

# Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI

Shibghotur Ayu Robbaniyah<sup>1</sup>, Aries Dwi Indriyanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[shibghotur.18068@mhs.unesa.ac.id](mailto:shibghotur.18068@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>[ariesdwi@unesa.ac.id](mailto:ariesdwi@unesa.ac.id)

**Abstrak**— Penelitian ini mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi Digital Korlantas POLRI pada layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian menganalisa sistem berdasarkan konten isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), kemudahan pengguna serta ketepatan waktu (*Timeliness*). Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Objek penelitian ini adalah pengguna yang melakukan perpanjangan SIM melalui layanan SIM Nasional Presisi (SINAR). Tingkat kepuasan pengguna layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna akhir aplikasi dalam kategori puas. Pengguna merasa puas dalam menggunakan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR), dengan nilai presentase 71.4%. Penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna pada dimensi *Content* dengan tingkat presentase 87.4% yaitu sangat puas, dimensi *Accuracy* sebesar 83.3% yaitu sangat puas, dimensi *Format* memiliki sebesar 81.4% termasuk kategori sangat puas, pada dimensi *Ease of Use*, presentase mencapai 78.5% yang termasuk kategori puas serta dimensi *Timeliness* memiliki presentase 78.8% yang menunjukkan bahwa pengguna puas.

**Kata Kunci**— Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction*, Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR)

## I. PENDAHULUAN

Teknologi, informasi dan komunikasi telah diterapkan dari waktu ke waktu telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan. Tak hanya pada sektor industri dan perdagangan saja, perkembangan teknologi juga meluas pada sektor keamanan, pertahanan maupun pelayanan publik. Menurut Dimiyati (1997:28) Berkembangnya teknologi pada abad ke-21 ini, mempengaruhi tingkat mobilitas dari manusia, informasi bahkan barang. Sehingga telah terjadinya konvergensi teknologi komputer, elektronika, telekomunikasi dan penyiaran, yang saling terhubung dan tidak dibatasi oleh batas geografis [1].

Pemerintah memiliki peranan menyediakan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum, yang sudah tertuang pada pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sepatutnya bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan publik secara maksimal. Selain itu, tolok ukur dalam ketercapaian pelayanan publik didapat melalui kepuasan masyarakat [1].

Dalam PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009, dalam reformasi administrasi Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal penting, sehingga kepuasan masyarakat dijadikan sebagai poin strategis dalam asumsi berhasil ketercapaian pelayanan publik karena kepercayaan

masyarakat kepada pemerintah tergantung bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut [1]. Banyak hal yang dilakukan pemerintah untuk memperkuat kepercayaan masyarakatnya untuk meningkatkan kualitas dari kinerja pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang berusaha meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas dalam kinerja layanan publik tersebut ialah Kepolisian RI.

Kepolisian disebut lembaga negara yang memiliki peran untuk menjaga keamanan serta ketertiban negara. Menurut UU No. 2 Tahun 2002 dijelaskan bahwa kapolri memiliki peran di berbagai bidang di pemerintahan negara, seperti: 1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; 2) menegakkan hukum; 3) melindungi; 4) mengayomi dan 5) melayani masyarakat. Dengan menjalankan tugas dan fungsinya, Kepolisian Republik Indonesia juga memberikan pelayanan penerbitan administrasi lalu lintas seperti Surat Izin Mengemudi (SIM).

SIM sebagai syarat penting bagi seseorang yang ingin berkendara. SIM digunakan sebagai tanda bukti registrasi dan identifikasi masyarakat yang memenuhi persyaratan administrasi, tes kesehatan, pemahaman mengenai peraturan lalu lintas, serta mahir dalam berkendara [2]. Sehingga jika seseorang yang ingin berkendara, wajib memiliki SIM.

Teknologi informasi dapat meningkatkan keefisienan dan keefektivitasan dari sebuah proses, adanya aplikasi berbasis mobile application, pengguna dapat melakukan transaksi dan memperoleh informasi dengan mudah [3]. Saat ini, masyarakat dimudahkan dalam melakukan perpanjangan SIM secara online lewat aplikasi Digital Korlantas Polri pada layanan SIM Nasional Presisi (SINAR). Dikutip dari situs web [digitalkorlantas.id](http://digitalkorlantas.id), aplikasi tersebut juga menyediakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Digital Nasional (SIGNAL), terdapat fitur yang menyediakan jadwal SAMSAT keliling dan adanya layanan yang memantau secara real-time keadaan lalu lintas menggunakan CCTV (NTMC Polri). Selain itu terdapat layanan ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement) yang berfungsi untuk pemberitahuan informasi E-Tilang secara real-time [4].

Layanan perpanjangan SIM familiar dengan proses pelayanan yang rumit dan berbelit-belit. Maka dari itu Polres Gresik berupaya untuk memberikan layanan yang lebih optimal terlebih perkembangan teknologi yang mendukung akan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat melalui layanan SINAR dalam aplikasi Digital Korlantas Polri. Dengan adanya layanan tersebut,

perpanjangan SIM yang dapat dilakukan secara online tidak lagi menjadi kekhawatiran masyarakat [4].

Sebuah sistem yang berkualitas merupakan sistem yang memiliki proses operasi yang efisien dan efektif [5]. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, *user satisfaction* dan manfaat sistem merupakan enam faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem [6]. Sehingga perlunya dilakukan evaluasi dalam menjaga kualitas sebuah sistem informasi [7].

Metode dalam analisa kepuasan pengguna terhadap layanan SINAR dengan memakai model evaluasi sistem *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah teknik yang dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kinerja sistem dan persepsi dari pengguna dalam mengukur tingkat kepuasan sistem [8]. Dimana model ini menitikberatkan pada kepuasan *end user* aplikasi berdasarkan variabel yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu [9].

Menurut Doll & Torkzadeh (1998), Dimensi konten digunakan dalam mengukur kepuasan dengan mempertimbangkan segi isi duatu sistem yang berupa fitur yang dapat dioperasikan oleh user. Dimensi akurasi digunakan dengan mengukur tingkat keakuratan data pada sistem. Dimensi format digunakan dengan mempertimbangkan segi tampilan sistem dan format informasi yang dihasilkan. Dimensi ketepatan waktu digunakan dalam merespon input yang diberikan pengguna. Dimensi kemudahan pengguna yang mengukur tingkat kemudahan penggunaan. Dengan menggunakan ukuran kepuasan pengguna sistem informasi dapat dilakukan evaluasi terhadap implementasi sistem itu sendiri [10]. Sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi Digital Korlantas POLRI ini dapat mempermudah pelayanan SIM *Online* masyarakat, sehingga dapat mengurangi tuntutan dan keluhan (permasalahan) dalam pengurusan SIM.

## II. METODE PENELITIAN

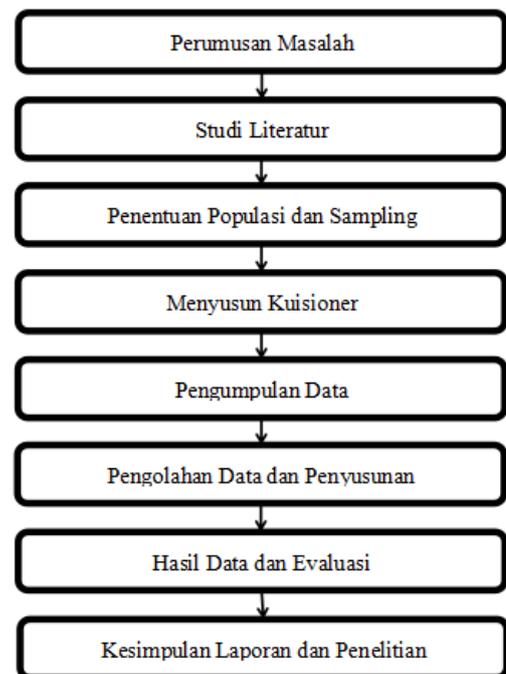
Penelitian yang dijalankan menggunakan metode kuantitatif dimana data berupa angka akan diolah untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penilaian kondisi terhadap sebuah objek penelitian berdasarkan persepsi pengguna [11]. Objek penelitian menggunakan layanan SINAR dalam aplikasi Digital Korlantas POLRI. Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan Gbr 1.

### A. Identifikasi Masalah

Penelitian ini akan dilakukan proses mengidentifikasi permasalahannya guna menganalisa bagaimana kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan SINAR dalam melakukan perpanjangan SIM secara online.

### B. Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur seperti jurnal ilmiah, berita, buku dan penelitian terdahulu sebagai referensi yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian.



Gbr 1. Alur Penelitian

### C. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna akhir pada aplikasi Digital Korlantas POLRI melalui layanan SIM Nasional Presisi (SINAR). Jumlah pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri di seluruh Indonesia berdasarkan data unduhan di *play store* adalah lebih dari 1 juta pengguna.

Berdasarkan hasil hitung menggunakan rumus Lameshow, jumlah minimum responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebanyak 96 responden dan dilakukan pembulatan sehingga sampel berjumlah 100 .

### D. Penyusunan Kuisisioner

Tahap penyusunan kuisisioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi dimensi pada model EUCS yang menekankan kepuasan (*satisfaction*) *end user* [12]. Dimensi yang ada pada metode EUCS adalah sebagai berikut :

#### 1) Content

Dimensi konten digunakan dalam mengukur kepuasan dengan mempertimbangkan segi isi duatu sistem yang berupa fitur yang dapat dioperasikan oleh user.

#### 2) Accuracy

Dimensi akurasi digunakan dengan mempertimbangkan segi keakuratan data dalam mengolah data mulai memasukkan (*input*) data hingga menjadi sebuah informasi (*output*).

#### 3) Format

Dimensi format digunakan dengan mempertimbangkan segi tampilan sistem dan format informasi yang dihasilkan.

4) *Timeliness*

Dimensi ketepatan waktu digunakan dalam merespon input yang diberikan pengguna.

5) *Ease of Use*

Dimensi kemudahan penggunaan aplikasi yang digunakan sebagai pengukur dalam dimensi Ease of Use.

TABEL I.

VARIABEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Variabel	Sub Variabel	Pernyataan
Variabel Independen X	Content (X1)	Informasi dalam konten aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (C1)
		Fitur pada Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) cukup lengkap (C2)
		Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) memiliki informasi yang lengkap (C3)
	Accuracy (X2)	Sistem menghasilkan informasi yang benar dan akurat (A1) - Identitas pengguna berupa nama, NIK, Nomor SIM dll merupakan data yang benar dan sesuai
		Sistem menampilkan Keluaran (Output) yang sesuai dengan yang diperintahkan (A2)
		Sistem jarang terjadi error (A3)
		Dari awal hingga akhir, sistem dapat bekerja dengan baik (A4)
	Format (X3)	Antarmuka aplikasi memiliki pengaturan dan komposisi warna yang menarik (F1)
		Desain aplikasi memiliki layout yang mudah memudahkan pengguna (F2)
		Desain aplikasi menampilkan menu yang mudah dipahami (F3)
	Timeliness (X4)	Sistem menghasilkan informasi terbaru yang dibutuhkan pengguna (T1)
		Masukan (Input) yang dimasukkan oleh pengguna menghasilkan Keluaran (Output) yang tepat tanpa menunggu waktu yang lama (T2)

Variabel	Sub Variabel	Pernyataan
Variabel Independen Y	Ease of Use (X5)	Aplikasi sangat mudah digunakan (E1)
		Aplikasi menampilkan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami (E2)
		Pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa bantuan orang lain (E3)
Variabel Dependen	User Satisfaction (Y)	Penggunaan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam melakukan perpanjangan SIM lebih efektif dan efisien (Y1)
		Saya merasa puas dalam menggunakan layanan SIM Nasional Presisi (Y2)

Kriteria penilaian terhadap pernyataan kuisioner menggunakan skala likert yang diterapkan dalam pengukuran persepsi, pendapat dan sikap individu maupun kelompok terhadap fenomena sosial. Pembagian kriteria penilaian seperti pada Tabel II [13].

TABEL II.

KRITERIA PENELITIAN

No	Kriteria Penilaian	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

E. Pengumpulan Data

Kuisioner merupakan teknik mengadakan komunikasi dengan sumber data dengan maksud mengumpulkan data dan memperoleh informasi yang dibutuhkan [13]. peneliti melakukan penyebaran kuisioner secara *online* melalui sosial media. Peneliti melakukan *direct message* dan menyebarkan kuisioner pada grup atau komunitas di sosial media pengguna aplikasi Digital Korlantas POLRI. Peneliti juga melakukan observasi pada kantor Satlantaspolres Gresik untuk mendapatkan data masyarakat yang telah menggunakan layanan SIM Nasional Presisi.

F. Analisis Data dan Evaluasi

Analisis kuantitatif digunakan sebagai teknik dalam menganalisis data hasil penyebaran kuisioner. Alur analisis data pada penelitian ini seperti uji instrumen penelitian, kemudian dilakukan asumsi klasik, lalu analisis linier berganda dan uji hipotesis.

G. Kesimpulan

Tahapan akhir dari penelitian adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah dijelaskan pada pendahuluan.

III. PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk meyakinkan bahwa kuisioner disusun dengan baik dalam melihat gejala dan menghasilkan data yang valid.

a) Uji Validitas

Melakukan perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  merupakan hal yang dilakukan pada uji validitas. Item kuisioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung}$  memiliki nilai lebih dari  $r_{tabel}$  [14]. Dari total 100 Responden, dengan level signifikansi sebesar 0.05 atau dengan presentase 5% maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,195.

TABEL III.  
HASIL UJI VALIDITAS

No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	C1	0,634	0,195	Valid
2.	C2	0,656	0,195	Valid
3.	C3	0,696	0,195	Valid
4.	A1	0,800	0,195	Valid
5.	A2	0,761	0,195	Valid
6.	A3	0,779	0,195	Valid
7.	A4	0,728	0,195	Valid
8.	F1	0,621	0,195	Valid
9.	F2	0,623	0,195	Valid
10.	F3	0,770	0,195	Valid
11.	E1	0,701	0,195	Valid
12.	E2	0,701	0,195	Valid
13.	E3	0,589	0,195	Valid
14.	T1	0,799	0,195	Valid
15.	T2	0,783	0,195	Valid
16.	Y1	0,768	0,195	Valid
17.	Y2	0,751	0,195	Valid

Tabel III menunjukkan bahwa item pada kuisioner peneliti valid, dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

b) Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten kuisioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Apabila Cronbach's

$\alpha$  tidak lebih kecil atau setara dengan 0,6 maka variabel dinyatakan reliabel [14].

Berdasarkan Tabel IV, diketahui bahwa kuisioner peneliti reliabel dikarenakan nilai Cronbach's  $\alpha$  tidak lebih kecil atau setara dengan 0,6.

TABEL IV  
HASIL UJI REALIBILITAS

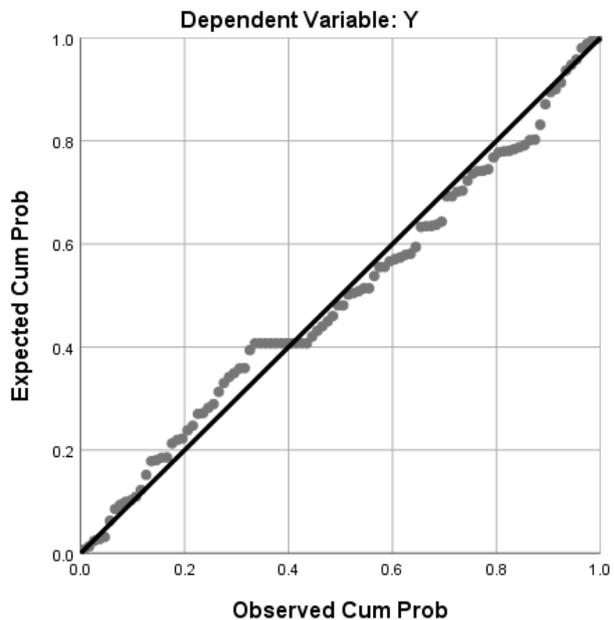
No	Variabel	N of Item	Cronbach's alpha	Keterangan
1.	Content	3	0,731	Reliabel
2.	Accuracy	4	0,872	Reliabel
3.	Format	3	0,850	Reliabel
4.	Timeliness	2	0,792	Reliabel
5.	Ease of Use	3	0,758	Reliabel
6.	User Satisfaction	2	0,709	Reliabel

Prasyarat Uji Analisis (Asumsi Klasik)

a) Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Dinyatakan terdistribusi normal, jika data digambarkan dengan *plotting* (titik-titik) yang mengikuti garis diagonal [15].

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gbr 2. P-P Plot Hasil Uji Normalitas

Gbr 2 menunjukkan data *ploting* mengikuti garis diagonal, maka data pada model regresi ini terdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak antar variabel independen dan variabel dependen. Pengujian dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas jika pada tabel perhitungan, pada kolom Tolerance memiliki nilai lebih dari 0.100 dan nilai pada VIF lebih kecil dari 10.00 [15].

TABEL V.  
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

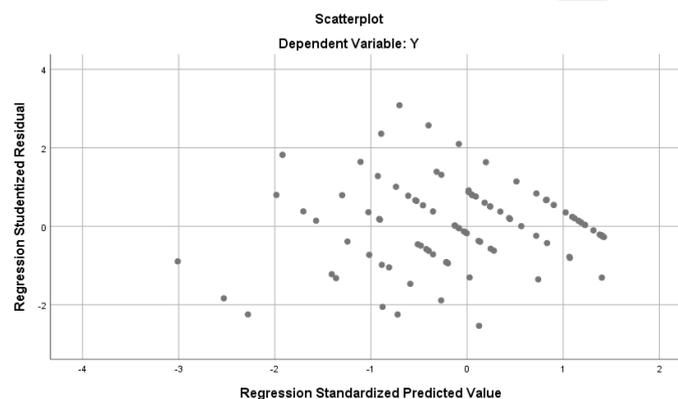
Model	Coefficients <sup>a</sup>		Keterangan
	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Content	.313	3.194	Tidak Multikolinearitas
Accuracy	.256	3.902	Tidak Multikolinearitas
Format	.568	1.762	Tidak Multikolinearitas
Ease of Use	.471	2.122	Tidak Multikolinearitas
Timeliness	.350	2.860	Tidak Multikolinearitas

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Tabel V menunjukkan setiap variabel dependen (X) tidak memiliki gejala multikolinearitas dikarenakan memenuhi syarat uji multikolinearitas.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak ketidaksamaan dari residual. Pengujian dikatakan tidak mengalami gejala heterokedastisitas apabila sebaran *plotting* tidak memiliki pola jelas dan tersebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y[15].



Gbr 3. Scatterplot pada Uji heterokedastisitas

Gbr 3 menunjukkan tidak adanya gejala heterokedastisitas dikarenakan memenuhi syarat uji heterokedastisitas.

Pengujian dapat juga dilakukan dengan mengetahui nilai signifikansi pada tabel memiliki nilai tidak lebih dari 0.05.

Berdasarkan Tabel VI, terdapat variabel yang terjadi gejala heterokedastisitas sehingga dilakukan tranformasi data logaritma natural (LN) sehingga mendapatkan hasil seperti pada tabel VII.

TABEL VI.  
HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Keterangan
	Sig.		
1 (Constant)	.000		
Content	.741		Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Accuracy	.670		Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Format	.028		Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Ease of Use	.012		Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Timeliness	.047		Terjadi Gejala Heterokedastisitas

Berdasarkan Tabel VII, dapat dilihat bahwa setelah melakukan tranformasi data, data sudah tidak mengalami gejala heterokedastisitas dikarenakan nilai Signifikansi pada variabel dependen (X) memiliki nilai yang lebih dari 0.05.

TABEL VII.  
HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS SETELAH TRANFORMASI DATA

Model	Sig.	Keterangan
1 (Constant)	.000	
Content	.309	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Accuracy	.931	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Format	.889	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Ease of Use	.764	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Timeliness	.753	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas

d) Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah terjadi gejala autokorelasi antar variabel. Analisis nilai durbin watson Apabila nilai durbin watson tidak lebih dari nilai du dan kurang dari nilai (4-du) [15]. Nilai du dicari pada distribusi nilai tabel durbin watson berdasarkan k(5) dan N(100) dengan signifikansi 5%.

TABEL VIII  
HASIL UJI AUTOKORELASI

Model	Model Summary <sup>b</sup>				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.888 <sup>a</sup>	.788	.777	.128	1.879

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Format, Content, Ease of Use, Accuracy

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Tabel VIII menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson berada di antara nilai du dan (4-du) yaitu  $1.7804 < 1.879 < 2.2196$ , sehingga menunjukkan tidak adanya autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk melihat apakah ada atau tidaknya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

a) Uji T (Parsial)

Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) secara parsial jika pada tabel, kolom  $T_{hitung}$  memiliki nilai lebih dari kolom nilai di  $T_{tabel}$ .

Berdasarkan pada Tabel IX, pengujian T Parsial menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy* dan *Format* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan belum memenuhi syarat uji T. Lalu, untuk variabel *Ease of Use* dan *Timeliness* memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai  $T_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $T_{tabel}$ .

TABEL IX.

HASIL PERHITUNGAN Uji T (PARSIAL)

Model	T hitung	T tabel	Keterangan
1 (Constant)			
Content	1.888	2,659	Tidak Berpengaruh
Accuracy	1.198	2,659	Tidak Berpengaruh
Format	-.574	2,659	Tidak Berpengaruh
Ease of Use	4.268	2,659	Berpengaruh
Timeliness	3.755	2,659	Berpengaruh

b) Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) jika diketahui nilai signifikansi kurang dari 0.05 [15].

TABEL X.

HASIL Uji F (SIMULTAN)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	212.761	5	42.552	46.865	.000 <sup>b</sup>
Residual	85.349	94	.908		
Total	298.110	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), T, F, C, E, A

Tabel X menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (X) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y) dikarenakan memenuhi syarat uji F.

c) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel XI, menunjukkan bahwa koefisien R Square memiliki nilai 0.714 atau sekitar 71.4% sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel *User Satisfaction* sebesar 0.714 atau sekitar 71.4%.

TABEL XI.

HASIL Uji KOEFISIEN DETERMINASI

Model	Model Summary <sup>b</sup>	
	R Square	Adjust R Square
1	.714	.698

a. Predictors: (Constant), T, F, C, E, A

b. Dependent Variable: Y

Untuk mengetahui besarnya presentase tingkat kepuasan pengguna, dilakukan suatu perhitungan berdasarkan jumlah skor pengumpulan data pada variabel.

a) Variabel Content (X1)

a. Menentukan nilai skor kriterium ( $\Sigma SK$ )

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item } X1 \times N \\ &= 5 \times 3 \times 100 \\ &= 1500 \end{aligned}$$

b. Skor total hasil pengumpulan data variabel (X1)

$$\Sigma SH = 1311$$

c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 1311 / 1500 \times 100\% \\ &= 87.4\% \end{aligned}$$

b) Variabel Accuracy (X2)

a. Menentukan nilai skor kriterium ( $\Sigma SK$ )

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item } X2 \times N \\ &= 5 \times 4 \times 100 \\ &= 2000 \end{aligned}$$

b. Total hasil data variabel (X2)

$$\Sigma SH = 1667$$

c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 1667 / 2000 \times 100\% \\ &= 83.3\% \end{aligned}$$

c) Variabel Format (X3)

a. Menentukan nilai skor kriterium ( $\Sigma SK$ )

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item } X3 \times N \\ &= 5 \times 3 \times 100 \\ &= 1500 \end{aligned}$$

b. Total hasil data variabel (X3)

$$\Sigma SH = 1221$$

c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 1221 / 1500 \times 100\% \\ &= 81.4\% \end{aligned}$$

d) Variabel Ease of Use (X4)

a. Menentukan nilai skor kriterium ( $\Sigma SK$ )

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item } X4 \times N \\ &= 5 \times 3 \times 100 \\ &= 1500 \end{aligned}$$

- b. Total hasil data variabel (X4)  
 $\Sigma SH = 1178$   
 c. Menentukan presentase (P)  
 $P = \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\%$   
 $= 1178 / 1500 \times 100\%$   
 $= 78.5\%$

- e) Variabel *Timeliness* (X5)  
 a. Menentukan nilai skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ )  
 $\Sigma SK = \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item X4} \times N$   
 $= 5 \times 2 \times 100$   
 $= 1000$   
 b. Total hasil data variabel (X5)  
 $\Sigma SH = 788$   
 c. Menentukan presentase (P)  
 $P = \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\%$   
 $= 788 / 1000 \times 100\%$   
 $= 78.8\%$

Adapun rentang presentase ditunjukkan pada Tabel X.

TABEL XII.  
RENTANG PRESENTASE

No	Presentase	Skor
1.	80% - 100%	Sangat Puas
2.	60% - 79%	Puas
3.	40% - 59%	Cukup Puas
4.	20% - 39%	Tidak Puas
5.	0% - 19%	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan tabel rentang presentase yang ditunjukkan pada Tabel XII. maka, dapat diketahui tingkat presentase kepuasan pengguna yang ditunjukkan pada Tabel XIII.

TABEL XIII.  
PRESENTASE TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

No	Variabel	N of Item	Presentase	Keterangan
1.	<i>Content</i>	3	87.4%	Sangat Puas
2.	<i>Accuracy</i>	4	83.3%	Sangat Puas
3.	<i>Format</i>	3	81.4%	Sangat Puas
4.	<i>Ease of Use</i>	3	78.5%	Puas
5.	<i>Timeliness</i>	2	78.8%	Puas

Berdasarkan Tabel X, dapat diketahui bahwa variabel *Content* memiliki tingkat presentase sebesar 87.4% termasuk dalam kategori sangat puas, variabel *Accuracy* memiliki tingkat presentase sebesar 83.3% termasuk dalam kategori sangat puas, variabel *Format* memiliki presentase sebesar 81.4% yang termasuk dalam kategori sangat puas, pada

variabel *Ease of Use*, presentase mencapai 78.5% yang termasuk kategori puas serta variabel *Timeliness* yang memiliki presentase 78.8% yang termasuk dalam kategori puas.

#### IV. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa variabel dependen yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai koefisien R Square 0.714 atau sekitar 71.4% maka, secara statistik besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel User Satisfaction sebesar 0.714 atau sekitar 71.4%. hal ini menunjukkan terdapat hubungan positif antar variabel terhadap kepuasan pengguna layanan SIM Nasional Presisi (SINAR).

##### B. Saran

Meskipun memiliki presentase kepuasan pengguna yang baik, Kepolisian Republik Indonesia masih perlu meningkatkan kualitas sistem dan pelayanannya terkait perpanjangan SIM secara online.

Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna atau dengan menambahkan maupun melakukan modifikasi terhadap variabel EUCS yang ada untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

#### REFERENSI

- [1] Prasetya, A. Yoga. "Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengemudi Melalui Program Cashless Payment System (CPS) Di Kantor Satlantas Polres Gresik". *Publika.*, vol. 8, no. 4, 2020.
- [2] Cahyani, L. I., Nurrohman, M. F., Setiowati, M. I., Taufiq, R. I., & Mukti, A. "Transformasi Manajemen Kepolisian". 2021.
- [3] Sugandi, M. A., and Halim, R. N, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi.*, vol. 9, no. 1, pp. 143-154, 2020.
- [4] Ibnu, Aziz. (2020, 04 16) "Aplikasi SIM Nasional Presisi APK Download Hanya di Play Store". [Online]. Available: <https://amp.tirto.id/aplikasi-sim-nasional-presisi-apk-download-hanya-di-play-store-gcAL>. [Accessed: 11-Dec-2021]
- [5] Nirwanto, N., and Andarwati, M. "End-user satisfaction as an impact of the system quality, information quality, and top management support, upon the perceived usefulness of technology utilization." 2019.
- [6] Setyadi, R., and Baqi, M. H. "Analysis of The Use of The Bebunge Application using End-User Computing Satisfaction Model." *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan.*, vol. 14, no. 1, pp. 83-87, 2021.
- [7] Saputra, A., and Kurniadi, D. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN

- BUKITTINGGI Menggunakan Metode EUCS.” *VoteTEKNIKA: Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika.*, vol. 7, no. 3, pp. 58-66, 2019.
- [8] Dalimunthe, N., and Ismiati, C. “Analisis tingkat kepuasan pengguna online public access catalog (opac) dengan metode eucs (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau).” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi.*, vol. 2, no. 1, pp. 71-75, 2016.
- [9] Husain, T., & Budiyantra, A. “Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna.” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi).*, vol. 4, no. 2, pp. 164-176, 2018.
- [10] Putra, R. D., & Prehanto, D. R. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS).” *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI).*, vol. 2, no. 4, pp. 19-26, 2021.
- [11] R. D. Kristy and W. A. Kusuma, “Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang,” *Tek. Eng. Sains J.*, vol. 2, no. 1, pp. 17–24, 2018.
- [12] A. William J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User. Computing Satisfaction,” *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [13] Untari & T. Dhian. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kontemporer Bidang Ekonomi dan Bisnis.* Purwokerto: CV. Pena Persada Redaksi, 2018.
- [14] Riduwan, 2009, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- [15] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

