

# Analisis Kepuasan Pegawai Dalam Menggunakan Aplikasi ePAU di Kantor SKK Migas Perwakilan Sumbagsel

Sukesih Aprilia, Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri, Nining Ariati, Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri, Faradillah, Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri.

**Abstraks—** ePau (Penyelenggaraan Administrasi Umum Elektronik) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh SKK Migas sebagai acuan penyelenggaraan pengelolaan Tata Naskah Dinas di lingkungan SKK Migas. Adapun penelitian ini untuk mengukur seberapa puas pegawai SKK Migas dengan aplikasi ePau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima faktor yaitu : *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *timeliness* (waktu). Melalui aplikasi ePau ini dapat menciptakan kelancaran, kemudahan dan ketertiban administrasi di lingkungan SKK Migas mulai dari pengelolaan surat masuk dan surat keluar sampai dengan penyimpanan surat dalam aplikasi. Adapun hasil yang akan diperoleh ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai SKK Migas perwakilan Sumbagsel terhadap kinerja dari aplikasi ePau.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pegawai, Penyelenggaraan Administrasi Umum Elektronik, Aplikasi ePau, EUCS*

*Abstract - ePau is an application developed by SKK Migas as a reference for the management of the official document management within SKK Migas. This research is to measure how satisfied SKK Migas employees are with the ePau application. The method used in this study is End User Computing Satisfaction (EUCS) which consists of five factors, namely: content (content), accuracy (accuracy), format (form), ease of use (ease of use) and timeliness (time). Through this ePau application, you can create, improve, and improve management within the SKK Migas environment, starting from managing incoming and outgoing letters to storing letters in the application. The results to be obtained are to determine the level of satisfaction of SKK Migas representatives from South Sumatra on the performance of the ePau application.*

*Keywords: Employees, Electronic General Administration, ePau Application, EUCS*

## I. PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen dapat tercipta melalui efektivitas sebab adanya sistem organisasi yang sukses dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna pada aplikasi Penyelenggaraan Administrasi Umum Elektronik (ePAU) merupakan gambaran dari keselarasan antara harapan dan

keinginan serta kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan dari adanya sebuah sistem yang sangat membantu kelancaran administrasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap dalam kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan dalam populasi sasaran [1].

Aplikasi ePAU adalah aplikasi berbasis online yang telah dibuat oleh Satuan Kerja Khusus Minyak dan Gas Bumi (SKK Migas) untuk dapat menciptakan kelancaran, kemudahan dan ketertiban administrasi di lingkungan SKK Migas. Pengelolaan surat di sebuah instansi atau kantor perlu diterapkan dengan baik, karena surat merupakan sumber data atau suatu arsip yang memiliki informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi tersebut. Aplikasi ePAU memiliki beberapa fungsi yaitu penginputan surat masuk, penomoran surat keluar, penunjukkan pejabat sementara, penandatanganan elektronik (TTe) serta pengarsipan dokumen surat ke dalam aplikasi. Dengan adanya aplikasi ePAU ini selain dapat mempermudah pegawai dalam melakukan pencarian data atau surat yang telah lampau juga dapat memberikan kemudahan bagi atasan untuk dapat mendisposisikan surat masuk kepada staf atau pegawai untuk dapat ditindaklanjuti. Penelitian ini berfokus kepada kepuasan pengguna terhadap kinerja pada aplikasi ePAU yang menunjukkan bahwa kualitas layanan penting untuk diperhatikan dianggap sebagai evaluasi sistem dalam memenuhi kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diterima, keinginan serta kebutuhan sehingga menimbulkan pengaruh positif yaitu loyalitas pengguna secara terus menerus. Saat ini penggunaan aplikasi ePAU telah berjalan dengan sangat baik tetapi tidak sedikit pula ulasan yang positif maupun negatif berdasarkan penilaian para pengguna terhadap kinerja aplikasi ePAU baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Sampai saat ini berdasarkan ulasan yang memberikan penilaian positif atau negatif, belum adanya perhitungan ataupun penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap kinerja dari aplikasi ePAU tersebut. Maka perlunya sebuah penelitian analisis yang dapat menarik kesimpulan atas kepuasan pengguna aplikasi ePAU berdasarkan persepsi dari para pengguna aplikasi ePAU.

Metode penelitian yang akan digunakan untuk mengetahui kualitas terhadap kinerja aplikasi ePAU ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta *tools* yang digunakan untuk menganalisa atau menghitung datanya yaitu SPSS. Pada metode EUCS mencakup 5 (lima) faktor yaitu berdasarkan *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (waktu). Kategori *content* (isi) berdasarkan kajian untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari sistem yang ada. Kategori *accuracy* (ketepatan) berdasarkan kajian untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Kategori *format* (bentuk) berdasarkan kajian untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri. Kategori *ease of use* (kemudahan pengguna) berdasarkan kajian untuk mengukur kepuasan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi. Kategori *timeliness* (waktu) berdasarkan kajian untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna [2]. Adapun Tujuan penelitian merupakan suatu indikasi ke arah mana penelitian itu dilakukan atau sesuatu yang ingin dicapai oleh penelitian, sedangkan manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

II. LANDASAN TEORI

A. Analisis

Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan terpadu [3]. Menurut Noeng Muhadjir, Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna [4].

B. Sistem Informasi

Menurut Sutabri, sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [5].

C. Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa lain “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu dan membuat sesuatu yang memadai. Berdasarkan kajian literatur, data wawancara kelompok, dan wawancara personal. Menurut Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono,

kepuasan tidak bisa lepas dari *chameleon effect* artinya interpretasi terhadap sebuah definisi sangat bervariasi antar individu dan antar situasi [6].

D. Penyelenggaraan Administrasi Umum Elektronik (ePAU)

Aplikasi ePAU adalah aplikasi berbasis online yang telah dibuat oleh SKK Migas untuk dapat menciptakan kelancaran, kemudahan dan ketertiban administrasi di lingkungan SKK Migas. Adapun fitur yang terdapat pada aplikasi ePAU sebagai berikut:

1. Tampilan Login

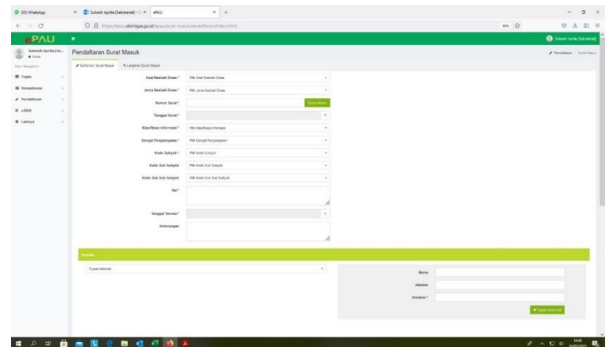
Pada tampilan ini pengguna atau *user* dapat melakukan akses untuk *login* untuk mendaftarkan atau mengecek surat.



Gambar 1 Tampilan Login ePAU

2. Tampilan Penginputan Surat Masuk.

Pada tampilan ini proses peng-*inputan* surat masuk akan dilakukan oleh sekretaris.

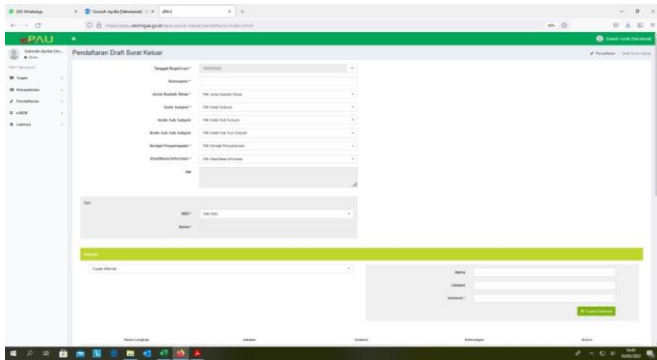


Gambar 2 Tampilan Input Surat Masuk

Pada Gambar 2 di atas dapat dilihat tampilan untuk peng-*inputan* surat masuk, pada menu ini yang bisa melakukan peng-*inputan* surat masuk hanya di bagian sekretaris/at untuk dapat diproses oleh atasan dalam hal ini Kepala Perwakilan yang selanjutnya akan melakukan disposisi surat untuk dapat ditindaklanjuti

3. Tampilan Penomoran Surat Keluar.

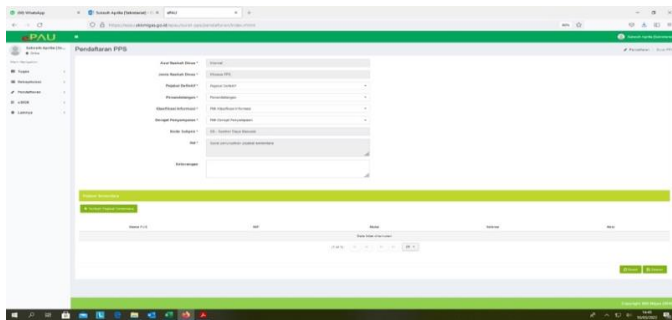
Pada tampilan ini proses penomoran surat keluar akan dilakukan oleh sekretaris.



Gambar 3 Tampilan Penomoran Surat Keluar

Pada Gambar 3 dapat dilihat tampilan penomoran surat keluar yang akan dilakukan oleh sekretaris sebagai tindak lanjut dari surat masuk yang telah didisposisikan oleh atasan kepada staf untuk dapat dikirim ke KKKS ataupun stakeholder terkait.

4. Tampilan Pendaftaran PPS

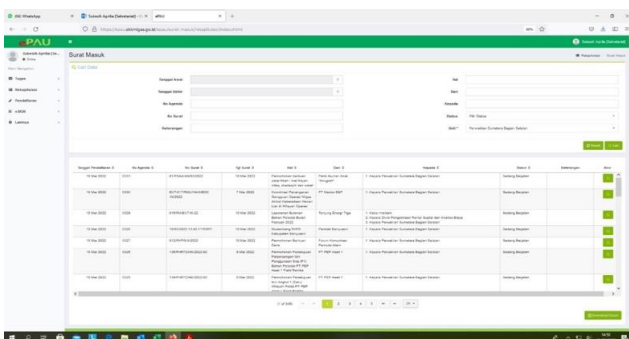


Gambar 4 Tampilan Pendaftaran PPS

Pada Gambar 4 menampilkan pendaftaran penunjukan pejabat sementara (PPS) yang akan dilakukan oleh sekretaris/at, surat ini akan terbit apabila Kepala Perwakilan sedang dalam perjalanan dinas luar kota atau cuti sehingga akan ada Pejabat Sementara (Pjs) yang akan menggantikan sementara Kepala Perwakilan.

5. Tampilan Rekap Surat Masuk

Pada Gambar 5 tampilan surat masuk, pengguna dapat mencari surat masuk yang dibutuhkan sehingga dapat mempermudah pengguna tersebut mendapatkan data yang dimaksud dengan mudah.

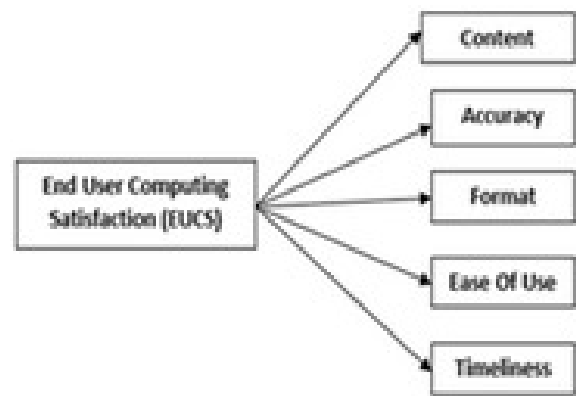


Gambar 5 Tampilan Rekap Surat Msuk

D. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor – faktor yang membentuk kepuasan ini.

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkezadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda.



Gambar 6 EUCS [1]

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan model *end user computing satisfaction* menurut Doll & Torkezadeh:

1. Dimensi *Content*  
Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Dimensi *Accuracy*  
Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi *Format*  
Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.
4. Dimensi *Ease of Use*  
Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam

menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

#### 5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

#### E. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dipahami sehingga akan memperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian akan ditarik kesimpulannya. Berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain maka macam – macam dalam penelitian yaitu variabel *independent* (bebas), variabel *dependent* (terikat), variabel moderator, indikator *interventing* dan variabel kontrol. Sedangkan indikator merupakan variabel untuk mengukur suatu perubahan baik secara langsung maupun tidak langsung [7].

#### F. Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan judul analisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode EUCS dilakukan tahun 2021. Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis yang dilakukan yaitu variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara garis besar telah memberikan pengaruh terhadap variabel *satisfaction* sebesar 0,679 atay 67,9% artinya dari 100 responden menghasilkan 68 responden yang merasa puas dengan aplikasi KAI Access. Pada kelima variabel X diketahui para pengguna tidak puas terhadap *ease of use* yang dihasilkan aplikasi KAI Access untuk itu perlu peningkatan kualitas dan kelengkapan yang ada pada sisi *content* dan *ease of use* agar lebih bermanfaat dan meningkatkan kepuasan pengguna nya [8].

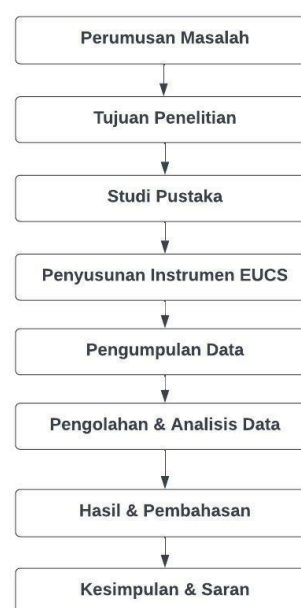
Selanjutnya adalah penelitian dengan metode yang sama tetapi untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Metode yang dilakukan adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penelitian ini menggunakan 5 variabel dengan total sampel 120 mahasiswa. Berdasarkan evaluasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *content* memiliki nilai 3.08 termasuk kategori puas sedangkan variabel *accuracy* memperoleh nilai 2.75 termasuk dalam kategori kurang puas, variabel *format* memperoleh nilai 2.90 termasuk dalam kategori kurang puas, variabel *ease of use* memperoleh nilai 2.89 termasuk dalam kategori kurang puas, variabel *timeliness* memperoleh nilai 2.64 termasuk dalam kategori kurang puas [9].

Metode EUCS juga digunakan pada penelitian untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna akhir sistem LMS di STMIK Widya Pratama Pekalongan yaitu mahasiswa aktif pada semester Gasal Tahun ajaran 2020/2021 dengan jumlah populasi sebanyak 1226 mahasiswa. Pengisian kuesioner

menggunakan *Google Forms*. Pada variabel *ease of use* pada sistem akademik mahasiswa LMS diketahui belum memberikan kepuasan secara maksimal pada pengguna, maka perlu ditingkatkan lagi kualitas sisi kemudahan pengguna dan mungkin perlu ditambahkan informasi peringatan jika terjadi kesalahan input pada sistem dan perlu ditingkatkan pada kecepatan akses dalam menampilkan informasi pada sistem akademik LMS STMIK Widya Pratama agar lebih bermanfaat dan dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi mahasiswa [10].

### III. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian akan mempermudah dalam menentukan gambaran langkah – langkah penelitian yang harus dilakukan. Tahapan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 7 Tahapan Penelitian

Dari tahapan penelitian pada Gambar 7 yang pertama kali dilakukan adalah perumusan masalah yaitu dicari dan ditetapkan pokok permasalahan yang akan diteliti dengan cara melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan jawaban melalui pengumpulan data. Berikutnya adalah menentukan tujuan penelitian yang menggambarkan hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini. Tahapan berikutnya adalah studi pustaka dilakukan untuk bisa memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan penelitian yang dibahas. Pada tahapan ini dilakukan berbagai pencarian berbagai pustaka, riset terkait dan teori – teori terkait yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Studi Pustaka dalam penelitian ini didapat dari berbagai sumber yang diperoleh melalui jurnal, buku, artikel dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Setelah memahami dari metode EUCS selanjutnya adalah penyusunan instrumen dengan mencari dan menyusun pernyataan – pernyataan sesuai dengan variabel – variabel yang ada pada metode EUCS beserta indikatornya

yang kemudian pernyataan – pernyataan tersebut akan dimasukkan ke dalam kuesioner yang selanjutnya akan dilakukan uji instrument. Setelah itu dilakukan pengujian terhadap instrumen untuk melihat indikator apa saja yang valid dan tidak valid serta variabel yang digunakan reliabel atau tidak. Instrumen yang sudah disusun kemudian disebar dalam bentuk kuesioner untuk dilakukan pengumpulan data. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting untuk dilakukan karena dengan ini maka penelitian pun akan mendapatkan data sesuai dengan apa yang diperlukan dalam penelitian. Data yang didapat berasal dari kuesioner atau angket yang telah dibagikan kepada responden. Data yang akan didapat berupa jawaban dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah dilakukan pengolahan data merupakan bagian dari tahapan penelitian yaitu dengan mengolah atau menganalisis data yang terkumpul dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Hasil yang didapat dari pengolahan data dilakukan analisis data kemudian ditarik kesimpulan dan saran terhadap hasil analisis data.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu dimana penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan [11].

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan EUCS. Pada pendekatan EUCS ini, variabel yang digunakan yaitu *content, format, accuracy, ease of use* dan *timeliness*.

Tabel 1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
Content	C1	Menurut saya informasi yang tersedia di aplikasi ePAU sesuai dengan kebutuhan.
	C2	Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap pada aplikasi ePAU.
	C3	Aplikasi ePAU sangat mendukung dan bermanfaat dalam proses administrasi surat – menyurat di Kantor SKK Migas
	C4	Aplikasi ePAU sangat membantu pegawai dalam mencari data rekap surat yang dibutuhkan
Format	F1	Desain tampilan pada aplikasi ePAU menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna.
	F2	Aplikasi ePAU memberikan informasi yang jelas pada setiap tampilan
	F3	Menurut saya aplikasi ePAU menggunakan variasi warna

		yang tepat pada tampilan antarmuka.
Accuracy	A1	Aplikasi ePAU memberikan informasi yang sesuai dengan hak akses pengguna yang menggunakan.
	A2	Menurut saya informasi yang tersedia pada aplikasi ePAU bebas dari kesalahan.
	A3	Hasil dari <i>output</i> sesuai dengan yang dibutuhkan.
Ease of Use	E1	Saya tidak merasa kebingungan atau kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ePAU
	E2	Menurut saya, notifikasi error pada aplikasi ePAU jelas dan mudah dipahami serta aplikasi ePAU dapat diakses dimana saja
Timeliness	T1	Menurut saya saat melakukan pencarian surat masuk pada aplikasi ePAU membutuhkan waktu yang sangat singkat.
	T2	Aplikasi ePAU menampilkan informasi yang <i>ter-update</i>
End User Satisfaction	Y1	Penerapan ePAU dapat mendukung visi dan misi SKK Migas Perwakilan Sumbagsel
	Y2	Penerapan ePAU dapat meningkatkan kualitas aplikasi pada SKK Migas Perwakilan Sumbagsel
	Y3	Penerapan ePAU dapat menurunkan tingkat eror dalam aplikasi
	Y4	ePAU dapat membantu kinerja pegawai menjadi lebih baik
	Y5	ePAU dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan
	Y6	Penggunaan ePAU dapat mengefektifkan kinerja pegawai

C. Model Penelitian

Model penelitian ini memiliki 5 (lima) variabel yaitu *content, format, accuracy, ease of use* dan *timeliness* sehingga akan mengetahui tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1 : *Content* akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.
2. H2 : *Format* akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.
3. H3 : *Accuracy* akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.
4. H4 : *Ease of Use* akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.
5. H5 : *Timeliness* akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja ePAU.



D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

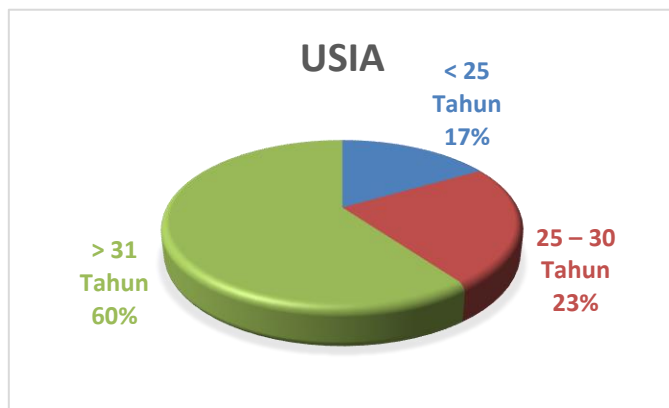
1. Observasi, pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada kantor SKK Migas Perwakilan Sumbagsel pada tanggal 01 Maret 2022 – 01 April 2022.
2. Kuesioner, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.
3. Data sekunder, pengumpulan data berdasarkan data – data dan informasi yang digunakan untuk mendukung penelitian ini. Data informasi yang dibutuhkan didapatkan dari buku, jurnal, artikel, penelitian terdahulu maupun internet.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Total populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai SKK Migas yang menggunakan aplikasi ePAU sebanyak 1250 orang. Berdasarkan populasi yang ada maka jumlah minimum sampel yang diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin [12] dengan tingkat error tolerance yaitu 10% sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 92.59 sehingga dibulatkan menjadi 93 responden.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang telah disusun dalam penelitian ini akan dilakukan uji coba instrumen penelitian dengan skala sampel yang lebih kecil terlebih dahulu sebelum melakukan pengumpulan data yang sesungguhnya. Dalam menghitung jumlah sampel pada uji coba instrumen penelitian ini menggunakan rumus slovin [12].Diketahui sampel yang telah dihitung menggunakan rumus slovin yang di dapat sebanyak 93 responden.



Gambar 8 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan pada uji coba intrumen penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Data Kuesioner Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Total
Content	C1	0	2	5	41	45	93
	C2	0	0	4	41	48	93
	C3	0	0	5	34	54	93
	C4	0	1	2	31	59	93
Format	F1	0	1	5	42	45	93
	F2	0	1	8	41	43	93
	F3	0	3	5	39	46	93
Accuracy	A1	0	1	3	50	39	93
	A2	0	5	14	44	30	93
	A3	0	1	6	40	46	93
Ease of Use	E1	0	1	3	48	41	93
	E2	1	7	16	39	30	93
Timeline ss	T1	0	4	9	38	42	93
	T2	0	2	5	35	51	93
End User Satisfacti on (Y)	Y1	0	1	5	47	40	93
	Y2	0	0	4	41	48	93
	Y3	0	0	8	49	36	93
	Y4	0	0	3	38	52	93
	Y5	0	2	0	37	54	93
	Y6	0	2	3	35	53	93
<b>Total Penilaian</b>		1	36	10	81	90	

Berdasarkan Tabel 2, penilaian responden yang menunjukkan nilai yang tertinggi yaitu pada penilaian sangat setuju dengan total penilaian sebesar 564, dilanjutkan dengan kategori penilaian setuju dengan total penilaian sebesar 550, untuk penilaian cukup setuju sebesar 149, sedangkan tidak setuju sebesar 38 dan sangat tidak setuju sebesar 1.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara item pernyataan pada masing – masing indikator variabel. Dari kuesioner yang telah disebar dengan jenis skala likert, data yang diperoleh berupa data ordinal. Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah uji korelasi non parametik dengan menggunakan rumus *person correlation* dengan bantuan program perhitungan SPSS. Untuk nilai r tabel pada penelitian ini sebesar 0,361 (db = n-1). Sehingga apabila indikator yang memiliki nilai < 0,361 (kurang dari 0,361) maka akan dihapus dari instrumen penelitian. Adapun hasil uji

validitas dari data kuesioner uji coba instrumen penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Korelasi	Keterangan
Content	C1	0,839	Valid
	C2	0,686	Valid
	C3	0,767	Valid
	C4	0,593	Valid
Format	F1	0,748	Valid
	F2	0,780	Valid
	F3	0,833	Valid
Accuracy	A1	0,711	Valid
	A2	0,872	Valid
	A3	0,836	Valid
Ease of Use	E1	0,785	Valid
	E2	0,918	Valid
Timeliness	T1	0,903	Valid
	T2	0,868	Valid
End User Satisfaction (Y)	Y1	0,633	Valid
	Y2	0,673	Valid
	Y3	0,645	Valid
	Y4	0,616	Valid
	Y5	0,732	Valid
	Y6	0,777	Valid

Correlations

		C1	C2	C3	C4	C_TOT
C1	Pearson Correlation	1	.659**	.308	.364*	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.097	.048	.000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.659**	1	.237	.159	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.207	.401	.000
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	.308	.237	1	.546**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.097	.207		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	.364*	.159	.546**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.048	.401	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
C_TOT	Pearson Correlation	.801**	.707**	.708**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

Dari Tabel 3 bahwa hasil perhitungan uji validitas semua indikator dinyatakan valid artinya indikator itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur maka dengan ini indikator layak digunakan dan akan digunakan.

Gambar 9 Hasil Pengujian Variabel Content

Pada Gambar 3 data yang diperoleh telah dilakukan uji validitas terhadap indikator pada variabel *content* dengan menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan r hitung > r tabel maka indikator dinyatakan valid.

Correlations

		F1	F2	F3	F_TOT
F1	Pearson Correlation	1	.497**	.591**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.005	.001	.000
	N	30	30	30	30
F2	Pearson Correlation	.497**	1	.545**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.005		.002	.000
	N	30	30	30	30
F3	Pearson Correlation	.591**	.545**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000
	N	30	30	30	30
F_TOT	Pearson Correlation	.825**	.810**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4 Hasil Pengujian Variabel Format

Pada Gambar 4 data yang diperoleh telah dilakukan uji validitas terhadap indikator pada variabel *format* dengan menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan r hitung > r tabel maka indikator dinyatakan valid.

Correlations

		A1	A2	A3	A_TOT
A1	Pearson Correlation	1	.403*	.464**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.027	.010	.000
	N	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.403*	1	.730**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.027		.000	.000
	N	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	.464**	.730**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.000
	N	30	30	30	30
A_TOT	Pearson Correlation	.681**	.900**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

Gambar 5 Hasil Pengujian Variabel Accuracy

Pada gambar 3.8 data yang diperoleh telah dilakukan uji validitas terhadap indikator pada variabel *accuracy* dengan menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan r hitung > r tabel maka indikator dinyatakan valid.

Correlations

		E1	E2	E_TOT
E1	Pearson Correlation	1	.474**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000
	N	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.474**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000
	N	30	30	30
E_TOT	Pearson Correlation	.815**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5 Hasil Pengujian Variabel Accuracy

Pada Gambar 5 data yang diperoleh telah dilakukan uji validitas terhadap indikator pada variabel *ease of use* dengan menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan r hitung > r tabel maka indikator dinyatakan valid.

➔ Correlations

		T1	T2	T_TOT
T1	Pearson Correlation	1	.550**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.550**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	30	30	30
T_TOT	Pearson Correlation	.903**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 6 Hasil Pengujian Variabel *Timeliness*

Pada Gambar 6 data yang diperoleh telah dilakukan uji validitas terhadap indikator pada variabel *timeliness* dengan menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan r hitung > r tabel maka indikator dinyatakan valid.

➔ Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
Y1	Pearson Correlation	1	.277	.275	.100	.222	.381*	.598**
	Sig. (2-tailed)		.139	.141	.598	.237	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.277	1	.235	.136	.569**	.521**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.139		.212	.474	.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.275	.235	1	.237	.344	.046	.555**
	Sig. (2-tailed)	.141	.212		.207	.063	.810	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.100	.136	.237	1	.265	.396*	.529**
	Sig. (2-tailed)	.598	.474	.207		.156	.030	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.222	.569**	.344	.265	1	.445*	.743**
	Sig. (2-tailed)	.237	.001	.063	.156		.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.381*	.521**	.046	.396*	.445*	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.038	.003	.810	.030	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.598**	.710**	.555**	.529**	.743**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

Gambar 7 Hasil Pengujian Variabel *End User Satisfaction*

Pada Gambar 7 data yang diperoleh telah dilakukan uji validitas terhadap indikator pada variabel *end user satisfaction* dengan menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan r hitung > r tabel maka indikator dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat pengukuran yang sama. Semakin mendekati angka 1 (satu), koefisien *alpha* dari variabel yang diuji maka semakin tinggi konsisten jawaban skor butir – butir pernyataan dan skor variabel tersebut makin dapat dipercaya. Jika nilai *alpha* ≥ 0,60 maka variabel dinyatakan *reliable*, sedangkan variabel yang dinyatakan tidak *reliable* apabila nilai *alpha* bernilai < 0,60 [13].

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbranch's Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	0,699	Reliable
<i>Format</i>	0,695	Reliable
<i>Accuracy</i>	0,731	Reliable
<i>Ease of Use</i>	0,602	Reliable
<i>Timeliness</i>	0,721	Reliable
<i>End User Satisfaction (Y)</i>	0,768	Reliable

Hasil dan Pengolahan Data Kepuasan

Berikut ini merupakan analisa keseluruhan dari variabel – variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja dari aplikasi ePAU.

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Kepuasan

Variabel	Rata – Rata	Keterangan
<i>Content</i> (Isi)	4.49	SANGAT PUAS
<i>Format</i> (Bentuk)	4.37	SANGAT PUAS
<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	4.27	SANGAT PUAS
<i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	4.32	SANGAT PUAS
<i>Timeliness</i> (Waktu)	4.41	SANGAT PUAS
<i>End User Satisfaction (Y)</i>	4.44	SANGAT PUAS

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwasanya dari 6 (enam) variabel yang mendapatkan nilai rata – rata keterangan “SANGAT PUAS” seperti *content* (isi) yang mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4.49, *format* (bentuk) yang mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4.37, *accuracy* (keakuratan) yang mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4.27, *ease of use* (kemudahan pengguna) mendapatkam nilai rata – rata sebesar 4.32, *timeliness* (waktu) yang mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4.41 dan *end user satisfaction (Y)* yang mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4.44.

Tabel 6 Hasil Hipotesa Penelitian

Hipotesis	Pernyataan	Keterangan
H1	<i>Content</i> akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.	Diterima
H2	<i>Format</i> akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.	Diterima
H3	<i>Accuracy</i> akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.	Diterima
H4	<i>Ease Of Use</i> akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.	Ditolak
H5	<i>Timeliness</i> akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kinerja aplikasi ePAU.	Diterima

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada lingkungan kantor SKK Migas Perwakilan Sumbagsel didapatkan bahwa pengujian di tiap – tiap indikator dari masing – masing variabel seperti :

1. Variabel *content* untuk penilaian indikator C1, C2, C3 dan C4 memperoleh nilai rata – rata sebesar 4.49 sehingga dari segi isi informasi pada aplikasi ePAU menurut persepsi responden secara umum menganggap isi informasi pada



- aplikasi ePAU sesuai harapan pengguna dan dirasa sudah sangat lengkap.
2. Variabel *format* untuk penilaian indikator F1, F2 dan F3 memperoleh nilai rata – rata sebesar 4.37 sehingga dari segi bentuk atau tampilan pada aplikasi ePAU menurut persepsi responden secara umum menganggap tampilan pada aplikasi ePAU sudah sesuai harapan dan keinginan pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan tampilan aplikasi.
  3. Variabel *accuracy* untuk penilaian indikator A1, A2 dan A3 memperoleh nilai rata – rata sebesar 4.27 sehingga dari segi keakuratan informasi pada aplikasi ePAU menurut persepsi responden secara umum menganggap keakuratan informasi pada aplikasi ePAU sudah memuaskan pengguna karena minimnya kesalahan ketika aplikasi menerima inputan, kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi.
  4. Variabel *ease of use* untuk penilaian indikator E1 dan E2 memperoleh nilai rata – rata sebesar 4.32 sehingga dari segi kemudahan pengguna pada aplikasi ePAU menurut persepsi responden secara umum menganggap kemudahan penggunaan pada aplikasi ePAU kurang sesuai harapan pengguna dikarenakan aplikasi ePAU belum dapat diakses tanpa terhubung pada jaringan cisco SKK Migas yang telah terdaftar.
  5. Variabel *timeliness* untuk penilaian indikator T1 dan T2 memperoleh nilai rata – rata sebesar 4.41 sehingga dari segi kecepatan waktu pada aplikasi ePAU menurut persepsi responden secara umum menganggap kecepatan waktu aplikasi ePAU dalam mencari data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sudah sangat memuaskan.
  6. Variabel *end user satisfaction* untuk penilaian indikator Y1, Y2, Y3, Y4, Y5 dan Y6 memperoleh nilai rata – rata sebesar 4.44 sehingga dari segi kecepatan waktu pada aplikasi ePAU menurut persepsi responden secara umum menganggap kecepatan waktu aplikasi ePAU dalam mencari data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sudah sangat memuaskan.

## V. HASIL DAN KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka ditarik kesimpulan yaitu dari lima variabel yang diujikan bahwa terdapat 3 variabel yang diterima yaitu content, format, accuracy dan timeliness yang diterima artinya keempat variabel tersebut berpengaruh secara menyakinkan terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel ease of use ditolak artinya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan yang dibahas pada bab – bab sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya, jumlah responden dapat ditingkatkan lagi karena semakin banyak sampel yang digunakan maka tingkat kesalahan dalam pengumpulan data semakin kecil serta dapat pula menambahkan indikator –

indikator pada setiap variabel sehingga dapat dijadikan sebagai variabel independent.

2. Berdasarkan nilai rata – rata kepuasan yang didapat, dirasa perlunya meningkatkan aplikasi ePAU baik dari segi informasi agar tidak terdapat kesalahan yang berulang serta untuk kedepannya aplikasi ePAU dapat diakses dimana saja sehingga akan memudahkan pegawai dalam proses administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Erlika, Y., Wijaya, F., & Santi, R. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (UIN Raden Fatah Palembang). *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 3(1), 29-40.
- [2] SATRIA WIJAYA, I Gusti Ngurah; KAYUN SUWASTIKA, I Wayan. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali, [S.l.], p. 558-562, aug. 2017. ISSN 2460-8378.
- [3] Achmad Junaidi. 2015. “Analisis Program Siaran Berita Berjaringan Di Programa 1 RRI Samarinda Dalam Menyampaikan Berita Dari Kawasan” 3 (2): 278–92.
- [4] Rijali, A. (2019). ANALISIS DATA KUALITATIF. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95.
- [5] Ayu, F., dan Permatasari, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Praktek Kerja Lapangan (PKL) Pada Devisi Humas PT. Pegadaian. *Jurnal IntraTech*, 20.
- [6] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4 (IV; Andang, Ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- [7] Arif Rifan Hidayat, Erfian Junianto. 2017. “Pengaruh Gadget Terhadap Prestasi Siswa SMK Yayasan Islam Tasikmalaya Dengan Metode TAM” 4 (2): 163– 73.
- [8] Hendrik Setiawan, Dien Novita. 2021 . “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAIAccess Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS” 2 (3).
- [9] Fatima, M., Mursityo, Y. T., & Wardani, N. H. (2019). Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6464–6472.
- [10] Nurul Amalia, Dicke Junryam Saut HS. 2021. “Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik Dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) 3 (1).
- [11] Sugiyono, ed. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. 26th ed.
- [12] Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51–64.
- [13] Tyas, Wenny Murtalining. 2017. “Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember” 13 (1).