BHARASUMBA: Jurnal Multidisipliner

http://azramedia-indonesia.azramediaindonesia.com/index.php/bharasumba/index
DOI : https://doi.org/10.62668/bharasumba.v4i01.1368
Email : info@azramediaindonesia.com

Open Access

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) PADA KANTOR KECAMATAN PENUKAL MENGGUNAKAN *METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Ari Saputra
Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia
Corresponding Author: arisaputra230903@gmail.com

Info Article
Received :
01 November 2024
Revised :
03 Desember 2024
Accepted :
02 Januari 2025
Publication :
30 Januari 2025

Keywords:
Effectiveness, SIAK Application, EUCS Method
Kata Kunci:
Efektifitas, Aplikasi SIAK, Metode EUCS

***Licensed Under a** Creative Commons Attribution 4.0 International License*

Abstract: *This study aims to analyze the effectiveness of using the Population Administration Information System (SIAK) application at the Penukal District Office. This research uses a quantitative approach. Quantitative research is an approach that prioritizes aspects of measurement and calculation in every stage of research, from planning, data collection, to analyzing results and drawing conclusions. This approach aims to measure the level of satisfaction of SIAK application users using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. The survey method was chosen because it can provide measurable data regarding user perceptions and satisfaction levels with the application. The study used the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method to measure the level of user satisfaction. The results showed that the use of the SIAK application has increased the effectiveness of population administration, but there are still some obstacles in its use. This study provides recommendations for improvement and development of the SIAK application to increase user satisfaction and the effectiveness of population administration.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Kantor Kecamatan Penukal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang mengutamakan aspek pengukuran dan perhitungan dalam setiap tahapan penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis hasil dan penyusunan kesimpulan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAK dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode survei dipilih karena dapat memberikan data yang terukur mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Penelitian menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIAK telah meningkatkan efektivitas administrasi kependudukan, namun masih terdapat beberapa hambatan dalam penggunaannya. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi SIAK guna meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas administrasi kependudukan.

INTRODUCTION

Menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2006 SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksanaan sebagai satu kesatuan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan ketertiban administrasi di bidang kependudukan dan membantu para petugas di bidang kependudukan, khususnya Dinas Kependudukan, dalam memperluas pelayanan penduduk. SIAK juga mampu menyelesaikan masalah-masalah kependudukan yang ada saat ini. Salah satu kelemahan dalam pengolahan data konvensional adalah pembuatan bukti-bukti pribadi. Namun, dengan menyediakan data dan informasi, khususnya dari Laporan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, SIAK dapat memenuhi hak publik atas informasi dengan cara ini, pengolahan dan replikasi data akan memajukan pertumbuhan penduduk dan kemajuan pembangunan (Soemartono dan Hendrastuti 2016). Namun, pada praktiknya, implementasi SIAK seringkali menghadapi kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan bagi petugas, serta ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kinerja sistem.

Kecamatan Penukal adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Sumatera Selatan, yang memiliki peranan penting dalam sistem pemerintahan daerah. Sebelum resmi menjadi bagian dari Kabupaten PALI, wilayah ini awalnya merupakan bagian dari Kabupaten Muara Enim. Proses pembentukan Kabupaten PALI melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2013 turut memengaruhi perkembangan Kecamatan Penukal, termasuk pendirian kantor camat sebagai pusat administrasi. pada awal pembentukannya, pelayanan administrasi Kecamatan Penukal dilakukan di gedung sederhana dengan fasilitas terbatas. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur dan sumber daya ketika Kecamatan Penukal baru mulai berkembang. Kantor pertama dibangun di lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar, mengingat fungsi utama kantor camat adalah sebagai pusat pelayanan pemerintahan dan masyarakat. Seiring dengan perkembangan Kabupaten PALI, kantor camat di Penukal mengalami beberapa kali renovasi dan peningkatan fasilitas. Pemerintah daerah fokus untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menyediakan gedung yang lebih representatif, lengkap dengan fasilitas modern.

Kantor Camat Penukal berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi di Kecamatan Penukal, Kabupaten PALI. Seiring dengan perkembangan teknologi

informasi dan tuntutan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien, pemerintah daerah mulai menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan data kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, serta layanan administrasi lainnya. Implementasi SIAK di Kantor Camat Penukal menjadi langkah strategis untuk mendukung visi modernisasi pelayanan publik di Kabupaten PALI. Di Kecamatan Penukal, belum ada kajian yang secara spesifik mengukur kepuasan pengguna terhadap SIAK menggunakan metode EUCS.

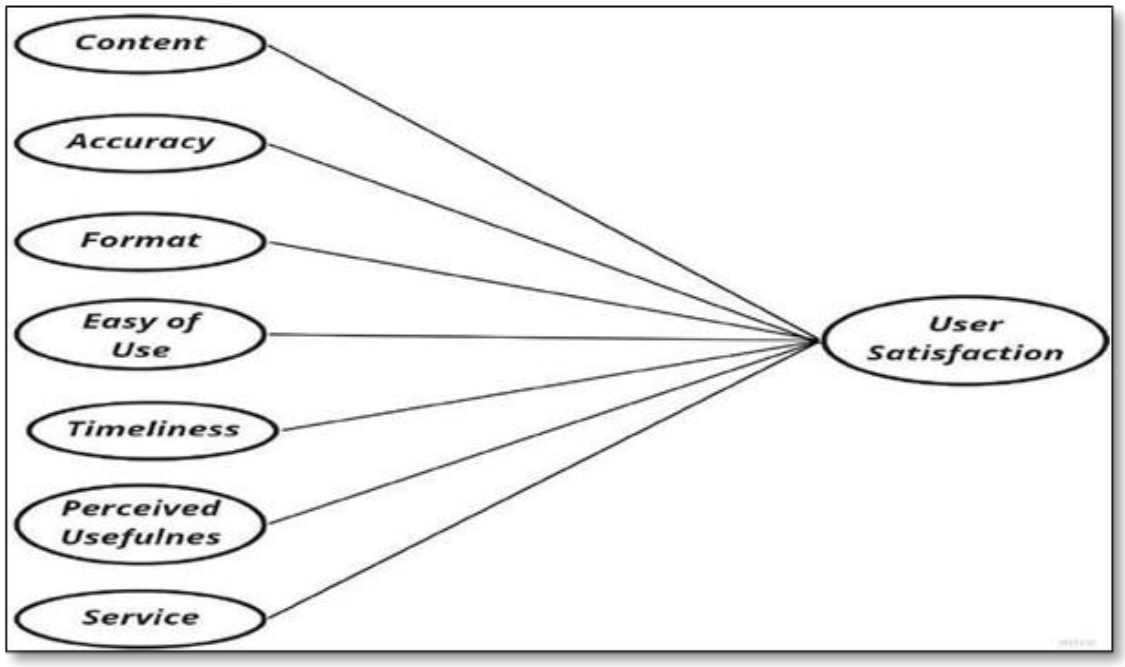
Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Meiyana (2023), efektivitas suatu sistem teknologi informasi dapat dievaluasi menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini menilai kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa EUCS fokus pada evaluasi subjektif terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Mereka berargumen bahwa kepuasan pengguna bukan hanya berdasarkan hasil yang dicapai oleh sistem, tetapi juga pengaruh dari faktor teknis dan desain sistem itu sendiri.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang mengutamakan aspek pengukuran dan perhitungan dalam setiap tahapan penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis hasil dan penyusunan kesimpulan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAK dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Metode survei dipilih karena dapat memberikan data yang terukur mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Menurut (Moh Kasiram & Moh Idris, 2010), penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang memanfaatkan data angka sebagai alat utama dalam analisis data. Penggunaan data angka ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik, membuat generalisasi berdasarkan data yang ada, dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, data numerik membantu peneliti dalam menarik kesimpulan yang lebih valid, terutama ketika jumlah responden atau sampel cukup besar.

Gambar 3.1 Variabel Penelitian Pengguna



Sumber: Dioleh Oleh Peneliti (2025)

Berikut adalah penjelasan masing-masing variabel pada metode yang digunakan yaitu sebagai berikut :

a. *Content* (Isi).

   Variabel atau dimensi ini mengukur bagaimana kepuasan pengguna yang ditinjau yaitu isi dari suatu aplikasi atau sistem. Isi yang dimaksud umumnya adalah berupa fungsi yang digunakan pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh sistem atau aplikasi (Purwandani, 2018).

b. *Accuracy* (Keakuratan).

   Variabel ini mengukur kepuasan pengguna dengan keakuratan data maupun informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi untuk para pengguna. Keakuratan sebuah sistem dapat diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang benar ketika mengolah data, selain melihat informasi, keakuratan juga dapat diukur dengan seberapa sering sistem mengalami kesalahan dalam sebuah fitur ataupun dalam pengolahan data saat digunakan pengguna (Setyoningrum, 2020).

c. *Format* (Bentuk).

   Variabel ini mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi user interface atau tampilan yang diberikan oleh sistem atau aplikasi (Kamal, Dyatmika, & Bakhri, 2020).

Bentuk seperti laporan atau informasi yang dihasilkan apakah menarik bagi para pengguna dan memudahkan para pengguna ketika menjalankan sistem, karena user interface atau tampilan sistem sangat berpengaruh terhadap efektifitas pengguna menggunakan sistem tersebut.

d. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan).

Variabel ini berkaitan dengan kepuasan pengguna dari kemudahan sistem tersebut digunakan oleh pengguna atau yang dikenal dengan user friendly ketika memanfaatkan aplikasi seperti mendapatkan data, memasukkan data, mengelola data dan menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna (Perdana, Utami, & Aini, 2021).

e. *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

Variabel ini berkaitan dengan ketepatan waktu sistem, yaitu mengukur kepuasan pengguna dalam ketepatan waktu saat menyajikan data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang mempunyai ketepatan waktu terbaik dikatakan adalah sistem real time yaitu waktu sebenarnya. Aplikasi harus menyediakan sistem yang cepat dalam mengolah input dan langsung menghasilkan output (Setyoningrum, 2020).

f. *Perceived Usefulness* (Persepsi kemanfaatan).

Variabel ini didefinisikan sebagai kepercayaan dari pengguna bahwa menggunakan sistem atau aplikasi dapat bermanfaat bagi dirinya yang akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan efektivitas seseorang (Tulodo & Solichin, 2019). Hal tersebut dalam segi kemanfaatan dari aplikasi tiket.com yang dirasakan oleh pengguna, apakah pengguna merasakan manfaat ketika menggunakan aplikasi tiket.com dalam menyelesaikan masalah pengguna atau membantu pengguna. Penambahan ini dilakukan karena manfaat berhubungan dengan kepuasan pengguna, manfaat dari sebuah sistem yang berhubungan dengan kepuasan maka akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem informasi.

g. *Service* (Layanan)

Variabel ini mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan layanan yang diberikan sistem tiket.com dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan para pengguna atas layanan yang mereka peroleh (Al Rasyid, 2017). Karena layanan merupakan hal penting yang dilakukan oleh sebuah perusahaan jika ingin membuat sistem atau aplikasi yang digunakan oleh banyak pengguna. Layanan ini dapat

berupa e-service yang disediakan oleh aplikasi tiket.com. Menurut penelitian Lupo (2015) bahwa e-service mempunyai hubungan pada kepuasan dan berpengaruh loyalitas.

RESULTS AND DISCUSSION

Result

Analisi Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Bila dua variabel atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (di naik turunkan) nilainya. Regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi keadaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap jumlah variabel yang tidak bebas. Hasil pengelolahan data analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 25 ditunjukkan dalam pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.358	4.342		2.846	.005
	Kualitas Sistem	.194	.092	.204	2.115	.037
	Kualitas Layanan	.151	.116	.125	1.301	.196

Sumber: Dioleh Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

Y = 12,354 + 0,194 X1 + 0,151 X2

Uji Parsial

Uji T digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas secara masing-masing parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen) pada tingkat kepercayaan sebesar 95% (α = 5% atau 0,05) dengan mengganggap variabel bebas bernilai konstan.

Tabel 4.2 Uji Persial (T)

Variabel	T	Sig
Kualitas Sistem (X1)	3,034	0,003
Kualitas Layanan (X2)	2,341	0,021

Sumber: Dioleh Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut:

1. Hubungan Kualitas Sistem terhadap Aplikasi SIAK di Kantor Kecamatan Penukal dipengaruhi oleh Kualitas Sistem.

   Berdasarkan hasil pengujian hipotesis analisis regresi secara parsial melalui uji t, diperoleh nilai thitung sebesar (3,034) dengan nilai ttabel sebesar (1,984) yang artinya pada variabel ini nilai thitung > ttabel dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya antara variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Aplikasi SIAK di Kantor Kecamatan Penukal.
2. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Efektivitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Kecamatan Penukal dipengaruhi oleh Kualitas Sistem.

   Berdasarkan hasil pengujian hipotesis analisis regresi secara parsial melalui uji t, diperoleh nilai thitung sebesar (2,341) dengan nilai ttabel sebesar (1,984) yang artinya pada variabel ini nilai thitung > ttabel dengan nilai signifikansi 0,021 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang artinya antara variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Efektifitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Camat Penukal.

Uji Simultan

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variable independen secara variabel secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Efektifitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Camat Penukal.

Tabel 4.3 Uji Simultan (F)

Hasil Uji F (Simultan) ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202.886	3	67.629	**7.591**	**.000[b]**
	Residual	855.274	96	8.909		
	Total	1058.160	99			

Sumber: Dioleh Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk memprediksi aspek-aspek variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Efektifitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Camat Penukal. F-hitung dan F-tabel yang dihasilkan 2,700, yang diperoleh dari df1 = k-1 (3-1 = 2) dan df2 = n-k (45-2 = 43), k adalah jumlah keseluruhan variabel X + Y dan n adalah jumlah responden. Dengan nilai Fhitung > dari Ftabel (7,591 > 2,700) dan nilai signifikannya sebesar 0,000 < 0,05. Maka hal ini menunjukkan bahwa H4 diterima, yang artinya variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Efektifitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Camat Penukal.

CONCLUSION

Berdasarkan analisis serta pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Aplikasi SIAK di Kantor Kecamatan Penukal.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variable Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Efektifitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Camat Penukal.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variable Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Efektifitas Pengguna Aplikasi SIAK di Kantor Camat Penukal.

REFERENCES

A. Ripa'i, (2018) "PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI MENUJU

SINGLE IDENTITY NUMBER DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT," J. Dukcapil, Vol. 6, No. 1, Pp. 67–85, 2018.

A. Syafrizal, E. Ernawati, And Y. Dwiandiyanta, (2016) "PENERAPAN MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK PEMAHAMAN MEDIA PEMBELAJARAN BERBASIS MULTIMEDIA INTERAKTIF," Sci. J. Informatics, 2, No. 1, Pp. 9–14, 2016, Doi: 10.15294/Sji.V2i1.4524.

Anif Kurniawan Nugroho And Puspita Kencana Sari, (2016) "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," E-Proceeding Manag., Vol. 3, No. 3, Pp. 2930–2937, 2016.

Chatreen Br Simanjuntak And Robibson Sembiring, (2023) "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANJUNGBALAI," J. Niara, Vol. 16, No. 2, Pp. 314–323, 2023, Doi: 10.31849/Niara.V16i2.16233.

Kris Maulana Adesurya, (2015) "ANALISIS DETERMINAN KEPUASAN AUDITOR DALAM MENGGUNAKAN GENERALIZED AUDIT SOFTWARE (GAS) BERDASARKAN TEORI END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," Pp. 1–17, 2015.

L. Darwati And Fitriyani, (2022) "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," Just It, 2022.

Lestari, (2019) "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO LESTARI," Vol. 66, No. 2,Pp.37–39, 2019.

N. Hunaifi, (2018) "PENERAPAN METODE TAM TERHADAP PENERIMAAN SISTEM INFORMASI PRODUKSI GARMENT," J. Inform., Vol. 5, No. 2, Pp. 221–227, 2018, Doi: 10.31311/Ji.V5i2.3701.

N. L. A. Kartika, (2017) "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DOSEN MENGGUNAKAN METODE EUCS," E-Proceedings Kns&I Stikom, 2017.

Novria Rahma, M. K. Budi Kurniawan, And M.K. Suryanto, (2022) "APLIKASI PEMESANAN MAKANAN DI BEBEK DAN AYAM TEKAENG MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL," J. Inform. Dan Komput., Vol. 13, No.No. 1, Pp. 15–26, 2022.

O. J. F. Wassalam, R. Umar, And A. Yudhana, (2020) "EVALUASI SISTEM INFORMASI MEDIA ONLINE MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," J. Edukasi Dan Penelit. Inform., Vol. 6, No. 1, Pp. 122–130, 2020.

P. A. Nugroho Et Al., (2019) "KEPENDUDUKAN (SIAK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG,".

P. T. Atmajaya, (2023) "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DISDUKCAPIL KOTA PRABUMULIH DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION," J.Inform. Dan Sist. Inf., Vol. 3, No. 2, Pp. 1–10, [Online].

S. A. Fitri And G. W. Pradana, (2022) "INOVASI PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN.

S. Mulyono, W. A. Syafei, And R. Kusumaningrum, (2020) "ANALISA TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SIMPUS DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," Joins (Journal Inf. Syst., Vol. 5, No. 1, Pp. 147–155, 2020, Doi: 10.33633/Joins.V5i1.3277.

Sipil (2022) STUDI KASUS MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANGKALAN," Publika, Doi:10.26740/Publika.V10n3. P835-850.

Sugiyono, (2019) METODELOGI PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF DAN R&D. Bandung : Alfabeta, 2019.

Sugyono, (2016) METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D, No. January. 2016.

T. Hidayat, D. S. Canta, P. Studi, And S. Informasi, (202) "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM," Vol. 9, No. 2, Pp. 472–478, 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i1.3846.

W. J. Doll And G. Torkzadeh, (1988) "THE MEASUREMENT OF END-USER COMPUTING SATISFACTION," Mis Q., Pp. 259–274, 1988.