

# Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga Dengan Metode End User Computing Satisfaction

Muhamad Nur Sarifudin<sup>1</sup>, Fitriani Muttakin<sup>2\*</sup>

<sup>1,2\*</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: <sup>1</sup>12150311897@students.uin-suska.ac.id, <sup>2\*</sup>fitrianimuttakin@uinsuska.ac.id

## Abstrak

Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga merupakan sistem layanan berbasis halaman yang baru saja diluncurkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru untuk memudahkan kegiatan kearsipan dan pemeliharaan data pribadi. Suatu sistem dikatakan berkualitas jika dapat memuaskan penggunaannya. Kepuasan ini tentunya berdampak positif terutama pada tahapan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna saat mengakses sistem layanan LAPAK ini. Dengan menggunakan metode End Use Computing Satisfaction yang meliputi variabel konten, akurasi, format, kegunaan dan waktu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden pengguna sistem. Berdasarkan hasil analisis, 2 hipotesis diterima, yaitu isi dan waktu. Pada saat yang sama, tiga hipotesis lainnya ditolak, yaitu keakuratan, bentuk, dan kegunaan. Hasil yang diperoleh dari analisis SEM cukup baik dan nilai korelasi R-squared variabel kepuasan pengguna sebesar 61,8%.

**Kata kunci:** EUCS, kepuasan, LAPAK, SEM-PLS.

## Abstract

*The Family Archive Maintenance Application Service (LAPAK) is a page-based service system that has just been launched by the Pekanbaru City Library and Archives Office to facilitate archival activities and personal data maintenance. A system is said to be of quality if it can satisfy its users. This satisfaction certainly has a positive impact, especially at the evaluation stage of improving service quality. Therefore, the purpose of this research is to find out how satisfied users are when accessing this LAPAK service system. By using the EUCS (End Use Computing Satisfaction) method which includes content, accuracy, format, usability and time variables. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 70 system user respondents. Based on the results of the analysis, 2 hypotheses were accepted, namely content and time. At the same time, three other hypotheses were rejected, namely accuracy, form, and usability. The results obtained from SEM analysis are quite good and the R-squared correlation value of the user satisfaction variable is 61.8%.*

**Keywords:** EUCS, satisfaction, LAPAK, SEM-PLS.

## 1. Pendahuluan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah lembaga pemerintahan yang pengelolaan perpustakaan dan kearsipan terkhususnya di daerah Kota Pekanbaru, Riau. Secara garis besar, Dinas Perpustakaan & Kearsipan Kota Pekanbaru memiliki peran penting dalam memajukan pendidikan dan budaya literasi serta pengembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan kepada khalayak umum khususnya di wilayah Kota Pekanbaru.

Salah satunya adalah layanan kearsipan merupakan layanan yang menyediakan akses informasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan sejarah, budaya, dan pembangunan Kota Pekanbaru. Layanan ini bertujuan untuk memelihara, melestarikan, dan memanfaatkan sumber daya kearsipan yang memiliki nilai penting bagi masyarakat, pemerintah, dan peneliti

Baru-baru ini, Bagian Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru meluncurkan LAPAK, atau yang dikenal pula sebagai layanan aplikasi pemeliharaan arsip keluarga. LAPAK merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang dirancang dengan tujuan memberikan menyeluruh kepada masyarakat dalam hal pemeliharaan arsip keluarga melalui metode enkapsulasi. Pendekatan ini bertujuan untuk melindungi dokumen kertas dari kerusakan

fisik yang dapat terjadi seiring berjalannya waktu, seperti kerapuhan karena usia, kesalahan penyimpanan, atau bahkan akibat serangan serangga.

Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan pemeliharaan arsip keluarga secara digital. Diharapkan kedepannya, layanan ini dapat menjamin keamanan dokumen penting bagi masyarakat ataupun keluarga.

Suatu sistem layanan dapat dipercaya apabila berkualitas tinggi dan mampu menjamin kepuasan penggunaannya. Untuk menjaga kualitas sistem, diperlukan evaluasi. Faktor kepuasan pengguna menjadi prioritas utama ketika mengevaluasi suatu sistem [1]. Untuk memenuhi harapan pengguna, analisis kepuasan pengguna sangat penting. Hal ini dikarenakan kualitas sistem yang baik berdampak pada kepuasan pengguna [2].

Kualitas informasi yang dipaparkan bergantung pada beberapa faktor yaitu keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi [3]. Ada beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem. Salah satunya adalah metode End Use Computing Satisfaction [4]. End-User Computing adalah suatu lingkungan atau area yang memungkinkan pengguna untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan kebutuhan informasi secara langsung dan mandiri [5].

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari suatu sistem. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, yang berfokus pada kepuasan (Satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknis [6]. Penilaian kepuasan tersebut terdiri dari 5 elemen yakni, isi (Content), keakuratan (Accuracy), bentuk (Format), kemudahan penggunaan (Ease of Use), waktu (Timeliness) sebagai variabel independen dan juga kepuasan (Satisfaction) sebagai variabel dependen [4].

Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan sistem itu sendiri, dan untuk menentukan keunggulan maupun kekurangan sistem. Kualitas sistem yang baik tentunya dapat meningkatkan kepuasan pengguna [7]. Metode ini telah diuji reliabilitasnya oleh beberapa peneliti lain dan tidak terdapat perbedaan hasil yang signifikan meskipun instrumen diterjemahkan ke dalam bahasa yang berbeda [8].

Dilihat dari situasi dan kondisi saat ini, Sistem LAPAK ini masih tergolong baru dan kurang dikenal oleh masyarakat umum khususnya yang berdomisili di Pekanbaru, juga banyak dari pengguna sistem yang belum secara penuh mengakses layanan ini. Oleh karena itulah perlu dilakukan penilaian kepada seluruh pengguna sistem saat ini guna untuk mengetahui seberapa baik sistem ini dari mata masyarakat dan tentu selanjutnya dilakukan perbaikan juga peningkatan sistem sehingga menggugah antusiasme khalayak umum dalam menggunakan layanan sistem LAPAK ini.

Dari latar belakang di telah dipaparkan maka dilakukanlah penelitian terkait Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK) dengan menggunakan Metode EUCS Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini berjenis analisis deskriptif yang melakukan pendekatan metode kuantitatif atau statistik dengan instrumen penelitian EUCS (End User Computing Satisfaction). Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif, yakni penelitian yang menggambarkan secara realistis suatu variabel, gejala atau keadaan yang sedang berlangsung ataupun saat masa lampau [9]. Variabel penelitian ini selaras dengan instrumen pada metode EUCS yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan juga Timeliness yang dirumuskan oleh Doll et al [10] seperti yang terlihat pada Gambar 1. Doll et al menyusun beberapa indikator pertanyaan dalam penelitian EUCS, pertanyaan inilah yang diadopsi sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden penelitian. Pengambilan data sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Simple Random Sampling, dengan besaran sampel berdasarkan rumus Slovin sebanyak 70 orang responden.

### **2.1 Penentuan Ruang Lingkup**

Penentuan ruang lingkup ini dilakukan dengan cara melakukan kajian dari topik yang dipilih, tempat penelitian dan juga responden terpilih. Sampel penelitian ini tentunya adalah para pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK) terkhusus di wilayah Kota Pekanbaru.

## 2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini adalah fase awal untuk melakukan analisis data dalam penelitian. Metode dalam pengumpulan data yakni, kuesioner serta studi literatur. Kuesioner yang disebar ini memiliki 15 indikator pernyataan yang mencakup 6 variabel dari metode EUCS yang dapat dilihat di tabel 1.

## 2.3 Pemetaan metode End User Computing Satisfaction

Sebelum kuesioner disebar, dilakukan pemetaan awal terhadap metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Kuesioner yang tersebar adalah kuesioner yang mengadopsi dimensi EUCS. Selain itu juga ketentuan kriteria penilaian untuk dasar pengukuran kuesioner yaitu dengan skala Likert seperti yang bisa dilihat di tabel 2.

## 2.4 Analisis Tingkat Kepuasan

Data kuesioner dianalisis untuk mendapat hasil dari tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga. Pada penelitian ini, data diolah menggunakan bantuan tool SmartPLS 4.0 untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas yang dievaluasi dengan *outer model* dan *inner model*. Selanjutnya adalah menguji keseluruhan hipotesis untuk mengetahui keabsahan data. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bootstrap dengan uji-t 5000 dan uji satu arah dengan taraf signifikansi 0.05 atau 5%.

## 2.5 Saran dan Rekomendasi

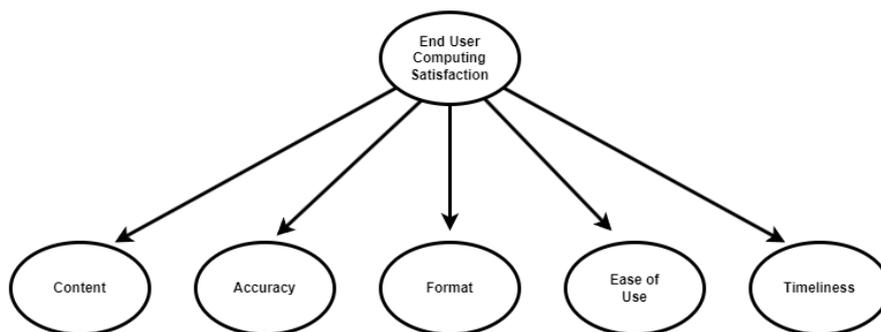
Setelah dilakukan analisis data, selanjutnya peneliti memberi saran juga rekomendasi kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sesuai dengan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna sistem Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Content	C1	Isi informasi di sistem LAPAK sesuai dengan kebutuhan pengguna
	C2	Isi informasi di sistem LAPAK sangat jelas
	C3	Isi informasi di sistem LAPAK mudah untuk dipahami
	C4	Isi informasi yang ditampilkan di sistem LAPAK sudah lengkap
Accuracy	A1	Sistem LAPAK telah menampilkan informasi benar juga akurat
	A2	Setiap tombol / tautan dalam sistem LAPAK ini sudah menampilkan halaman web yang tepat
Format	F1	Desain sistem LAPAK memiliki struktur menu dan tautan yang mudah dipahami
	F2	Desain tampilan LAPAK memiliki pengaturan warna yang menarik
	F3	Tampilan sistem LAPAK memiliki susunan layout yang memudahkan pengguna
Ease of Use	E1	Sistem LAPAK mudah untuk diakses
	E2	Sistem LAPAK mudah diakses di mana dan kapan saja
Timeliness	T1	Sistem LAPAK selalu menampilkan Informasi terbaru
	T2	Informasi tentang LAPAK dapat diperoleh dengan cepat melalui sistem LAPAK
Satisfaction	S1	Sistem LAPAK memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan layanan kearsipan Dispusip Pekanbaru
	S2	Kepuasan pengguna dalam mengakses sistem LAPAK ini

Tabel 2. Skala Likert

Kode	Kriteria Penilaian	Bobot
SP	Sangat Puas	1
P	Puas	2
TP	Tidak Puas	3
STP	Sangat Tidak Puas	4



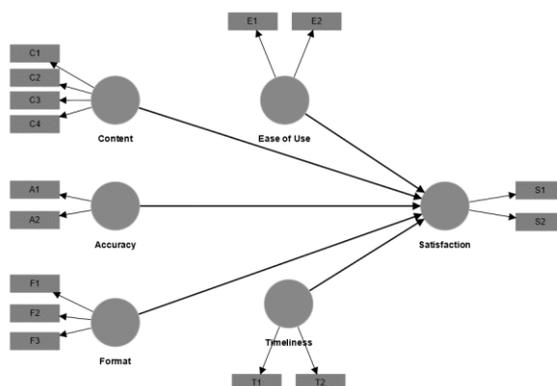
Gambar 1. Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna sistem Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK) dengan metode End User Satisfaction (EUCS). Penelitian ini terkait dengan pengaruh dari lima variabel dependen EUCS terhadap kepuasan Pengguna (User Satisfaction) sebagai variabel independen.

Untuk melakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan dalam penelitian ini digunakan metode Structure Equation Modeling (SEM). Metode statistik multivariat yang dikenal sebagai analisis Partial Least Squares (PLS) melakukan perbandingan variabel independen dan variabel dependen berganda [11].

SEM-PLS mempunyai model didalam menganalisis yang terdiri atas 2 jenis submodel, yakni model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) [12]. Kedua model inilah yang dianalisis melalui diagram analisis jalur dengan menggunakan bantuan smartPLS 4.0, analisis dilakukan dengan menggunakan algoritma PLS sehingga dapat menggambarkan analisis jalur (*path analysis*) yang mampu memperkirakan bagaimana hubungan didalam sistem persamaan struktural dalam diagram jalur. Berikut merupakan tampilan diagram jalur dalam penelitian yang ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Path

Dapat dilihat pada gambar 2 dimana perancangan path diagram pada penelitian ini memiliki satu variabel independen yakni Kepuasan dengan lima variabel dependen yakni Isi Konteks, Akurasi, Penampilan, Kemudahan Pengguna juga Ketepatan Waktu serta memiliki 15 indikator pernyataan.

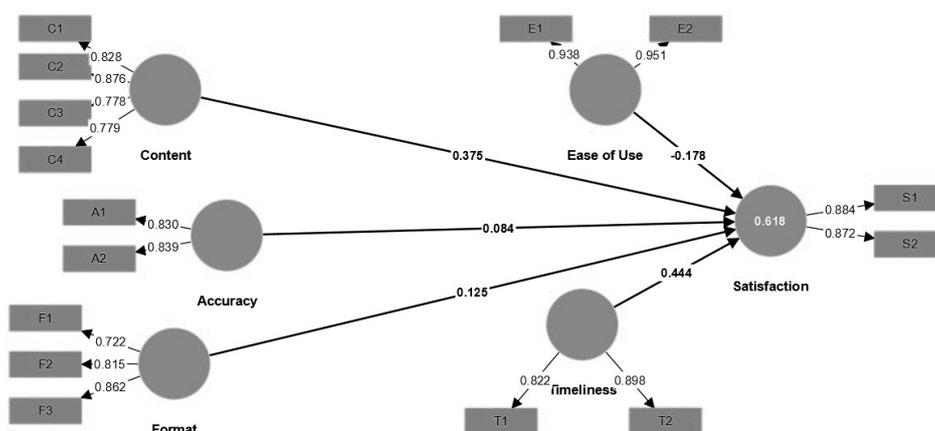
#### 3.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Model Pengukuran Bagian Luar (Outer Model) adalah komponen penting dalam analisis SEM untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten dan indikatornya. Uji Outer Model melibatkan pengujian validitas dan reliabilitas, dengan pengukuran reflektif dan formatif sebagai dua jenis pengukuran yang umum digunakan [13]. Model pengukuran dilakukan agar dapat menilai apakah metode penelitian ini valid dan reliabel untuk digunakan didalam perhitungan [14]. Nilai ini diukur menggunakan uji validitas konvergen yang mencakup uji reliabilitas konstruk, AVE serta validitas diskriminan.

**a. Validitas Konvergen**

Validitas konvergen adalah seberapa jauh korelasi nilai positif dengan langkah alternatif dari konstruk yang sama. Validitas konvergen bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator dalam penelitian yang dapat mewakili variabel laten penelitian. Uji validitas dilakukan agar mengetahui kesesuaian dan kecakupan pernyataan yang ada pada kuesioner untuk dijadikan landasan pada penelitian yang dilakukan pada masing-masing variabelnya [15].

Pada pengukuran ini ditunjukkan dari nilai outer loading. Nilai ini berfungsi sebagai pengukur nilai korelasi antar indikator dengan nilai pada setiap konstruk nya. Jika nilai outer loading sebesar 0.7 atau 70% atau lebih maka dapat dikatakan tinggi dan valid. Menurut Jogiyanto, jika nilai *loading* 0.5 hingga 0.6 masih dirasa cukup atau diterima [16]. Model pengukurannya dapat terlihat pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Uji Validitas Konvergen

Dari gambar 3, ditunjukkan hasil dari nilai *outer loading* tiap indikator yang lebih tinggi dari 0.7, dianggap valid dan bisa diteruskan ke tahapan selanjutnya.

**b. Outer Loading**

*Outer Loading* adalah istilah yang digunakan dalam analisis faktor untuk mengukur seberapa baik suatu indikator dapat mewakili faktor yang diukur. Nilai *Outer Loading* menunjukkan seberapa besar variabel pengukuran (indikator) berkontribusi pada faktor yang diukur. Semakin tinggi nilai *Outer Loading*, semakin baik pula indikator tersebut mewakili faktor yang diukur. Nilai *Outer Loading* biasanya dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi antara indikator dan faktor, dan dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengukuran variabel dalam analisis faktor. Skor *outer loading* divaliditas jika nilainya adalah diatas 0,7 [17].

**c. Average Variance Extracted (AVE)**

Average Variance Extracted (AVE) adalah ukuran yang digunakan pada analisis SEM (Structural Equation Modeling) untuk mengevaluasi validitas konvergen dari indikator yang digunakan dalam penelitian. AVE mengukur sejauh mana varian yang diekstraksi oleh variabel laten yang dikembangkan [18]. Nilai AVE sebesar 0.5 ketas maka dapat dikatakan adalah nilai yang baik dan diartikan bahwa konstruk laten dapat menginterpretasikan lebih setengah rata-rata variabel indikatornya [19]. Nilai AVE semua variabel atau konstruk ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.697
Content	0.666
Ease of Use	0.892
Format	0.643
Satisfaction	0.771
Timeliness	0.741

#### d. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan adalah konsep yang digunakan dalam penelitian ilmiah untuk memastikan bahwa secara konseptual, dua hal berbeda menunjukkan perbedaan yang memadai. Validitas diskriminan penting dalam mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat membedakan antara konstruk yang berbeda.

Validitas diskriminan dianggap baik atau memuaskan jika akar AVE pada konstruk memiliki hasil yang lebih tinggi dari hubungan antar variabel lainnya. Sedangkan hasil indikator setiap konstruk harus lebih tinggi dari konstruk lainnya harus ditunjukkan pada saat pengujian *cross loading* [20]. *Cross-loading* adalah pendekatan pertama untuk menilai validitas diskriminan indikator, nilai indikator konstruk yang diukur harus lebih besar dari hasil konstruk lain. Berikut diperlihatkan nilai *cross loading* pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Cross Loading

	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Satisfaction	Timeliness
A1	<b>0.830</b>	0.568	0.471	0.631	0.486	0.539
A2	<b>0.839</b>	0.569	0.502	0.584	0.499	0.455
C1	0.613	<b>0.828</b>	0.667	0.716	0.616	0.654
C2	0.530	<b>0.876</b>	0.528	0.625	0.730	0.587
C3	0.488	<b>0.778</b>	0.552	0.645	0.437	0.594
C4	0.603	<b>0.779</b>	0.505	0.600	0.512	0.489
E1	0.583	0.663	<b>0.938</b>	0.708	0.497	0.786
E2	0.522	0.636	<b>0.951</b>	0.717	0.555	0.653
F1	0.651	0.526	0.558	<b>0.722</b>	0.410	0.497
F2	0.586	0.570	0.498	<b>0.815</b>	0.472	0.532
F3	0.552	0.758	0.728	<b>0.862</b>	0.643	0.612
S1	0.448	0.668	0.535	0.610	<b>0.884</b>	0.645
S2	0.592	0.600	0.443	0.532	<b>0.872</b>	0.602
T1	0.472	0.537	0.699	0.600	0.527	<b>0.822</b>
T2	0.547	0.674	0.621	0.589	0.682	<b>0.898</b>

Tabel 4 menunjukkan nilai-nilai dari indikator cross loading. Masing-masing indikator memiliki nilai hubungan atau korelasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan struktur blok lainnya.

#### e. Reliabilitas Konstruk

Pengukuran selanjutnya yakni uji reliabilitas. Reliabilitas konstruk adalah ukuran sejauh mana instrumen pengukuran dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan [21]. Hasil dari pengukuran ini dilihat berdasarkan nilai dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Dengan nilai minimal sebesar 0.7 keatas maka dapat dikatakan reliabel dan memenuhi persyaratan [22].

Tabel 5. Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Accuracy	0.565	0.565
Content	<b>0.835</b>	<b>0.864</b>
Ease of Use	<b>0.879</b>	<b>0.887</b>
Format	<b>0.727</b>	<b>0.768</b>
Satisfaction	<b>0.702</b>	<b>0.703</b>
Timeliness	0.655	0.684

### 3.2 Model Struktural (Inner Model)

Memperkirakan hubungan kualitas antara variabel laten dengan nilai R-Square dari model penelitian merupakan tujuan dari pengujian inner model [19]. Nilai R-Square menunjukkan bahwa pengamatan telah dilakukan pada tahapan ini. R-Square merupakan metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana konstruk eksogen menggambarkan konstruk endogen [16].

#### a. Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>)

Besarnya pengaruh variabel laten independen tertentu kepada variabel laten dependen dinilai menggunakan analisis nilai R<sup>2</sup> untuk menunjukkan seberapa jauh konstruk dapat menggambarkan model [20]. Jika nilai R<sup>2</sup> > 0.7 dapat dikatakan strong atau kuat, jika nilai > 0.3 dapat dikatakan moderat atau sedang dan jika nilai > 0.1 dapat dikatakan weak atau lemah [21].

Tabel 6. R-Square

	R-square	R-square Adjusted
Satisfaction	0.618	0.588

Berdasarkan Tabel 6 diperlihatkan bahwa nilai (R<sup>2</sup>) dari variabel kepuasan pengguna. Nilai R<sup>2</sup> dari variabel kepuasan adalah sebesar 0.618 maka dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen menjelaskan secara moderat atau sedang.

### b. Koefisien Jalur

Koefisien Jalur adalah istilah yang digunakan dalam analisis jalur (path analysis) untuk menggambarkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel tersebut. Koefisien Jalur digunakan untuk memahami hubungan kausal antara variabel dalam suatu model dan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana variabel saling mempengaruhi. Dengan memahami Koefisien Jalur, diharapkan dapat mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh signifikan dalam model dan mengukur kekuatan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Dalam analisis jalur, variabel dihubungkan dengan panah yang menunjukkan arah hubungan antara mereka. Koefisien Jalur mengukur besaran pengaruh sebuah variabel terhadap variabel lainnya. Nilai Koefisien Jalur dapat berupa angka positif atau negatif, yang menunjukkan arah hubungan positif ataupun negatif antar variabel tersebut dengan rentang -1 hingga 0 atau positif antara 0 hingga 1. Dibawah ini adalah nilai koefisien jalur yang tercantum pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Koefisien Jalur

Variabel	Koefisien Jalur
Accuracy	0.084
Content	0.375
Ease of Use	-0.178
Format	0.125
Timeliness	0.444

### 3.3 Uji Hipotesis

Menggunakan metode bootstrapping dengan besar signifikansi sebesar 5% untuk menguji hipotesis dalam penelitian dan apabila nilai t-tabel yang diperoleh melebihi 1.65 maka hipotesis dapat diterima. Hal ini dilakukan untuk menguji hipotesis.

Tabel 8. Hasil Path Coefficient

Hipotesis		Original Sample (O)	T Statistic	P Values	Hasil
H 1	Accuracy >> Satisfaction	0.084	0.535	0.296	Ditolak
H 2	Content >> Satisfaction	0.375	1.889	<b>0.029</b>	Diterima
H 3	Ease of Use >> Satisfaction	-0.178	1.054	0.146	Ditolak
H 4	Format >> Satisfaction	0.125	0.588	0.278	Ditolak
H 5	Timeliness >> Satisfaction	0.444	2.592	<b>0.005</b>	Diterima

Berdasarkan tabel 8, maka didapatkan hasil kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK) sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 : menyatakan hubungan kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh akurasi. Dengan nilai T Statistik 0.535 dan nilai P values 0.296 yang memiliki nilai lebih tinggi dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat dinyatakan bahwa H1 ditolak.
2. Hipotesis 2 : menyatakan hubungan kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh konten. Dengan nilai T Statistik 1.889 dan nilai P values 0.029 yang memiliki nilai kurang dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat dinyatakan bahwa H2 diterima.
3. Hipotesis 3 : menyatakan hubungan kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh kemudahan. Dengan nilai T Statistik 1.054 dan nilai P values 0.146 yang memiliki

nilai lebih tinggi dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat dinyatakan bahwa H3 ditolak.

4. Hipotesis 4 : menyatakan hubungan kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh bentuk. Dengan nilai T Statistik 0.588 dan nilai P values 0.278 yang memiliki nilai lebih tinggi dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat dinyatakan bahwa H4 ditolak.
5. Hipotesis 5 : menyatakan hubungan kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh waktu. Dengan nilai T Statistik 2.592 dan nilai P values 0.005 yang memiliki nilai kurang dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H5 diterima.

### 3.4 Pembahasan

Dari hasil pembahasan yang dilakukan yakni analisis tingkat kepuasan pengguna sistem LAPAK dari segi variabel Isi Konten, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan Pengguna, dan Ketepatan Waktu yang sudah dilampirkan seperti uraian-uraian diatas, maka diperoleh pembahasan sebagai berikut:

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Isi (Content) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna (Satisfaction). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti isi dari sistem LAPAK ini sudah jelas menginformasikan kebutuhan yang dapat diakses oleh penggunanya.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Keakuratan (Accuracy) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan tidak mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna (Satisfaction). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti ketepatan informasi yang disampaikan terlalu sulit di mengerti oleh khalayak umum.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Bentuk (Format) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan tidak mempengaruhi kepada variabel Kepuasan Pengguna (Satisfaction). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti bentuk dari sistem yang tidak sederhana untuk digunakan secara umum.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan tidak mempengaruhi kepada variabel Kepuasan Pengguna (Satisfaction). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti sulitnya untuk kembali mengakses beberapa bagian layanan dalam sistem ini.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Waktu (Timeliness) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada variabel Kepuasan Pengguna (Satisfaction). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti kecepatan akses dan ketepatan waktu dalam layanan sistem ini.

### 3.5 Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk tentunya meningkatkan kepuasan pengguna sistem LAPAK. Terdapat 2 hipotesis yang diterima dan 3 Hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini. Ketiga hipotesis ditolak ini yakni, Keakuratan, Bentuk, Dan Kemudahan Penggunaan.

Dari segi keakuratan, ke depannya diharapkan sistem layanan ini memberikan informasi yang jauh lebih detail supaya pengguna sistem ini dapat memahami lebih dalam mengenai fungsi dan tujuan sistem ini serta mempercayai layanan ini ke depannya. Dari segi bentuk, beberapa pengguna berpendapat tentang kurang sederhananya bentuk sistem ini sehingga terkadang sulit dipahami oleh pengguna terutama ketika penggunaannya pertama kali. Terakhir dari segi kemudahan penggunaan, dijumpai sebagian penggunanya harus mengakses beberapa bagian layanan sistem secara terpisah dan perlu beberapa kali mengakses untuk sampai ke layanan yang diinginkan penggunanya. Oleh karena itu perlu rasanya dilakukan perbaikan supaya dapat diakses dalam satu alur yang sama.

Adapun saran yang dapat disampaikan peneliti adalah diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan metode lain sebagai bahan perbandingan dengan metode yang sudah dilakukan. Atau dapat juga dilakukan dengan menggunakan 2 atau lebih metode yang diterapkan dalam penelitian ini beserta metode baru

lainnya agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan valid. Selain itu, perlu dilakukan penambahan jumlah sampel untuk memperluas populasi agar dapat mempengaruhi hasil yang lebih baik di penelitian selanjutnya. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi yang baik dan jelas dalam menyebarkan informasi terkait sistem layanan LAPAK ini kepada masyarakat umum, khususnya masyarakat Kota Pekanbaru.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari hasil analisis data tingkat kepuasan pengguna sistem Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK) dengan metode EUCS melalui penyebaran kuesioner kepada 70 responden lalu diolah menggunakan *tool* SmartPLS 4.0. Dari semua hipotesis yang diterima yaitu H2 dan juga H5, sedangkan hipotesis yang ditolak yaitu H1, H3, H4. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penggunaan sistem LAPAK memiliki pengaruh cukup positif. Hal ini disebabkan oleh korelasi dari tiap-tiap variabel yang ditunjukkan dengan nilai keterkaitan R-Square sebesar 61.8%, dimana menyatakan bahwa moderat atau sedang, sehingga dapat dinyatakan sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Hal ini dapat menunjukkan sistem LAPAK ini layak dipergunakan namun perlu evaluasi dan perbaikan yang lebih baik lagi oleh pihak dinas terkait, sehingga di masa mendatang pengguna dapat merasa puas ketika mengakses layanan ini.

#### Referensi

- [1] E. Sorongan, H. Hilmansyah, dan H. Hadiyanto, "Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS," *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, vol. 3, no. 1, hlm. 23–28, 2019.
- [2] M. Suyanto dan Andi, *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta, 2005.
- [3] T. Sutarbi dan Andi, *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta, 2012.
- [4] Marlindawati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Universitas Bina Darma Palembang." [Daring]. Tersedia pada: <http://digilib.binadarma.ac.id>
- [5] A. Kadir dan T. Ch, "Triwahyuni 2013.," *Pengantar Teknologi Informasi": Dasar Sistem Komputer*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [6] Mukhlis, "Representasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Yogyakarta," *KHIZANAH AL-HIKMAH*, vol. 3, no. 2, 2015.
- [7] I. Suaryana, E. Damayanthi, dan L. Merkusiwati, "Kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, vol. 11, no. 2, hlm. 84–90, 2016.
- [8] C. I. Nurmaini Dalimunthe, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (Opac) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, Feb 2016.
- [9] H. Sudiby, "Analisis tingkat kepuasan pengguna pada penerapan sistem informasi pendidikan (DAPODIK MEN)(Studi Kasus: dindikbudpora Kabupaten Purworejo)," *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, vol. 4, no. 1, hlm. 57–71, 2017.
- [10] W. J. Doll dan G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," *MIS quarterly*, hlm. 259–274, 1988.
- [11] R. Solling Hamid dan S. M Anwar, "Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian." PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- [12] I. Irwan dan K. Adam, "Metode partial least square (PLS) dan terapannya (Studi kasus: analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM unit camming kab. Bone)," *Teknosains: Media Informasi Sains dan Teknologi*, vol. 9, no. 1, hlm. 53–68, 2015.
- [13] I. Ghazali, "Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23," 2016.
- [14] N. Ranugalih, V. M. Riyadie, dan S. Heripayoco, "Analysis and evaluation of EB connect portal in PT asuransi Jiwa sequis financial by using technology acceptance model (TAM)," dalam *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, IOP Publishing, 2020, hlm. 012169.
- [15] A. Himawan dan P. Lono, "Implementasi Model Eucs Dan Delone & Mclean Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi: Studi Kasus Sekolah Olifant Yogyakarta," *Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi dan Manajemen (JATIM)*, vol. 3, no. 2, hlm. 126–135, 2022.
- [16] M. M. Arpan, F. N. Salisah, I. Maita, dan F. Muttakin, "Evaluasi Tingkat Keberhasilan E-Learning Smart Campus Menggunakan Metode Hot Fit," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, hlm. 1–9, 2023.
- [17] M. A. Nugroho, D. Setyorini, dan B. T. Novitasari, "The role of satisfaction on perceived value and e-learning usage continuity relationship," *Procedia Comput Sci*, vol. 161, hlm. 82–89, 2019.
- [18] U. Sekaran dan R. Bougie, *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons, 2016.

- [19] A. Lattu dan W. Jatmika, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs," *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, vol. 4, no. 1, hlm. 39–50, 2022.
- [20] A. R. Asmar, W. Setialaksana, F. Firdaus, dan A. S. Miru, "Model Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce," *Investama: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 9, no. 1, hlm. 31–48, 2023.
- [21] B. S. Arisoemaryo dan R. T. Prasetio, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, vol. 4, no. 1, hlm. 110–117, 2022.
- [22] F. Muttakin, D. D. Aprillia, dan M. Kumalasari, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 3, no. 3, hlm. 300–308, 2022.