



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-PERSURATAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* PADA KANTOR DISTRIK NAVIGASI TIPE A KELAS II BENOA

Anak Agung Istri Putri Indrayani¹, I Gusti Lanang Suta Artatanaya², Ni Putu Rita Sintadevi³, Cokorda Istri Sri Widhari⁴

1,2,3,4 Politeknik Negeri Bali

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 25 Agustus 2023

Disetujui: 30 Agustus 2023

Dipublikasikan: 28 September 2023

Kata kunci:

Sistem Evaluasi,

Metode EUCS,

Sistem E-

Persuratan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* dalam penerapan sistem E-Persuratan pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa. Fokus penelitian ini diarahkan pada hubungan dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan pendekatan indikator dari tiap-tiap variabel, sehingga hasil yang didapat sebagai bahan evaluasi sistem informasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 74 responden yang dipilih dengan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat analisis SPSS.

Hasil uji secara parsial dinyatakan bahwa variabel *content* sebesar $12,337 > 1,667$ maka H_a diterima, artinya variabel *content* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *accuracy* sebesar $2,138 > 1,667$ maka H_a diterima, artinya variabel *accuracy* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *format* sebesar $3,075 > 1,667$ maka H_a diterima, artinya variabel *format* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *ease of use* sebesar $10,839 > 1,667$ maka H_a diterima, artinya variabel *ease of use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *timeliness* sebesar $12,687 > 1,667$ maka H_a diterima, artinya *timeliness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, sedangkan hasil uji secara simultan dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah $372,062 > F_{tabel}$ 2,35, dengan tingkat sig F $0,000 < 0,05$ (signifikan). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap *user satisfaction* E-Persuratan. Pengaruh variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* adalah sebesar 96,4%

Hasil penelitian menunjukkan semua hipotesis yang sudah dibentuk memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan sistem pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa sudah baik.

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF E-CORRESPONDENCE SYSTEM USERS USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD AT DISTRIK NAVIGASI TIPE A KELAS II BENOA

Keywords:

Abstract

*Evaluation
System, EUCS
Model, E-
Correspondence
System*

This study aims to determine the effect of the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness on User Satisfaction in the implementation of the E-Correspondence system at Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa. The focus of this research is directed at the relationship of each independent variable to the dependent variable using the indicator approach of each variable, so that the results obtained can be used as material for evaluating information systems. The sample in this study amounted to 74 respondents who were selected by simple random sampling technique. The analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis with SPSS analysis tool.

The partial test results stated that the content variable was $12.337 > 1.667$, so H_a was accepted, meaning that the content variable had an effect on user satisfaction. The accuracy variable is $2.138 > 1.667$, so H_a is accepted, meaning that the accuracy variable affects user satisfaction. The format variable is $3.075 > 1.667$, so H_a is accepted, meaning that the format variable affects user satisfaction. The ease of use variable is $10.839 > 1.667$, so H_a is accepted, meaning that the ease of use variable affects user satisfaction. The timeliness variable is $12.687 > 1.667$, so H_a is accepted, meaning that timeliness affects user satisfaction, while the simultaneous test results can be seen that the F_{count} value is $372.062 > F_{table}$ 2.35, with a sig F level of $0.000 < 0.05$ (significant). Then H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that there is an effect of content, accuracy, format, ease of use and timeliness on user satisfaction in E-Correspondence.

The results of the study show that all the hypotheses that have been formed have a positive and significant effect. This illustrates that the implementation of the system at Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa overall is good.

© 2023 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:

gungputriind@gmail.com¹, lanangsuta@pnb.ac.id², ritasintadevi@pnb.ac.id³,
widhari@pnb.ac.id⁴

PENDAHULUAN

E-Persuratan merupakan salah satu bentuk sistem informasi penyimpanan surat elektronik yang dipublikasikan Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa pada awal tahun 2021 untuk mempermudah karyawan dalam mengelola arsip. E-persuratan sendiri ternyata masih memiliki beberapa kekurangan yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Misalnya: dalam memberikan informasi atau menghadapi gangguan teknis, ada beberapa hal yang tidak dapat dihindari, tingkat keamanan yang relatif rendah apabila diakses oleh orang yang tidak berkepentingan sehingga kerahasiaan dalam e-persuratan juga tidak terjamin dengan baik, respon yang lambat oleh penerima surat karena tidak selalu mengakses e-persuratan, adanya kerusakan pada fasilitas e-persuratan dapat menyebabkan alur surat menjadi terhambat, serta gangguan jaringan yang sewaktu-waktu dapat terjadi karena e-persuratan sangat bergantung terhadap jaringan internet.

Tingkat kepuasan pengguna tergantung pada kualitas sistem. Untuk menjaga kualitas sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna merupakan

salah satu tolak ukur evaluasi sistem. Salah satu metode yang dapat adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang pertama kali diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Darwati dan Fitriyani, 2022:35).

Model EUCS lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*) sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru (Setyoningrum, 2020:2). Keakuratan sistem (*accuracy*) diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengelola input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula dari seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengelolaan data (Setiawan, 2016:12).

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari suatu sistem yang merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir (Setyoningrum, 2020:2), serta (*timeliness*) ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi juga bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (Damayanti, et.al, 2018:4834).

Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa dimensi EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. *Content, Ease Of Use, Timeliness* pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Darwati dan Fitriyani, 2022:35), hasil Uji R sebesar 0,772 artinya variabel X yang terdiri dari *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel Y yaitu *user satisfaction* sebesar 0,573 atau 57,3% (Saputri dan Alvin, 2020:154-162).

Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa merupakan perusahaan milik Pemerintah di bawah Kementerian Perhubungan yang bergerak dibidang pelayaran meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran, Survey Hidrografi Alur dan Perlintasan kapal. Dimana wilayah kerjanya tersebar di setiap daerah Indonesia, sehingga dalam penyebarluasan informasi akan lebih mudah dilakukan melalui penyuratan.

Penggunaan sistem e-persuratan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan surat dan kearsipan serta pelayanan administrasi agar lebih efektif dan efisien kedepannya. Saat ini sistem e-persuratan dapat diakses oleh pegawai untuk: 1) menerima naskah dinas/surat dinas, NDS, laporan masuk dari Kasubag TU, Kasie Operasi/ Kasie Logistik, Kepala Instalasi, Pengelola Keuangan, Instansi/Unit Kerja, 2) mempermudah koordinasi antar pejabat dan pegawainya, 3) melakukan scanning, 4) menginput naskah

dinas/surat dinas, NDS, laporan masuk ke aplikasi e-persuratan, 5) mengevaluasi, menetapkan, mendisposisi surat dimanapun dan kapanpun, 6) menerima dan menindak lanjuti disposisi, 7) menerima dan melaksanakan isi disposisi e-persuratan, 8) mempercepat pencarian dokumen surat, 9) memudahkan tracking disposisi dan menghemat anggaran belanja karena menggunakan prinsip paperless. Aspek tata kelola e-persuratan yang baik sangat perlu dilakukan. Performa sistem harus terus diperkuat seiring dengan peningkatan jumlah surat masuk dan keluar.

Berkaitan dengan hal di atas perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna serta untuk mengevaluasi pengaruh *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* secara parsial dan simultan terhadap *user satisfaction*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga data yang dibutuhkan bersumber dari data yang diukur secara numerik dari hasil kuesioner yang disebarakan serta data penunjang lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *content, accuracy, format, ease of use*, serta *timeliness* dan variabel terikat penelitian ini yaitu *user satisfaction*. Adapun langkah-langkah metode penelitian ini yaitu:

Penentuan ruang lingkup dilakukan dengan mengkaji topik yang dipilih, tempat penelitian yaitu Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Benoa, serta sampel penelitian ini yang berjumlah 74 responden yang terdiri dari karyawan Disnav Benoa. Jumlah sampel tersebut diambil menggunakan metode *simple random sampling* dan dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, serta kuesioner yang disebarakan kepada responden secara *online* melalui *google form*. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi EUCS dan kriteria penilaian 1-5 yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Adapun item pertanyaan dalam kuesioner yang disebarakan yaitu:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item	Kode	Referensi
Isi (<i>Content</i>) X1	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari isi suatu sistem	Relevansi	Konten sistem sesuai kebutuhan pengguna	X1.1	Doll & Torkzadeh (1988) Anisa Sri Restanti, dkk (2017) Ahmad Fitriansya
		Penyajian	Konten sistem disajikan beragam	X1.2	
		Manfaat	Konten sistem bermanfaat	X1.3	

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item	Kode	Referensi
		Kualitas	Konten sistem memiliki kualitas yang baik	X1.4	h, dkk (2018) Lilis Darwati, dkk (2022)
		Transparansi	Konten sistem disajikan dengan jelas	X1.5	
Keakuratan (<i>Accuracy</i>) X2	Variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu sistem	Akurasi	Informasi yang dihasilkan sistem akurat	X2.1	Doll & Torkzadeh (1988) Anisa Sri Restanti, dkk (2017) Ahmad Fitriansyah, dkk (2018) Lilis Darwati, dkk (2022)
		Reliabel	Informasi yang dihasilkan sistem dapat dipercaya	X2.2	
		Selaras	Sistem menampilkan output pada layar yang sesuai dengan yang diperintahkan	X2.2	
		Standardisasi	Sistem sudah bekerja sesuai standar yang ditentukan	X2.3	
		Kemahiran sistem	Tidak terjadi kesalahan ketika sistem bekerja	X2.4	
Bentuk (<i>Format</i>) X3	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan antarmuka sistem	Menarik	<i>Format</i> sistem menarik dan tidak membosankan	X3.1	Doll & Torkzadeh (1988) Anisa Sri Restanti, dkk (2017) Ahmad Fitriansyah, dkk (2018) Lilis Darwati, dkk (2022)
		Jelas	<i>Format</i> sistem sudah jelas	X3.2	
		Fleksibel	<i>Format</i> sistem sangat fleksibel	X3.3	
		Mudah digunakan	<i>Format</i> sistem mudah digunakan	X3.4	
Kemudahan penggunaan (<i>Ease Of Use</i>) X4	Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan sistem untuk dipelajari dan digunakan secara efektif	Kemudahan penggunaan	Sistem sudah <i>user friendly</i>	X4.1	Doll & Torkzadeh (1988) Anisa Sri Restanti, dkk (2017) Ahmad Fitriansyah, dkk (2018) Lilis Darwati,
			Sistem mudah dipahami	X4.2	
			Sistem mudah dioperasikan	X4.3	
		Intensitas penggunaan	Sistem selalu digunakan	X4.4	
		Interaksi sistem	Sistem mempermudah interaksi sesama pengguna	X4.5	

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item	Kode	Referensi
		Sistem <i>service</i>	Sistem menyediakan petunjuk penggunaan dan menu bantuan	X4.6	dkk (2022)
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) X5	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu	<i>Up to date</i>	Data yang disajikan selalu terbaru	X5.1	Doll & Torkzadeh (1988) Anisa Sri Restanti, dkk (2017) Ahmad Fitriansyah, dkk (2018) Lilis Darwati, dkk (2022)
		Ketersediaan informasi	Informasi disajikan sistem dengan tepat waktu	X5.2	
			Sistem mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	X5.3	
		Kualitas informasi	Informasi yang dihasilkan valid	X5.4	
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) Y	Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-persuratan	Kecukupan	Sistem membantu memenuhi kebutuhan pekerjaan pengguna	Y.1	Doll & Torkzadeh (1988) Subiyakto & Ahlan (2014) Aser Paul N. & Rizki Bastanta (2021) Lilis Darwati, dkk (2022)
		Efektivitas	Sistem efektif dalam penggunaannya	Y.2	
		Efisiensi	Sistem efisien dalam penggunaannya	Y.3	
		Kepuasan secara menyeluruh	Pengguna puas dengan kinerja sistem secara menyeluruh	Y.4	

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Untuk menguji validitas dan reliabelitas instrumen penelitian digunakan : uji validitas dan uji reliabelitas. Uji validitas merupakan uji derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. (Sugiyono, (2020:175), sedangkan uji reliabelitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya. (Sugiyono, 2020:185).

Uji Asumsi Klasik

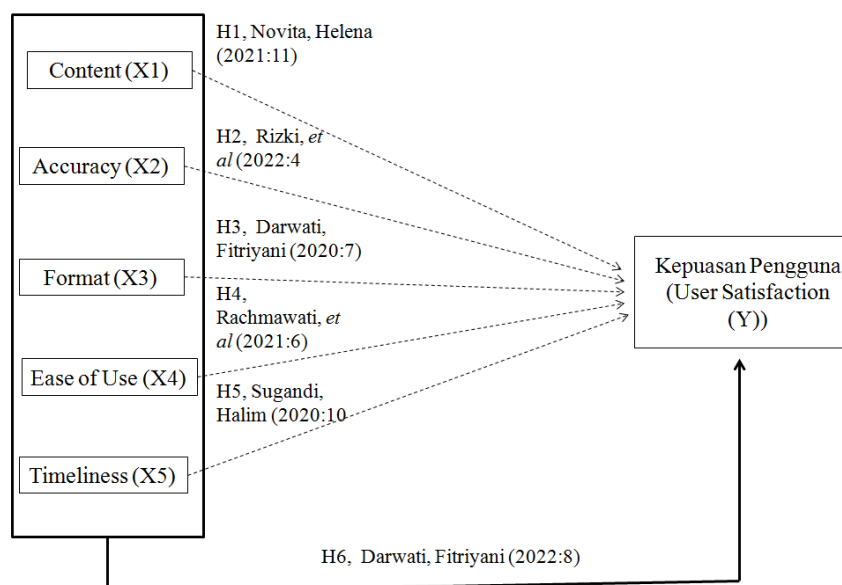
Ghozali (2018:161) menyatakan bahwa uji normalitas merupakan pengujian dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test Residual* berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi >0,05. Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*independen*). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel *independen*, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas. (Ghozali, 2018:107). Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. dan Uji Autokorelasi adalah korelasi antara data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami autokorelasi. Uji Durbin-Watson (DW test) digunakan untuk menguji adanya autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2020:213) menyatakan bahwa Analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Rumus untuk melihat analisis berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Uji Hipotesis, pengujian hipotesis terdiri dari pengujian secara parsial dan simultan dengan model pengujian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Pengujian Hipotesis

Adapun Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh signifikan dari *Content* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Novita, Helena, (2021:11) yang menunjukkan bahwa variabel *Content* yang diuji memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti isi dari sistem tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pengguna dalam penggunaannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

H2 : Terdapat pengaruh signifikan dari *Accuracy* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Rizki *et al.*, (2022:4) yang menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* yang diuji berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Learning. Hal ini berarti keakuratan data yang disajikan oleh sistem berpengaruh terhadap seberapa puas pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Accuracy* tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

H3 : Terdapat pengaruh signifikan dari *Format* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Darwati, Fitriyani, (2020:7) yang menunjukkan bahwa variabel *Format* yang diuji memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini berarti tampilan dari suatu sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem maka apabila tampilan sistem kurang menarik maka kepuasan pengguna juga kurang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

H4 : Terdapat pengaruh signifikan dari *Ease of Use* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Rachmawati, Krisbiantoro, (2021:6) yang menunjukkan bahwa variabel *Ease of Use* yang diuji mempunyai hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan sistem sangat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, apabila sistem sulit digunakan maka kepuasan pengguna pun kurang dalam menggunakan sistem, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

H5 : Terdapat pengaruh signifikan dari *Timeliness* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Sugandi, Halim, (2020:10) yang menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* yang diuji memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan waktu sistem ketika dioperasikan pengguna juga mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tepat waktu suatu sistem maka semakin puas pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

H6 : *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* secara simultan berpengaruh dan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Darwati, Fitriyani, (2022, 8) yang menunjukkan bahwa variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* yang diuji memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

Uji Secara Parsial (Uji T)

Uji T bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel *independen* (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara individual dalam menerangkan variabel *dependen* (Y).

Syarat untuk uji t yaitu:

Jika $\alpha \leq 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *independen* terhadap *dependen*. Jika $\alpha > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel uji.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel *independen* (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel *dependen* (Y). Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan nilai *p-value* F-statistik ≤ 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya ada pengaruh secara simultan antara kelengkapan, akurat, konsistensi, dan relevan dalam kualitas teknologi informasi terhadap efektivitas pengelolaan arsip *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai *p-value* F-statistik ≥ 0.05 maka H_1 ditolak dan H_0 diterima yang artinya Tidak ada pengaruh antara *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dengan asumsi $0 \leq r^2 \leq 1$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No Butir Instrumen	Person Correlation R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.514	0.361	Valid
X1.2	0.416	0.361	Valid
X1.3	0.414	0.361	Valid
X1.4	0.415	0.361	Valid
X1.5	0.505	0.361	Valid
X2.1	0.407	0.361	Valid
X2.2	0.475	0.361	Valid
X2.3	0.545	0.361	Valid
X2.4	0.378	0.361	Valid
X2.5	0.483	0.361	Valid
X3.1	0.407	0.361	Valid
X3.2	0.371	0.361	Valid
X3.3	0.483	0.361	Valid
X3.4	0.407	0.361	Valid
X4.1	0.513	0.361	Valid
X4.2	0.429	0.361	Valid
X4.3	0.444	0.361	Valid
X4.4	0.442	0.361	Valid
X4.5	0.440	0.361	Valid
X4.6	0.388	0.361	Valid
X5.1	0.399	0.361	Valid
X5.2	0.418	0.361	Valid
X5.3	0.404	0.361	Valid
X5.4	0.367	0.361	Valid
Y.1	0.462	0.361	Valid
Y.2	0.475	0.361	Valid
Y.3	0.432	0.361	Valid
Y.4	0.437	0.361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui semua pertanyaan dalam variabel bernilai r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	28

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Hasil uji reliabilitas variabel memperoleh nilai lebih besar dari 0,6 maka seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

.Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.84827387
Most Extreme Differences	Absolute	0.067
	Positive	0.044
	Negative	-0.067
Kolmogorov-Smirnov Z		0.577
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.893
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah sebesar 0,893 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal dan dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.282	0,258		28.203	0.000		
	X1	0.162	0.013	0.390	12.337	0.000	0.520	1.925
	X2	0.023	0.011	0.064	2.138	0.036	0.584	1.713
	X3	0.040	0.013	0.082	3.075	0.003	0.736	1.359
	X4	0.103	0.010	0.329	10.839	0.000	0.563	1.777
	X5	0.197	0.015	0.386	12.687	0.000	0.561	1.783

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tabel 4, semua variabel bebas memiliki nilai toleransi yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10,00. Hal ini menandakan bahwa tidak ada masalah multikolenieritas antara variabel bebas dalam model regresi yang dibuat.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Hetroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.334	1.978		1.180	0.242
	X1	-1.247	0.730	-0.272	-1.709	0.092
	X2	0.632	0.555	0.166	1.138	0.259
	X3	0.123	0.551	0.029	0.223	0.824
	X4	-1.103	0.596	-0.272	-1.851	0.068
	X5	0.443	0.691	0.098	0.642	0.523

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan dengan nilai Sig. lebih besar dari 0,05, artinya model ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.982 ^a	0.964	0.962	0.141	2.073
a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Diketahui nilai DW = 2,073 dan DU = 1,7694. Hasil memenuhi syarat pertama $DU < DW < 4-DU$ ($4 - 1,7694 = 2,2306$) karena $1,7694 < 2,073 < 2,2306$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.282	0.097		28.203	0.000
	Content	0.162	0.005	0.396	12.337	0.000
	Accuracy	0.023	0.004	0.065	2.138	0.036
	Format	0.040	0.005	0.083	3.075	0.003
	Ease of Use	0.103	0.004	0.334	10.839	0.000
	Timeliness	0.197	0.006	0.392	12.687	0.000
a. Dependent Variable: User Satisfaction						

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tabel 7 dapat diartikan jika *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* bernilai 0, maka *user satisfaction* nilainya adalah 7,282, sedangkan nilai koefisien regresi tiap-tiap variabel juga berpengaruh positif dengan nilai yang berbeda-beda tiap variabelnya.

Uji F dan Uji T

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.282	0.097		28.203	0.000
	Content	0.162	0.005	0.396	12.337	0.000
	Accuracy	0.023	0.004	0.065	2.138	0.036
	Format	0.040	0.005	0.083	3.075	0.003
	Ease of Use	0.103	0.004	0.334	10.839	0.000
	Timeliness	0.197	0.006	0.392	12.687	0.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 8, dinyatakan bahwa variabel *content* sebesar 12,337 > 1,667 maka H_a diterima, artinya variabel *content* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *accuracy* sebesar 2,138 > 1,667 maka H_a diterima, artinya variabel *accuracy* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *format* sebesar 3,075 > 1,667 maka H_a diterima, artinya variabel *format* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *ease of use* sebesar 10,839 > 1,667 maka H_a diterima, artinya variabel *ease of use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *timeliness* sebesar 12,687 > 1,667 maka H_a diterima, artinya *timeliness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.752	5	7.350	372.062	0.000 ^a
	Residual	1.363	69	0.020		
	Total	38.115	74			

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

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Pada tabel 9, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 372,062 > F_{tabel} 2,35, dengan tingkat sig F 0,000 < 0,05 (signifikan). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap *user satisfaction* E-Persuratan.

Berdasarkan hasil uji T dan uji F dapat ditarik kesimpulan mengenai uji hipotesis pada penelitian:

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis		Keterangan
H1	<i>Content</i> berpengaruh secara parsial terhadap <i>user satisfaction</i> sistem E-Persuratan dengan nilai sebesar $12,337 > t$ tabel	Diterima
H2	<i>Accuracy</i> berpengaruh secara parsial terhadap <i>user satisfaction</i> sistem E-Persuratan dengan nilai sebesar $2,138 > t$ tabel	Diterima
H3	<i>Format</i> berpengaruh secara parsial terhadap <i>user satisfaction</i> sistem E-Persuratan dengan nilai sebesar $3,075 > t$ tabel	Diterima
H4	<i>Ease of Use</i> berpengaruh secara parsial terhadap <i>user satisfaction</i> sistem E-Persuratan dengan nilai sebesar $10,839 > t$ tabel	Diterima
H5	<i>Timeliness</i> berpengaruh secara parsial terhadap <i>user satisfaction</i> sistem E-Persuratan dengan nilai sebesar $12,687 > t$ tabel	Diterima
H6	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> berpengaruh secara simultan terhadap <i>user satisfaction</i> sistem E-Persuratan dengan nilai sebesar $372,062 > f$ tabel	Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Hasil hipotesis ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Novita dan Helena, 2021). Dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa *content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji menunjukkan nilai t hitung adalah $2,615 > t$ tabel sebesar 1,986. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *content* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Penelitian ini juga didukung penelitian oleh Rachmawati (2021) yang menyatakan bahwa *accuracy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai t hitung $4,999 > t$ tabel. Dalam penelitian tersebut menggunakan mahasiswa dan dosen aktif pengguna *e-learning* sebagai subjek dan objek penelitian. Dalam penelitiannya Sugandi dan Halim (2020), menyatakan nilai signifikansi dari variabel *accuracy* sebesar 0,006 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan nilai t hitung sebesar 2,838 lebih besar dari t tabel 1,664 artinya variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rizki, *et al* (2022). Dalam penelitian tersebut diketahui nilai *P-Value* $0,001 < \text{Alpha } 0,05$, maka dapat dinyatakan hipotesis diterima, sehingga kesimpulannya format berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Penelitian berikutnya yang juga mendukung penelitian ini dilakukan oleh Saputri dan Alvin (2020). Penelitian ini menyatakan bahwa nilai signifikansi dari *format* sebesar $0,04 < \text{nilai alpha } 0,05$ dan nilai *t* hitung sebesar $2,996 > t \text{ tabel } 1,665$, artinya variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rizki, *et al* (2022). Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa *ease of use* memiliki nilai *P-Value* sebesar $0,000$ dengan *Alpha* sebesar $0,05$. Maka *P-Value* $> \text{Alpha}$, sehingga hipotesis diterima dengan kesimpulan *ease of use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Sugandi dan Halim, 2020). Dimana penelitian tersebut menyatakan nilai signifikansi dari variabel *timeliness* sebesar $0,00$ lebih kecil dari nilai *alpha* $0,05$ dan nilai *t* hitung sebesar $4,794$ lebih besar dari *t* tabel $1,664$ artinya variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputri dan Alvin, 2020). Penelitian ini menyatakan bahwa nilai signifikansi dari *timeliness* sebesar $0,35 < \text{nilai alpha } 0,05$ dan nilai *t* hitung sebesar $2,141 > t \text{ tabel } 1,665$, artinya variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Serta penelitian oleh (Darwati dan Fitriyani, 2022) yang menyatakan bahwa hasil statistik SPSS diketahui nilai signifikansi variabel *timeliness* sebesar $0,001$ lebih kecil dari nilai *alpha* $0,05$ dan *t* hitung sebesar $3,415$ sehingga dapat disimpulkan variabel *timeliness* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*. Rachmawati (2021) yang menyatakan bahwa *F* hitung $> F \text{ tabel}$ yaitu $44,326 > 2,311$ dan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* berpengaruh secara simultan terhadap variabel *user satisfaction*.

Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.982 ^a	0.964	0.962	0.141

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.982 ^a	0.964	0.962	0.141
a. Predictors: (Constant), Timeliness, Format, Accuracy, Ease of Use, Content				

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil tersebut diketahui nilai R square sebesar 0,964, hal ini berarti pengaruh variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* adalah sebesar 96,4% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

PENUTUP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap E-Persuratan serta untuk mengevaluasi pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara parsial dan simultan terhadap *user satisfaction*. Hasil penelitian ini menyatakan tingkat kepuasan sebesar 96.4 % dan adanya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel terhadap *user satisfaction* dengan nilai t hitung > t tabel yaitu variabel *content* sebesar 12,337 > 1,667, artinya variabel *content* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *accuracy* sebesar 2,138 > 1,667, artinya variabel *accuracy* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *format* sebesar 3,075 > 1,66, artinya variabel *format* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *ease of use* sebesar 10,839 > 1,667, artinya variabel *ease of use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *timeliness* sebesar 12,687 > 1,667, artinya *timeliness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, serta terdapat pengaruh secara simultan dari semua variabel terhadap *user satisfaction* dengan nilai f hitung > f tabel yaitu sebesar nilai F_{hitung} adalah 372,062 > F_{tabel} 2,35, dengan tingkat sig F 0,000 < 0,05 (signifikan). Hal ini dapat dikatakan bahwa pengguna sistem sudah merasa puas dengan sistem e-persuratan jika ditinjau dengan model EUCS.

Implikasi penelitian ini dikemukakan secara teoritis dan praktis. Implikasi secara teoritis yaitu dengan memberikan kontribusi teoritis dan menambah wawasan mengenai evaluasi sistem informasi dengan model *End User Computing Satisfaction*. Serta implikasi praktis yang dapat dilakukan perusahaan yaitu melakukan pengenalan dan pelatihan untuk sumber daya manusia agar memiliki kemampuan yang sama pada tiap-tiap unit kerja, berkoordinasi dengan kantor lain untuk efisiensi penggunaan

sistem, dan melakukan pengadaan perangkat keras yang memenuhi syarat untuk memastikan pengguna sistem mendapatkan manfaat maksimal dari sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Asti Shofi Y. T., Mursityo, Yusi Tyroni, Herlambang Admaja Dwi, (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) . Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer , 4833-4839.*
- Darwati, Lilis F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EuCs) . Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta , 34-42.*
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Novita, D. dan Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 2(1), 22-37.*
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction: Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto. Journal of Information System Management (JOISM), 3(1), 1-7.*
- Rizki et.al. (2022). Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. Jurnal Sains Teknologi dan Industri. 19(1), 154-159.*
- Saputri, Nurul Adha Oktarini A. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction . Journal of Information Systems and Informatics , 154-162.*

Setiawan, Arya Bayu.(2016). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) dengan menggunakan Metode End User Computing Satisfaction, Universitas Erlangga,12

Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktdan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) . Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC) , 17-21.

Sugandi Muhammad Aja dan Halim , R.M. Nasrul. (2020).Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma.Jurnal Sistemasi. 9(1),143-154.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.