikator *Accuracy* didapati persentase yang lebih kecil dibandingkan dengan pertanyaan lain yaitu sebesar 64%, oleh karena perlu diperhatikan lagi untuk indikator *Accuracy*. Aplikasi *Depok Single Window* sudah dapat diterima oleh masyarakat Kota Depok dari sisi *Content, Format, Accuracy, Format, dan Timeliness*. Hanya saja publikasi dan sosialisasinya yang masih kurang optimal sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Republika Jabar," [Online]. Available: <https://repjabar.republika.co.id/berita/qzxvxe384/aplikasi-depok-single-window-akan-dikembangkan>. [Accessed May 2021].
- [2] "Biro Pusat Statistik Kota Depok," [Online]. Available: <https://depokkota.bps.go.id/>. [Accessed may 2021].
- [3] [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.depok.depoksinglewindow&hl=en&gl=US>. [Accessed may 2021].
- [4] E. Sinaga, S. Suwitri and M. Mustam, "Implementasi Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi," *Journal Of Public Policy And Management*, vol. 3, 2014.
- [5] A. Irawan and E. Fitriani Komara, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan," *JURNAL INSPIRASI BISNIS & MANAJEMEN*, vol. 1, 2017.
- [6] N. Dalimunthe and C. Ismiati, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (STUDI KASUS: PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU)," *Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, 2016.
- [7] N. A. Oktarini S and A. Alvin, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Journal of Information Systems and Informatics*, 2020.
- [8] I. Novi Astutik, Y. Amrozi and F. Muslihul Amin, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION," *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 2, pp. 2097-2104, 2021.
- [9] L. M. Nasution, "STATISTIK DESKRIPTIF," *Jurnal Hikmah*, vol. 14, 2017.
- [10] B. Prasetyo, R. W. Eka Yulia and F. Felisia, "Measuring end-user satisfaction of online marketplace using end-user computing satisfaction model (EUCS Model) (Case study: Tokopedia.com)," in *2017 4th International Conference on Computer Applications and Information Processing Technology (CAIPT)*, 2017.
- [11] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly, Management Information Systems Research Center*, vol. 12, 1988.
- [12] L. Wang, Y. Xi and W. Huang, "A Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Group Decision Support Systems," in *2007 International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing*, 2007.

- [13] P. Cahya Saputra, "User Satisfaction Analysis of Mobile eProperty Management Application Using End-User Computing Satisfaction Method (Case Study : Apartments in Jakarta)," in *2021 International Conference on Electrical and Information Technology (IEIT)*, 2021.
- [14] P. Novianti, et al., "Website Testing Analysis Using PIECES dan EUCS Method," in *The 6th International Conference on Electrical, Electronics and Information Engineering (ICEEIE)*, 2019.