



---

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KINERJA KALSEL (APIK)  
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS)****Kenti Yuliana<sup>1</sup>, Akhmad Syarwani<sup>2</sup>, Sa'diah Mareta<sup>3</sup>**<sup>1,2,3</sup>Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI KalimantanE-mail: <sup>1</sup>[kentiyuliana@upk.ac.id](mailto:kentiyuliana@upk.ac.id), <sup>2</sup>[syarwaniakhmad@upk.ac.id](mailto:syarwaniakhmad@upk.ac.id)

**Abstrak:** Salah satu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan adalah menerapkan Aplikasi APIK (Aplikasi Kinerja Kalsel) yaitu absensi dengan lokasi sistem wajah Berbasis Aplikasi yang bisa di download di Google Play Store. Aplikasi APIK tersebut diuji coba tahun 2022 lalu dan hingga saat ini diterapkan untuk seluruh ASN Pemprov Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna APIK menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki 5 variabel (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*). Peneliti menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 75.143 orang sehingga didapatkan sampel yang berjumlah 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun hasil yang diperoleh, yaitu variabel EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi kinerja kalsel (APIK) dengan tingkat kepuasan sebesar 25,385.

**Kata Kunci :** Analisis, *End User Computing Satisfaction*, APIK

***USER SATISFACTION ANALYSIS OF THE KALSEL PERFORMANCE  
APPLICATION (APIK) USING THE END-USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS) METHOD***

**Abstract:** One of the innovations made by the South Kalimantan Provincial Government is the implementation of the APIK (South Kalimantan Performance Application) application, namely attendance with a location-based facial system that can be downloaded on the Google Play Store. The APIK application was tested in 2022 and is currently applied to all ASN of the South Kalimantan Provincial Government. This study aims to analyze APIK user satisfaction using a quantitative approach with the *End User Computing Satisfaction* (EUCS) method with 5 variables (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness*). Researchers used a questionnaire distributed online to obtain the required data. The population of this study was 75,143 people, resulting in a sample of 100 people using the Slovin

*formula. The results obtained, namely the EUCS variables (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness) together have a significant effect on user satisfaction of the South Kalimantan Performance Application (APIK) with a satisfaction level of 25.385.*

**Keyword:** *Analysis, End User Computing Satisfaction, APIK*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, banyak organisasi dan perusahaan telah beralih dari metode manual menjadi metode digital dalam manajemen berbagai aspek bisnis mereka. Salah satu bidang yang mendapatkan dampak yang cukup berarti dengan perkembangan teknologi adalah bidang perkantoran dan pemerintahan. Seperti yang kita tahu bahwa sistem informasi atau teknologi informasi memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, yaitu mendukung proses bisnis dan operasi, mendukung pengambilan keputusan oleh pegawai dan manajer, dan mendukung strategi untuk keunggulan.

Setiap institusi sekarang ini sudah didukung oleh sistem informasi untuk memudahkan kegiatan. Sistem yang banyak dilakukan di sebuah institusi terutama perkantoran, diantaranya sistem pelayanan, jaringan, dan lain sebagainya. Pemanfaatan sistem di suatu institusi sudah menjadi umum. Sistem sudah menjadi salah satu prasarana untuk mendukung semua proses yang terjadi mulai dari administrasi sampai kegiatan. Ketersediaan sistem sudah merupakan hal mutlak dan harus ada. Saat ini untuk sebuah institusi kehadirannya sangat membantu.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan belakangan ini terus mendorong tingkat disiplin bagi ASN. Salah satu inovasi yang diambil oleh Pemprov Kalimantan Selatan adalah menerapkan Aplikasi APIK yaitu absensi dengan lokasi sistem wajah Berbasis Aplikasi yang bisa di download di Google Play Store. Aplikasi APIK tersebut diuji coba tahun 2022 lalu dan hingga saat ini diterapkan untuk seluruh ASN Pemprov Kalimantan Selatan.

Selain untuk absen Aplikasi APIK ini juga memiliki sejumlah fitur seperti presensi, aktivitas, dialog, dan my performance yang berguna untuk memantau capaian kinerja ASN Pemprov Kalimantan Selatan, Aplikasi APIK ini dibangun dengan teknologi canggih dimana pengguna yang akan mengabsen diri tinggal berdiri di depan layar *handphone* dan menyalakan GPS kemudian proses absensi dapat diselesaikan.

Penelitian ini memfokuskan pada Aplikasi APIK yang merupakan aplikasi mobile milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan untuk mencatat kehadiran ASN. Tetapi belum diketahui secara pasti apakah aplikasi APIK sesuai dengan yang diharapkan dan apakah ASN benar-benar merasakan kepuasan aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan sebuah penelitian tentang kepuasan pengguna aplikasi tersebut sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi.

Penelitian dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan teori dan model. Salah satu model untuk memprediksi dan menjelaskan kepuasan penggunaan teknologi komputer adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS dipilih karena mampu memberikan penjelasan yang akurat dan sederhana untuk memprediksi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi (Saputra, 2019). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah perspektif/dimensi yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Menurut Aswadi (2023) 5 dimensi utama EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) sangat baik digunakan dalam mengevaluasi kepuasan sistem di institusi resmi.

Kepuasan pengguna merupakan sikap positif terhadap sistem layanan aplikasi APIK karena adanya keselarasan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan. Setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan masing-masing yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek yang memenuhi keinginan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Apabila para ASN merasakan puas maka akan menghasilkan sikap positif dan sebaliknya apabila pegawai merasakan belum puas maka akan menimbulkan sikap negatif yang bisa saja menceritakan pengalaman buruk atau baiknya kepada orang lain. ASN sebagai pengguna tentunya mengharapkan kepuasan yang maksimal dari setiap layanan yang ada di kantor Pemerintahan Daerah yang dapat menunjang kinerja. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi APIK dengan metode EUCS. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kinerja Kalsel (APIK) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menerapkan strategi penelitian berurutan yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengidentifikasi faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi APIK dan menguji semua hipotesis yang disusun oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2023). Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), model ini dikembangkan pertama kali oleh Doll & Torkzadeh (1988), penelitian ini mengambil variabel dari model Doll & Torkzadeh (1988) yakni *content, accuracy, format, ease of use, timeline*. Dalam melakukan penelitian ini tentunya memerlukan adanya susunan tahapan penelitian yang jelas yang menjelaskan bagian dari

tahapannya. Diawali dengan melakukan observasi terkait penelitian yang dilakukan, perumusan masalah, studi literatur, menyusun hipotesis, menentukan sampel penelitian, penyebaran kuesioner kepada responden, mengumpulkan data hasil lapangan yang telah didapatkan, melakukan analisa terhadap data yang telah didapat, membuat laporan hasil analisa terhadap data yang telah didapat, dan menarik Kesimpulan (Ariandi et al., 2023). Berikut ini adalah alur dalam proses teknik analisis data pada penelitian ini :



**Gambar 1. Alur Analisis Data**

Berdasarkan hasil kuesioner, dari *google form* diklasifikasikan ke dalam bentuk Ms.Excel. Kemudian, data diinput ke dalam SPSS untuk diolah. Selanjutnya, peneliti menggunakan perangkat lunak Ms. Word untuk mengelompokkan data responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan lama menggunakan aplikasi dan kepuasan pengguna secara umum dengan menggunakan diagram lingkaran. Setelah itu, peneliti melakukan olah data menggunakan software IBM SPSS Statistics 20 untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji persyaratan regresi berganda (uji linearitas garis regresi, uji normalitas residual, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis sehingga mendapatkan hasil yang ditetapkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

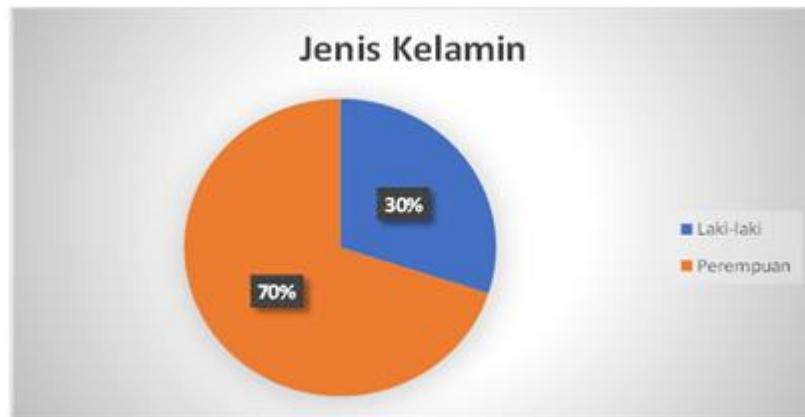
### A. Hasil Penelitian

#### 1. Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden

Tahap ini dilakukan dengan menganalisis jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner, khususnya pertanyaan pada bagian profil responden dan pertanyaan tentang Aplikasi kinerja kalsel (APIK) untuk menghasilkan informasi terkait karakteristik responden. Informasi tersebut meliputi jenis kelamin, Usia, pendidikan terakhir, dan lama menggunakan APIK.

##### a). Jenis kelamin

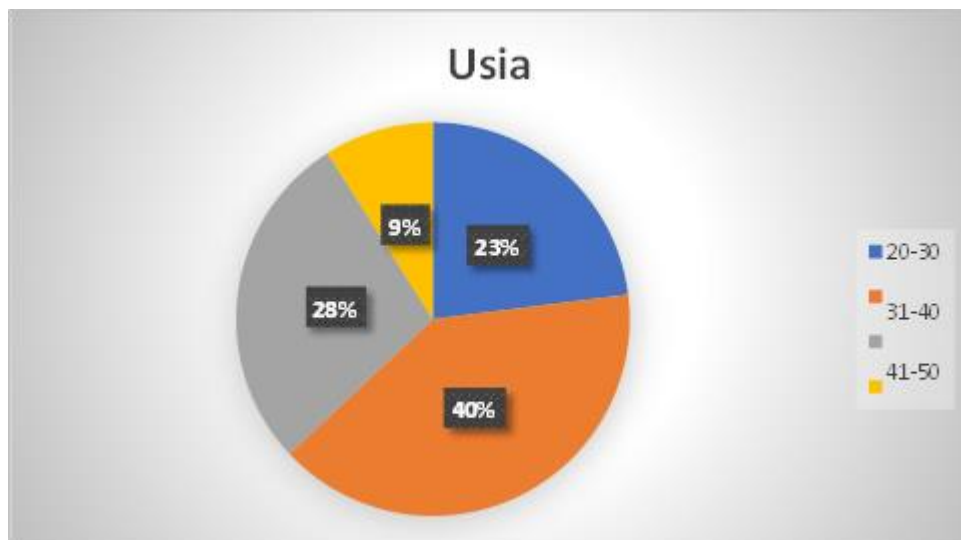
Gambar 2. di bawah ini menunjukkan bahwa dari 100 orang dari jumlah sampel didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 70 orang (70%) dan 30 Orang laki-laki (30%).



**Gambar 2. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden**

b). Usia

Gambar 3. di bawah ini menunjukkan bahwa usia 100 orang sampel dalam penelitian ini sebagian besar berusia 31-40 sebanyak 40 orang (40%), usia 41-50 tahun sebanyak 28 orang (28%), usia 20-30 tahun sebanyak 23 orang (23%), dan yang berusia 51-60 tahun sebanyak 9 orang (9%).



**Gambar 3. Diagram Lingkaran Usia Responden**

c). Pendidikan Terakhir

Gambar 4. menunjukkan bahwa pendidikan terakhir dari 100 orang jumlah sampel dalam penelitian ini sebagian besar yaitu S1 sebanyak 76 orang (76%), S2 sebanyak 19 orang (19%), SMA/SMK sebanyak 5 orang (5%) untuk D3/D4 dan S3 tidak ada.



Gambar 4. Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir Responden

d). Lama Menggunakan APIK

Gambar 5. di bawah ini menunjukkan seberapa lama aplikasi kinerja kassel (APIK) digunakan oleh responden. Dalam penelitian ini sebanyak 69 orang (69%) telah memakai aplikasi kinerja kassel (APIK) selama < 2 tahun dan sebanyak 31 orang (31%) memakai  $\geq 2$  tahun.



Gambar 5. Lama Menggunakan APIK

2. Analisis Distribusi Frekuensi

Berikut ini analisis distribusi frekuensi hasil penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel *Content*

Rentang Nilai	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 14,6$	96	96%	Tinggi
$9,4 \leq X < 14,6$	3	3%	Sedang
$X < 9,4$	1	1%	Rendah
<b>Jumlah</b>	100	100%	

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel *Accuracy***

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>	<b>Kategori</b>
$X \geq 14,6$	84	84%	Tinggi
$9,4 \leq X < 14,6$	14	14%	Sedang
$X < 9,4$	2	2%	Rendah
<b>Jumlah</b>	100	100%	

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel *Format***

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>	<b>Kategori</b>
$X \geq 14,6$	93	93%	Tinggi
$9,4 \leq X < 14,6$	7	7%	Sedang
$X < 9,4$	0	0%	Rendah
<b>Jumlah</b>	100	100%	

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel *Ease of Use***

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>	<b>Kategori</b>
$X \geq 14,6$	83	83%	Tinggi
$9,4 \leq X < 14,6$	16	16%	Sedang
$X < 9,4$	1	1%	Rendah
<b>Jumlah</b>	100	100%	

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel *Timeliness***

<b>Interval</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>	<b>Kategori</b>
$X \geq 14,6$	78	78%	Tinggi
$9,4 \leq X < 14,6$	22	22%	Sedang
$X < 9,4$	0	0%	Rendah
<b>Jumlah</b>	100%	100%	

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna**

Rentang Nilai	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 7,3$	87	87%	Tinggi
$4,7 \leq X < 7$	10	10%	Sedang
$X < 4,7$	3	3%	Rendah
<b>Jumlah</b>	100	100%	

### 3. Analisis Uji Hipotesis

**Tabel 7. Uji T Variabel Content**

Variabel	t	Sig.
<i>Content</i>	8,456	0,000

H0 ditolak karena t hitung > t tabel, yaitu  $8,456 > 1,986$ , dan probalitas nya  $0,000 < 0,05$ .

**Tabel 8. Uji T Variabel Accuracy**

Variabel	T	Sig.
<i>Accuracy</i>	7,933	0,000

H0 ditolak karena t hitung > t tabel, yaitu  $7,933 < 1,986$ , dan probalitasnya  $0,000 < 0,05$ .

**Tabel 9. Uji T Variabel Format**

Variabel	T	Sig.
<i>Format</i>	6,399	0,000

H0 ditolak karena t hitung > t tabel, yaitu  $6,399 > 1,986$ , dan probalitasnya  $0,000 < 0,05$ .

**Tabel 10. Uji T Variabel Ease of Use**

Variabel	T	Sig.
<i>Ease of Use</i>	8,861	0,000

H0 ditolak karena t hitung > t tabel, yaitu  $8,861 > 1,986$ , dan probalitasnya  $0,000 < 0,05$ .

**Tabel 11. Uji T Variabel Timeliness**

Variabel	T	Sig.
<i>Timeliness</i>	7,714	0,000

H0 ditolak karena t hitung > t tabel, yaitu  $7,714 > 1,986$ , dan probalitasnya  $0,000 < 0,05$ .

**Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis Uji F**

Model	F	Sig.
Regression	25,385	0,000

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel yaitu  $25,385 > 2,47$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil *variabel content* nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $8,456 > 1,986$ , dan probabilitasnya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang artinya *variabel content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian Nurillah yang berjudul “ Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap sistem administrasi Fundraising (SANDRA) Pada Dompok Dhuafa Republika”.

Berdasarkan hasil pada variabel *accuracy* nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel  $7,933 < 1,986$ , dan probabilitasnya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang artinya variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian Nurillah yang berjudul “ Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap sistem administrasi Fundraising (SANDRA) Pada Dompok Dhuafa Republika”.

Berdasarkan hasil pada variabel *format* nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $6,399 > 1,986$ , dan probabilitasnya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang artinya variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian Nurillah yang berjudul “ Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap sistem administrasi Fundraising (SANDRA) Pada Dompok Dhuafa Republika”.

Berdasarkan hasil pada variabel *ease of use* nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $8,861 > 1,986$ , dan probabilitasnya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang artinya variabel *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pada variabel *timeliness* nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $7,714 > 1,986$ , dan probabilitasnya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang artinya variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $25,385 > 2,47$ , dan probabilitasnya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, yang berarti variabel independen (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (*kepuasan pengguna*). Sejalan dengan penelitian Nurillah yang berjudul “ Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap sistem administrasi Fundraising (SANDRA) Pada Dompok Dhuafa Republika”.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Variabel isi (*Content*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi APIK
2. Variabel keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi APIK
3. Variabel format berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi APIK
4. Variabel kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi APIK.
5. Variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi APIK.
6. Variabel isi, keakuratan, Tampilan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi APIK.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aswadi, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital (JISTED)*, 2(1), 13-22.
- Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 412.
- Doll, William J., dan Gholamreza Torkzadeh. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quartely.
- Nurillah Arini (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Sistem Administrasi Fundraising (SANDRA) pada Dompot Dhuafa Republika. Skripsi. Jakarta : Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Saputra, Arif, and Denny Kurniadi. (2019). "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS." *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 7(3),58–66.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, Molli. (2020). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25*. Yogyakarta : Bintang pustaka madani.